

การจัดการสำนักงาน

OFFICE MANAGEMENT

รศ. ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราข



การจัดการสำนักงาน

Office Management

ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 14

รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช

การจัดการสำนักงาน Office Management

ข้อมูลบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช

การจัดการสำนักงาน.-- พิมพ์ครั้งที่ 14.-- กรุงเทพฯ: ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น, 2559.

294 หน้า

1. การจัดการสำนักงาน. I. ชื่อเรื่อง

651.3

ISBN

978-999-011-209-2

ลิขสิทธิ์ของ

รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช

(สงวนลิขสิทธิ์) ตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2537

พิมพ์ครั้งที่ 14 พ.ศ. 2559 (ปรับปรุงใหม่) จำนวน 2,000 เล่ม

ราคา

250 บาท

ผู้จัดจำหน่าย

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

สาขา

ศาลาพระแก้ว โทร. 0-2218-7000-3 โทรสาร 0-2255-4441

สยามสแควร์ โทร. 0-2218-9881 โทรสาร 0-2254-9495

ม.นเรศวร จ.พิษณุโลก โทร. 0-5526-0162-4 โทรสาร 0-5526-0165

ม.เทคโนโลยีสุรนารี จ.นครราชสีมา โทร. 0-4421-6131-4

โทรสาร 0-4421-6135

ม.บูรพา จ.ชลบุรี โทร. 0-3839-4855-9 โทรสาร 0-3839-3239

โรงเรียนนายร้อย จปร. จ.นครนายก โทร. 0-3739-3023 โทรสาร 0-3739-3023

จัตุรัสจามจุรี (CHAMCHURI SQUARE) ชั้น 4 โทร. 0-2160-5301-2

โทรสาร 0-2160-5304

CALL CENTER (จัดส่งทั่วประเทศ) โทร. 0-2255-4433

<http://www.chulabook.com>

เครือข่าย

ศูนย์หนังสือ ม.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย โทร. 0-5391-7020-4

โทรสาร 0-5391-7025

ศูนย์หนังสือ ม.วลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช โทร. 0-7567-3648-51

โทรสาร 0-7567-3652

ร้านหนังสือบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) रामคำแหง 43/1 โทร. 0-2538-2573

โทรสาร 0-2539-7091

ศูนย์หนังสือ ม.ราชภัฏเชียงราย จ.เชียงราย โทร. 0-5377-6000

ร้านค้าติดต่อ

แผนกขายส่ง สยามสแควร์ ชั้น 14 โทร. 0-2218-9889-90

โทรสาร 0-2254-9495

พิมพ์ที่

บริษัท ทริปเพิล กรุ๊ป จำกัด โทร. 0 2521 8420 โทรสาร 0 2521 8424

คำนำ

หนังสือตำราวิชาการจัดการสำนักงาน (ปรับปรุงใหม่) เล่มนี้ได้จัดพิมพ์ขึ้นเป็นครั้งที่ 14 ในครั้งนี้ได้ปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัยมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานในยุคปัจจุบัน มีรายละเอียดการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาบทบาท และหน้าที่งานสำนักงาน ทั้งในองค์การธุรกิจและหน่วยงานราชการ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงานสำนักงาน การจัดผังสำนักงาน สายทางเดินของงาน การบริหารงานเอกสาร เครื่องใช้สำนักงาน การใช้สารสนเทศในงานสำนักงาน ฯลฯ

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

การแบ่งส่วนเนื้อหาดังกล่าวทำให้การรวบรวมเอาภารกิจและความเกี่ยวข้องทุกด้านที่มีอยู่ในสำนักงานมาเรียบเรียงเป็นตำราอย่างครอบคลุมทุก ๆ ด้าน อันจะทำให้ง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในสำนักงานทั่วไป เหมาะสำหรับผู้บริหารเจ้าหน้าที่สำนักงานทั่วไป นักธุรกิจ นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป

หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดติดต่อผู้เขียนได้ที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หรือโทรศัพท์หมายเลข 098-498-2944 หรือ natepanna_y@rmutt.ac.th ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความสนใจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราข)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ความหมาย ความสำคัญของงานสำนักงาน	
ความหมายของงานสำนักงาน	1
ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน	3
กิจกรรมในสำนักงาน	8
คุณสมบัติของผู้บริหารงานสำนักงาน	10
แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน	12
หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน	12
การแบ่งระดับงานสำนักงาน	18
การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน	19
คำถามท้ายบท	23
บทที่ 2 การวางแผนการทำงานในสำนักงาน	
ความหมายของการวางแผน	24
หน้าที่ในการวางแผน	25
คู่มืองานสำนักงาน (Work Manual)	26
การวางแผนของสำนักงาน	28
ความสำคัญของการวางแผนในสำนักงาน	30
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	33
การวิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน	35
คำถามท้ายบท	39
บทที่ 3 การปรับปรุงงานในสำนักงาน	
ความเป็นมาของพัฒนาการปรับปรุงงาน	40
สาเหตุที่ทำให้ต้องทำการปรับปรุงงาน	40
การวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงงาน	43
หลักหรือข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงงานสำนักงาน	48
การปรับปรุงงานโดยอาศัยเทคนิคการปรับปรุงงาน	49
การจัดการการเคลื่อนไหวย่างมีประสิทธิภาพ	53
สรุปแนวทางแก้ไขปัญหางานในสำนักงาน	55
คำถามท้ายบท	57

บทที่ 4 การจัดองค์การ และโครงสร้างสำนักงาน

ความหมายของการจัดองค์การ	59
แผนภูมิการจัดองค์การ (Organization)	59
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดองค์การ	61
การจัดแผนงานในสำนักงาน (Departmentation)	66
คำถามท้ายบท	67

บทที่ 5 การบริหารงานบุคคลในสำนักงาน

หน้าที่ของการบริหารงานบุคคล	68
กระบวนการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน	69
การพัฒนาบุคลากร	82
การกำหนดค่าตอบแทน (Remuneration)	88
การจูงใจบุคลากร	90
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	98
การประเมินศักยภาพ (Competency)	99
กฎระเบียบข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรในสำนักงาน	101
คำถามท้ายบท	113

บทที่ 6 การมอบหมายงานและการควบคุมงานในสำนักงาน

กระบวนการมอบหมายงาน	114
เทคนิคการมอบหมายงาน	115
วัตถุประสงค์ของการควบคุมงานในสำนักงาน	119
หลักในการควบคุมงานสำนักงาน	119
ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมงาน	120
คำถามท้ายบท	121

บทที่ 7 การบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสาร (Records Management)	122
กระบวนการจัดการเอกสาร	126
ความหมายของการจัดเก็บเอกสาร	127
ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร	127
การจัดเก็บเอกสาร	128
ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร	131
เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบัน	132

ระบบจัดเก็บเอกสารและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	132
การควบคุมเอกสาร	135
คำถามท้ายบท	137
บทที่ 8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน	
ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	139
การใช้ซอฟต์แวร์ชนิดต่าง ๆ สำหรับงานสำนักงาน	142
ซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารจัดการสมัยใหม่	148
คำถามท้ายบท	149
บทที่ 9 เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน	
การนำเครื่องใช้สำนักงานเข้ามาใช้ในสำนักงาน	150
การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน	152
การพิจารณาเลือกซื้อเครื่องใช้สำนักงาน	156
การประยุกต์ใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	156
เครื่องอัดสำเนา (Duplicating Machine) ระบบดีจิตอล	160
สแกนเนอร์ (Scanner)	161
เครื่องพิมพ์ (Printer)	161
เครื่องโทรสาร (Facsimile)	164
เครื่องถ่ายเอกสาร (Copying Machine)	165
เครื่องตอกบัตรลงเวลาของพนักงาน	168
คำถามท้ายบท	170
บทที่ 10 สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)	
ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ หรือสำนักงานยุคใหม่	171
วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ	172
ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ	172
ลักษณะของสำนักงานในอนาคต	173
สำนักงานที่บ้าน หรือโฮมออฟฟิศ (Home Office)	173
สำนักงานเสมือน (Virtual Office)	188
อาคารสำนักงานอัตโนมัติ (Intelligence Building)	191
คำถามท้ายบท	196

บทที่ 11 การบริหารการประชุม

การประชุม	197
วัตถุประสงค์ของการประชุม	198
หน้าที่สำหรับสำนักงานในการจัดประชุม	200
ประโยชน์ของการประชุม	203
การจัดลำดับวาระการประชุม	204
วิธีการจัดบันทึกการประชุม	206
การดำเนินการประชุมใหญ่	208
เทคนิคการจัดประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ	211
พฤติกรรมในการประชุม	212
รูปแบบการประชุม	215
รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม	219
มารยาทในการประชุม	220
การประชุมทางไกล	221
คำถามท้ายบท	228

บทที่ 12 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

หลักการพิจารณาเลือกสถานที่ตั้งสำนักงาน (Location of The Office)	229
การออกแบบสำนักงาน (Office Layout)	233
แสงสว่างในที่ทำงาน	243
เอร์โกโนมิกส์ของคนทำงานในสำนักงาน (Ergonomics in Office)	245
การทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Visual Display Terminals) หรือ VDT	248
สภาพแวดล้อมด้านเสียงภายในสำนักงาน	257
การใช้สีตกแต่งสำนักงาน	259
การปรับอากาศภายในสำนักงาน	261
ความปลอดภัยในสำนักงาน	262
การใช้กิจกรรม 5 ส ในสำนักงาน	265
คำถามท้ายบท	271

บทที่ 13 การบริหารพัสดุสำนักงาน

แนวทางการบริหารพัสดุสำนักงาน	273
ลักษณะการจัดพื้นที่ในการเก็บรักษาพัสดุ	273
การจัดวางพัสดุ	274
การควบคุมและการจำหน่ายพัสดุ	276
หลักเกณฑ์ทั่วไปในการบริหารงานพัสดุ	278
คำถามท้ายบท	283

บรรณานุกรม

บทที่ 1

ความหมาย ความสำคัญของงานสำนักงาน

ความหมายของงานสำนักงาน

การปฏิบัติงานในสำนักงานนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญที่องค์การธุรกิจทุกประเภทจะต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทผลิตสินค้าขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ งานสำนักงานมักเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ด้วยในทุก 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 ทุกองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกองค์การ



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

George R. Terry อธิบายถึงลักษณะของสำนักงานไว้ว่า งานสำนักงาน หมายถึง การดำเนินงานกับข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ บุคลากร



อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยอาศัยหลักการจัดการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวกและการสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น

J. C. Denyer (1997) ได้ให้ความหมายของงานสำนักงานไว้ว่า เป็นการจัดการองค์การภายในสำนักงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย จัดแบ่งหน้าที่โดยใช้บุคลากร อุปกรณ์ และวิธีปฏิบัติให้เหมาะสม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี

Zane K. Quible (2001) ได้ให้ความหมายของสำนักงานไว้ว่า เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการนำมาจัดระบบอย่างเหมาะสม

George R. Haranda (2008) ให้คำจำกัดความของสำนักงานไว้ว่า สำนักงาน คือ สถานที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นสถานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม จำแนก และจัดเตรียมข้อมูลทุกประเภทเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจ และจัดเก็บไว้สำหรับอ้างอิง และนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารงาน เป็นสถานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดเตรียมหลักเกณฑ์การปฏิบัติ และคำสั่ง เพื่อการรายงาน คัดสำเนา และจัดเก็บเอกสาร



George R. Terry ได้อธิบายลักษณะของงานสำนักงานไว้ว่า สำนักงานมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะงานส่วนใหญ่ของสำนักงานจะประกอบไปด้วยงานพิมพ์ งานโต้ตอบจดหมาย งานคำนวณ งานออกแบบ และวางแผน มีลักษณะเป็นงานเอกสาร (paper work) ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วไปในเรื่องทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับงานภายในหน่วยงาน และเรื่องที่มาจากภายนอก

2. หน้าที่ให้ความสะดวก (Facilitating Function) คือ งานสำนักงานเป็นงานอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนผลงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับปรุงงานสำนักงานให้รวดเร็วขึ้น การจัดระบบการทำงานให้ง่ายขึ้น การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ การติดตามผลงาน การช่วยให้พนักงานภายในหน่วยงานเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกรวดเร็วในเรื่องราวที่มาติดต่อ



3. งานให้บริการ (A Service Work)
งานสำนักงานเป็นงานที่ช่วยให้บริการ หรือเสริมงานหลัก
อื่นๆ ของสำนักงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานติดต่อ
ต้อนรับ การประสานกับหน่วยงานอื่นๆ เป็นงานให้บริการ
ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ แก่บุคคลทั่วไปทั้งภายในและ
ภายนอกองค์การ

4. ปริมาณงานสำนักงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ
ภายนอก สำนักงานไม่สามารถควบคุมปริมาณงานได้
เช่น จำนวนลูกค้า จำนวนจดหมายโต้ตอบติดต่อที่มี
มายังหน่วยงาน จำนวนการซื้อขายสินค้า ปริมาณการ
ให้บริการแก่ลูกค้า แต่สามารถคาดคะเนจำนวนผู้ที่จะมาใช้บริการได้



5. งานสำนักงานมีส่วนก่อให้เกิดผลกำไรแก่ธุรกิจทางอ้อม เพราะงานสำนักงาน
เป็นงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานอื่น สามารถสร้างความประทับใจ อำนวยความสะดวกรวดเร็วได้
จึงถือว่ามีส่วนร่วมในการสร้างกำไรในทางอ้อมแก่ธุรกิจ เช่น บริการของพนักงานธนาคาร เจ้าหน้าที่
สำนักงานต่างๆ

6. งานสำนักงานเป็นงานที่ต้องอาศัยคุณสมบัติหรือคุณภาพส่วนบุคคลในการปฏิบัติ
เช่น ความประณีต ความสะอาด เรียบร้อย ความสวยงาม และความถูกต้อง นอกจากนี้ ยังควรเป็น
ผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่เดิมมักนิยมสุภาพสตรีปฏิบัติงานในสำนักงาน เพราะมี
ความสะอาด ประณีต นุ่มนวล อ่อนโยน แต่ปัจจุบันสุภาพบุรุษก็มีคุณสมบัติดังกล่าว สามารถปฏิบัติงาน
ในสำนักงานได้เช่นกัน

ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน

งานสำนักงานเป็นงานที่มีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานไม่ว่ากิจการจะมีขนาดเล็กหรือ
ขนาดใหญ่ จะต้องจัดให้มีส่วนที่เป็นสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก รับเรื่องราว
เอกสาร การติดต่อต่างๆ แต่งานสำนักงานมิได้มีหน้าที่เพียงแต่รับส่งเอกสารเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่
อื่นๆ อีกมากมาย เช่น การประสานงานในเรื่องต่างๆ การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร
สถานที่ภายในและภายนอกสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานบุคลากร งานจัดซื้อ
งานขาย งานการเงิน งานเหล่านี้จะมีงานสำนักงานเข้าไปแทรกอยู่ในกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้
การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และช่วยเสริมสร้าง
ความเข้าใจอันดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน



รวมถึงงานเบ็ดเตล็ดอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่างานสำนักงานมีขอบเขต ดังนี้

1. เป็นสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ
การเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร การบริหาร การตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงาน
2. เป็นส่วนที่ดำเนินการในด้านต่างๆ ให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ มีความมั่นคง
เจริญเติบโต สร้างภาพพจน์ต่อองค์กร
3. เป็นแหล่งกลางในการรวบรวมข้อมูลและข่าวสาร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนงาน
ในอนาคตให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร
4. เพื่อสนับสนุนการทำงานของสายงานหลัก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้ ผลกำไรให้
แก่องค์กร เช่น งานการตลาด การจัดซื้อ การบริการ การประชาสัมพันธ์ งานกฎหมาย งานการเงิน และบัญชี
5. งานสำนักงานเป็นส่วนสนับสนุนให้องค์กรได้รับการยอมรับ เกิดความเชื่อถือในการ
ดำเนินกิจการของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร
6. สำนักงานเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานแยกต่างหากจากศูนย์กลาง
การผลิต เช่น โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ต้องมีส่วนซึ่งเป็นสำนักงานกลางตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก
ง่ายแก่การติดต่อ โดยที่โรงงานผลิตอาจแยกออกไปตั้งในสถานที่ที่ห่างไกลออกไป สำนักงาน
ก็จะเป็นศูนย์กลางในการรับส่งข้อมูล ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ
ให้เกิดความสะดวก เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบ การส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า การ
รับชำระเงินจากลูกค้า
7. สำนักงานจัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ
เพื่อให้อยู่ในฐานะที่สามารถได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านการต้อนรับ
การบริการ การติดต่อที่ดีกว่าคู่แข่งขันได้ ประสิทธิภาพในการบริหาร
งานสำนักงานก็จะส่งผลสะท้อนต่อเป้าหมายขององค์กรด้วย

หากหน่วยงานใดไม่ให้ความสำคัญในการบริหารงานสำนักงาน
ทำให้เกิดข้อบกพร่องที่อาจมองเห็นได้ ดังนี้

1. สำนักงานหรือองค์กรนั้นอยู่ในสภาพที่ขาดระเบียบ
สกปรก ไม่ได้รับการดูแลบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี
2. การดำเนินงานมีความล่าช้า ได้รับคำตำหนิ มีข้อผิดพลาด
คำร้องเรียนบ่อย ๆ งานไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลา
3. คุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐานที่ควรเป็น ไม่สามารถเทียบกับสำนักงานอื่นๆ ได้
มีข้อบกพร่อง การทำงานสิ้นเปลืองสูญเสียมาก





4. จำนวนของผู้มาขอใช้บริการหรือรับบริการ ลดน้อยลง และไม่ประทับใจในการติดต่องานในแต่ละครั้ง มีข้อร้องเรียนอยู่เสมอ ๆ

5. พนักงานในสำนักงานไม่พึงพอใจในงาน เบื่อหน่าย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือสนุกกับงาน อาจเนื่องมาจากระบบงานไม่ดี หรือระบบการบริหารงาน ไม่ถูกต้อง สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขาดวัสดุเสียหยาใช้การไม่ได้ ขวัญกำลังใจไม่ดี



6. เกิดการสิ้นเปลือง สูญเสียทรัพยากรมากเกินไปจนความจำเป็น มีข้อผิดพลาดสูง ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วย

7. อัตราการลาออกและการหยุดงานของพนักงาน (Turnover and absenteeism) สูง อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน หรือระบบการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ หรือเกิดความไม่เป็นธรรม ไม่มีการจูงใจพนักงาน

สำนักงานใดหากอยู่ในสภาพเช่นนี้ควรรีบทำการปรับปรุง แก้ไข ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบ การบริหารงาน บริหารบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ฯลฯ โดยอาศัยผู้มีความรู้ ประสบการณ์ เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย มีการอบรมสัมมนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะเทคนิค ต่าง ๆ ให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงาน จะช่วยให้งานสำนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เสริมสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงานได้โดยไม่คาดคิด

งานสำนักงานของหน่วยงานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะและขนาดของ ธุรกิจแต่ละประเภท สำนักงานบางแห่งอาจมีสถานที่ถาวร บางแห่งอาจเช่าหรือจัดตั้งขึ้นชั่วคราว มี จำนวนพนักงานไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สำนักงานโดยทั่วไปควรประกอบด้วยขอบเขตหน้าที่ ดังนี้

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

2. **งานเลขานุการ** ถือเสมือนเป็นภาพพจน์ขององค์กรนั้น ได้แก่ การให้บริการงาน เลขานุการให้แก่สำนักงานนั้น เช่น เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการสำนักงาน เลขานุการคณะกรรมการจัดบันทึกการรายงานการประชุมต่างๆ การนัดหมาย งานติดต่อด่วนรับ การประสานงานในเรื่องต่างๆ งานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้อมูลเอกสาร



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

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

5. **งานภาษีอากร** หมายถึง การจัดวางแผนการชำระภาษี การบริหารงานภาษีอากร ภาษีเงินได้นิติบุคคล การจ่ายเงินภาษีและการขอคืนภาษีอากร การศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี (งานด้านนี้สำนักงานบางแห่งอาจรวมอยู่ในงานการเงินและบัญชี)

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

7. **งานอาคารสถานที่** หมายถึง การจัดอาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม บำรุงรักษาให้สวยงามน่าอยู่ ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย ตกแต่งให้สวยงาม สะอาดเรียบร้อย เช่น การดูแลห้องประชุม ห้องผู้บริหาร ห้องอาหาร ห้องน้ำ อาคารสำนักงานรวม การจอดรถ ระบบไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภค สุขภัณฑ์ น้ำดื่ม การรักษาความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การปรับปรุงอาคารสถานที่ ฯลฯ

8. **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เช่น การโทรศัพท์ทุกประเภท โทรสาร การรับ-ส่ง E-mail





อินเทอร์เน็ต การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ การรับ-ส่งพัสดุและเอกสาร การจัดซ่อมบำรุงยานพาหนะ (งานนี้สำนักงานบางแห่งอาจแยกเป็นแผนกยานพาหนะไว้ต่างหาก) การจัดให้มียานพาหนะสำหรับการเดินทางไปติดต่อกิจการในสถานที่ต่าง ๆ การบำรุงรักษายานพาหนะให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน ได้ทั้งใกล้และไกล

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

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



11. งานพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ งานนี้อาจจัดเป็นงานกิจกรรมพิเศษก็ได้ หมายถึง งานพิธีต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นในแต่ละรอบปี กิจกรรมของสังคม กิจกรรมของพนักงาน เช่น การจัดนิทรรศการประจำปี การเปิดตัวสินค้า การเปิดโชว์รูมใหม่ การต้อนรับคณะผู้เดินทางมาเยี่ยมชมกิจการ งานเฉลิมฉลองในโอกาสต่าง ๆ งานต้อนรับผู้บริหารใหม่ งานครบรอบวันก่อตั้งบริษัทฯ วันครบรอบวันสำคัญต่างๆ งานสังสรรค์ประจำปี งานต้อนรับบุคคลสำคัญ ฯลฯ

ภารกิจเหล่านี้เป็นงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงาน ผู้บริหารสำนักงานมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานเหล่านี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะหากเกิดข้อบกพร่องจะทำให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานได้รับคำตำหนิได้ เพราะเป็นงานที่ทำให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานที่จะต้องเข้าไปดูแลรับผิดชอบงานเหล่านี้ แต่งานบางอย่างอาจมีผู้รับผิดชอบเฉพาะโดยตรง เช่น งานบุคลากร งานบัญชี อาจแยกออกไปจากสำนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะขององค์กรนั้น ๆ หน่วยงานบางแห่งอาจมีบุคลากรเพียง 2-3 คน ทำหน้าที่เหล่านี้ สำนักงานบางแห่งอาจมีพนักงานนับสิบนับร้อยคนก็ได้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความเหมาะสม ขนาด ลักษณะของหน่วยงานนั้น 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
 - 1.1 กำหนดว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องทำ (กำหนดภาระหน้าที่หลักของหน่วยงาน)
 - 1.2 กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน
 - 1.3 มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคคลต่าง ๆ ตามตำแหน่ง
 - 1.4 กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน
2. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงานให้พอเพียง ได้แก่
 - 2.1 การจัดวางผังการใช้พื้นที่สำนักงาน จัดหาเครื่องใช้สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพียงพอแก่ความต้องการใช้งานทั้งในปริมาณและคุณภาพ
 - 2.2 จัดให้มีแสงสว่างอย่างพอเพียง ไม่ทำให้เสียสุขภาพตา จัดสภาพแวดล้อมทางสุขอนามัยที่ดี
 - 2.3 ขจัดเสียงรบกวนต่าง ๆ ที่ทำลายบรรยากาศการทำงาน
 - 2.4 จัดให้มีการถ่ายเทอากาศอย่างพอเพียง ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ
 - 2.5 การรักษาความปลอดภัยภายในสำนักงาน
3. กำหนดรายละเอียดประกอบการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุสำนักงาน กำหนดคุณสมบัติของเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานให้เหมาะสมแก่การใช้งาน
4. จัดให้มีเครื่องมือติดต่อสื่อสารและการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ เครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นในการทำงาน มีดังต่อไปนี้



4.1 งานโต้ตอบจดหมาย งานพิมพ์ งานอัดสำเนา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ๊นเตอร์ เครื่องอัดสำเนาเอกสาร

4.2 งานเก็บเอกสาร เช่น ตู้เก็บเอกสารแฟ้มเอกสารซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีในการเก็บเอกสาร

4.3 งานรับ-ส่งหนังสือ และไปรษณีย์ภัณฑ์ เช่น เครื่องจำหน่ายของจดหมาย

4.4 งานให้บริการ โทรศัพท์ โทรสาร (Facsimile) ระบบชุมสายโทรศัพท์ การใช้บริการพิเศษทางการสื่อสาร

4.5 งานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

4.6 งานให้บริการส่งหนังสือ และข่าวสารภายใน เช่น บอร์ดติดประกาศ

5. รักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

5.1 จัดให้มีการควบคุมงานอย่างเหมาะสมและพอเพียง

5.2 วิเคราะห์งานและประเมินค่างาน

5.3 พิจารณากำหนดระดับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

5.4 คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์ รวมทั้งความรับผิดชอบ

5.5 ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน

5.6 จูงใจพนักงานในสำนักงาน

6. วิเคราะห์งานและปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในสำนักงาน โดย

6.1 ศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวในการทำงาน และหาวิธีทำงานให้ง่ายเข้า (Time and Motion Study)

6.2 กำหนดเวลามาตรฐานของงานแต่ละชนิด (Time Standard)

6.3 กำหนดวิธีปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4 ศึกษาเทคนิคการปรับปรุงงาน (Work Improvement)

7. ควบคุมงานในสำนักงาน (Quality Control)

7.1 การควบคุมคุณภาพงาน (Work Performance)

7.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

7.3 การควบคุมเวลาการทำงาน (Time Standard)

7.4 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

7.5 จัดทำงบประมาณ และเก็บบันทึกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

7.6 การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากบุคคลอื่น ๆ (Suggestion)



บิดาของการจัดการสำนักงาน

William H. Leffingwell (2010) ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาของการจัดการสำนักงาน เพราะเป็นคนแรกที่ได้นำเอาหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ในสำนักงาน และได้เขียนตำราการจัดการสำนักงานแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Office Management) เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นหน้าที่แรกในการปฏิบัติงานสำนักงาน เพราะจะทำให้ทราบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่จะต้องทำและทำอย่างไร บุคลากรควรมีคุณสมบัติอย่างไร ใช้อุปกรณ์อะไร จะต้องเตรียมการอย่างไร มีปัญหาอะไรที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อหาแนวทางป้องกัน จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประหยัด

2. การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (Schedule) เพื่อให้เป็นแผนงานที่ปรากฏเป็นรูปธรรม หรือเป็นเค้าโครงร่างมาให้ทราบแนวทางแผนการทำงานเพื่อจะได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ความเป็นไปได้ในการทำงานแต่ละชนิด



3. การบริหารงาน (Executive) ผู้บริหารสำนักงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้สั่งการและควบคุมดูแลงานนั้นให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และกระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามตารางการปฏิบัติงาน

4. การวัดผลงาน (Measure) เมื่อได้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งควรมีการควบคุมดูแล้วผลงานเป็นไปตามต้องการหรือไม่ 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 ความรู้ในเรื่องงานธุรการ งานสารบรรณ การใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ของสำนักงาน สามารถปฏิบัติได้ ศึกษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. มีความสามารถในการบริหารจัดการ เช่น หลักการจัดการ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การมอบหมายงาน การใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง การเป็นผู้นำที่ดี การควบคุมผลงาน การเสริมสร้างแรงจูงใจ

4. มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรอบรู้ในงานสำนักงานเป็นอย่างดี รู้ปัญหาและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

5. มีคุณสมบัติอื่น ๆ ได้แก่

5.1 มีความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การมีศิลปะในการเป็นผู้นำที่ดีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

5.2 มีไหวพริบดี (Intelligence) คือ มีความเฉลียวฉลาด สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

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

5.4 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Liaison Capacity) คือ สามารถติดต่อสื่อสารเป็นที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร มีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง

5.5 มีความสามารถในการมอบหมายงาน (Ability to Delegate) คือ มอบหมายงานให้ถูกต้อง เหมาะสมกับผู้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะกับงาน รู้จักการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้อิสระในการตัดสินใจ

5.6 เป็นผู้มองการณ์ไกล (Vision) คือ กำหนดทิศทางการทำงานในอนาคต การเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล วางแผนการและสามารถคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง

5.7 มีความเข้าใจในด้านการจัดองค์การเป็นอย่างดี คือ มีความรู้ในด้านการบริหารจัดการ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ

5.8 มีความสามารถในการปฏิบัติการ คือ สามารถลงมือปฏิบัติได้ เพราะงานสำนักงานเป็นงานที่ยุ่งยาก มีความสลับซับซ้อน จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจในรายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น



5.9 มีอารมณ์ขัน (Humour) คือ เป็นผู้รู้จักผ่อนคลายความตึงเครียดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารต่าง ๆ มากมาย

5.10 มีความซื่อสัตย์สุจริต คือ เป็นผู้รักษาความลับได้เป็นอย่างดี สามารถควบคุมการรักษาข้อมูลไม่ให้รั่วไหลได้เป็นอย่างดี

แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน

C.L. Littlefield (1999) ได้กำหนดบทบาทแนวโน้มของผู้บริหารสำนักงานในลักษณะของผู้บริหาร (Administrator) ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านนโยบาย จึงต้องมีความรู้ในด้านศาสตร์ทางการบริหาร และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญแก่ฝ่ายบริหารระดับสูงในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ
2. ผู้บริหารสำนักงานมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่างๆ เพราะจำเป็นต้องใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. ผู้บริหารรู้จักควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสำนักงานได้อย่างประหยัดที่สุด เช่น ปริมาณการใช้เอกสาร กระดาษ การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า ควบคุมการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน รวมทั้งปริมาณบุคลากรให้มีเพียงพอกับปริมาณงาน
4. การใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัด

จากแนวความคิดดังกล่าว เป็นการแสดงให้เห็นว่าบทบาทของผู้บริหารสำนักงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การตัดสินใจ การบริหาร ผสมผสานกับงานปฏิบัติ บทบาทของผู้บริหารสำนักงานจึงเปลี่ยนไปเป็นผู้บริหารการจัดการสำนักงาน (Administrative Office Management)

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน

ผู้บริหารสำนักงานโดยทั่วไปทำหน้าที่เสมือนเป็นแม่บ้านของสำนักงาน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ดังนี้

1. รับผิดชอบต่ออาคารสำนักงาน ได้แก่ การออกแบบสำนักงาน การวางแผนและการจัดวางผังสำนักงาน การจัดแสงสว่างภายในสำนักงาน การตกแต่งสีสันทภายในสำนักงาน การดูแลห้องผู้บริหาร ห้องรับรอง ห้องปฏิบัติงาน



2. **รับผิดชอบต่อเครื่องใช้สำนักงาน** ได้แก่ การจัดเครื่องใช้สำนักงาน การกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ต่าง ๆ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ การจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเมื่อชำรุดเสียหาย

3. **รับผิดชอบต่อการจัดองค์การ** ได้แก่ การจัดแบ่งงานเป็นแผนกต่าง ๆ ไม่ซ้ำซ้อนกัน จัดได้อย่างเหมาะสม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

4. **รับผิดชอบต่อการควบคุมภายในสำนักงาน** หมายถึง การควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น กระดาษไม่ให้สิ้นเปลือง ใช้อุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำมาตรฐานการทำงาน จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้บ่อย ๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. **รับผิดชอบต่อการติดต่อสื่อสาร** คือ รับผิดชอบในการรับ-ส่งเอกสารให้ถึงมือผู้รับ รับผิดชอบต่อการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

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

7. **รับผิดชอบต่อการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน** ได้แก่ รับผิดชอบในการมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่แต่ละคนได้เหมาะสม มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

8. **รับผิดชอบต่อการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติ** ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติและกระบวนการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและถูกต้อง จัดทำมาตรฐานการทำงาน การหาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น การปรับปรุงงานให้คล่องตัวมากขึ้น

งานสำนักงานประกอบด้วยกิจกรรมมากมาย หน่วยงานที่มีขนาดเล็กอาจไม่ได้มีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นด้านต่าง ๆ เนื่องจากมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ จึงมอบให้พนักงานจำนวน 2-3 คน รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ในสำนักงานทั้งหมด จึงมักเกิดปัญหาเรื่องงานล่าช้า เสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อย หรือเอกสารต่างๆ มีการปะปนกัน เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติ ค้นหาไม่พบ แต่หากเป็นสำนักงานขนาดใหญ่ จะมีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นแผนกต่างๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติ มีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน เกิดความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติ เอกสารไม่สูญหาย ค้นหาได้ง่าย การปฏิบัติงานไม่เกิดความล่าช้า มีผู้รับผิดชอบโดยตรง



งานสำนักงานสามารถแบ่งกลุ่มงานได้เป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. **งานบริการผู้บริหาร** งานด้านนี้ถือว่าเป็นงานสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานสำนักงาน มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและบุคลากรทุก ๆ คนภายในและภายนอกสำนักงาน การให้บริการแก่ผู้บริหาร ได้แก่ การจัดเตรียมจัดทำเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบข้อมูล เพื่อการสั่งการ ตัดสินใจ วินิจฉัย หรือกำหนดนโยบาย และเมื่อตัดสินใจหรือสั่งการแล้วก็นำเรื่องไปดำเนินการต่อไปและเก็บไว้เป็นหลักฐาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานในด้านบริการผู้บริหารนี้อาจต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเลขานุการของผู้บริหารเพื่อเชื่อมโยงประสานงานกัน การให้บริการผู้บริหารยังสามารถแบ่งการให้บริการออกได้ ดังนี้

1.1 **ด้านข้อมูล** เพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลรายละเอียดในการตัดสินใจการวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย เพราะการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไม่สามารถกระทำได้หากขาดข้อมูลรายละเอียดเอกสารต่าง ๆ การให้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง ทันเหตุการณ์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 **ด้านการผลิตเอกสาร** คือ การถ่ายทอดความคิด การตัดสินใจ แผนงาน นโยบายต่าง ๆ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสื่อกลางของการติดต่อสื่อสารที่ได้ใจความ ให้รายละเอียดครบถ้วน ชัดเจน และใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง

1.3 **ด้านการติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์การ** หมายถึง งานบริการผู้บริหารในการถ่ายทอดข้อมูล ให้และรับข้อมูลจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน โดยอาศัยการดำเนินงานในด้านการใช้สื่ออื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ

1.4 **ด้านการจัดการเดินทางให้ผู้บริหารของหน่วยงาน** การดำรงตำแหน่งผู้บริหารมักมีการเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ภายในหรือต่างประเทศ ในส่วนของสำนักงาน มีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารที่จะต้องใช้สำหรับการนำไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของเลขานุการ จึงต้องมีการประสานงานกันระหว่างสำนักงานและเลขานุการ นอกจากนี้ ส่วนสำนักงานอาจมีหน้าที่ในการจัดส่งหรือรับเอกสารข้อมูลกับหน่วยงานที่ผู้บริหารจะเดินทางไปพบ อาจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน หรือเพื่อการแก้ปัญหา รวมถึงการนำเสนอเรื่องต่าง ๆ

2. **งานด้านข้อมูลเอกสาร** จัดว่าเป็นงานที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานสำนักงาน เพราะงานภายในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารทั้งสิ้น

การจัดระเบียบเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานต้องให้ความสำคัญอย่างมาก โดยอาศัยการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ



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

งานด้านข้อมูลเอกสาร ประกอบด้วย

2.1 งานติดต่อสื่อสารด้านข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานนั้น โดยการจัดหาข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ จะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องมากยิ่งขึ้น การมีความคิดริเริ่มในการบริหารข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลที่มีอยู่กระจายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนอย่างทั่วถึง มีการประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลนั้น การกำจัดเอกสารหรือการทำลายเอกสารที่ไม่สำคัญ ไม่จำเป็นต้องนำมาใช้อีก โดยคัดเลือกเอาเฉพาะเอกสารที่สำคัญ แก่การนำไปใช้เพื่อมิให้เกิดปัญหาเอกสารกระดาชามากเกินไป การเพิ่มผลผลิตในด้านเอกสารในเชิงคุณภาพ การบริหารงานเอกสาร การพัฒนาระบบการบริหารข้อมูล ปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงาน ให้เหมาะสม มีการพัฒนาระบบบุคลากรให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร การติดต่อสื่อสารด้านข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 งานด้านสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรมีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นอย่างดี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ ยังมีระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ กำหนดไว้ อย่างชัดเจน จนถึงขั้นตอนปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ ระเบียบงานสารบรรณต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน เช่น ขั้นตอนการนำเสนอเอกสาร การดำเนินการเอกสาร การผลิตเอกสาร การจำแนกนำเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร

2.3 งานด้านการจัดเก็บเอกสาร งานด้านนี้นับว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกอย่างของการปฏิบัติงานสำนักงาน หลักสำคัญของการจัดเก็บเอกสาร คือ จัดเก็บเอกสารอย่างไรจึงจะค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อต้องใช้ นั่นหมายถึง การจัดเก็บเอกสารอย่างมีระเบียบไม่ปะปนกัน ซึ่งอาศัยหลักการจัดเก็บเอกสารหลายแบบให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม สำนักงานอาจเก็บเอกสารหลายแบบได้ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมของสำนักงานนั้นอาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสารออกเป็นระบบใหญ่แล้วแบ่งแยกย่อยออกเป็นระบบย่อยได้อีก เพื่อการจัดเก็บง่าย และค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว สะดวกในการใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง



3. งานด้านสถานที่และพัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารงานสำนักงาน นอกจากจะมีหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ยังมีหน้าที่ควบคุมดูแลอาคารสถานที่สำนักงานให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงามทั้งภายในและภายนอก เพราะสำนักงานเป็นสถานที่ซึ่งมีบุคคลเข้าออกมากมายไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในหน่วยงานเองหรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ พนักงานจากหน่วยงานอื่น ลูกค้าของกิจการ สำนักงานจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงภาพพจน์ของหน่วยงาน การรักษาภาพพจน์ให้หน่วยงานเป็นหนทางหนึ่งในการช่วยให้การดำเนินกิจการประสบผลสำเร็จได้ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงามของสถานที่ ย่อมแสดงถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีหลักเกณฑ์ของหน่วยงานสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

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

งานด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย

3.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน การจัดวางแผนผังสายทางเดินของงาน การพิจารณาเลือกสถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างไม่เป็นอันตรายต่อสายตา ปราศจากเสียงรบกวน ปราศจากมลภาวะทางเสียงหรือทางเดินหายใจ จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 วัสดุสำนักงาน ได้แก่ สิ่งของเครื่องใช้สิ้นเปลืองภายในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ ผู้บริหารสำนักงานควรมีความรู้ในด้านการบริหารงานวัสดุ ได้แก่ การจัดหาวัสดุให้มีเพียงพอแก่การใช้งาน การจัดเตรียมพัสดุสำรองเพื่อรองรับงานที่อาจมีมาอย่างกะทันหันเร่งด่วน การจัดเตรียมวัสดุให้เป็นระเบียบและปลอดภัยจากการชำรุดเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายวัสดุไปยังสถานที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการเก็บรักษาที่ดี

3.3 งานด้านอุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ การจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินถาวรของสำนักงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการใช้คุณภาพดีภายใต้งบประมาณประหยัด และพนักงานผู้ปฏิบัติมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานเป็นอย่างดี ผ่านการอบรมศึกษาในด้านการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ

การตัดสินใจเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานควรคำนึงถึงความประหยัด คือ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย มีสมรรถนะในการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ราคาเหมาะสม สามารถควบคุมการทำงานได้ เช่น ควบคุมคุณภาพ มีความสะดวกในการใช้งาน การเคลื่อนย้าย และสวยงาม สะอาดตา อยู่ในสภาพดีนำใช้งานทุกโอกาสและสถานที่



4. งานด้านการประชุม เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ทุกหน่วยงานจะต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ หรือเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินงาน การหาข้อตกลงร่วมกันนับเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ การประชุมถือว่าการระดมความคิดเห็น (Brain Storming) ของบุคคลทุกฝ่าย ทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องเป็นผู้เข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานประชุม โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมการในการเชิญประชุม การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ การเตรียมสถานที่ให้พอเหมาะกับจำนวนผู้เข้าประชุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าประชุมในแต่ละครั้ง บางกรณีผู้บริหารสำนักงานอาจมีส่วนร่วมเข้าร่วมในการประชุมด้วย เช่น อาจเป็นผู้ให้ข้อมูล ตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ หรือเป็นผู้จัดบันทึก รายงานการประชุม เป็นเลขานุการการประชุม เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงควรมีความรู้ในด้านการจัดการประชุมประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท เช่น การประชุมสัมมนา การประชุมใหญ่ การจัดประชุมย่อย ในส่วนของสำนักงานมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำหรับการประชุมเรื่องต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงควรมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม การจัดทำระเบียบวาระการประชุม การจดบันทึกการประชุม จัดทำรายงานการประชุมหรือประสานงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบและดำเนินการ รวมถึงการรักษาจรรยาบรรณ การรักษามารยาทต่าง ๆ ในการประชุม เช่น การรักษาความลับของที่ประชุม

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานควรมีความสามารถในการเป็นผู้ดำเนินการประชุม เป็นผู้เข้าร่วมประชุม เป็นเลขานุการที่ประชุม ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละบทบาทของการประชุม

5. งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน หรือจะเรียกว่าเป็นการประสานงานก็ได้ เพราะการประชาสัมพันธ์ ก็คือ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น งานประชาสัมพันธ์ยังรวมถึงงานด้านการติดต่อสื่อสาร งานต้อนรับบุคคลต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลทุกคนที่มาติดต่อ มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร มีจิตใจชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Service Mind) มีบุคลิกภาพดี มีมารยาทที่ดี มีการสมาคมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคม

งานด้านประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

5.1 งานการประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงานทุกระดับในหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานฝ่ายต่าง ๆ การแจ้งเรื่องราวของข่าวสารให้ทราบข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ



5.2 งานประชาสัมพันธ์ภายนอกสำนักงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน เช่น การติดต่อลูกค้า การติดต่อกับบริษัทแม่หรือหน่วยงานกลาง สำนักงานใหญ่ การติดต่อสำนักงานใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องพึงพาอาศัยกัน เช่น สำนักงานสาขา หน่วยงานของภาครัฐ

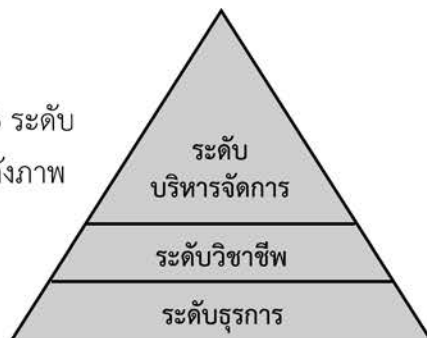
5.3 งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารต่อมวลชน เช่น การนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ การแนะนำบริการใหม่ การทดลองวิจัยค้นคว้าผลิตภัณฑ์ใหม่ สิ่งเหล่านี้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญต่อสื่อมวลชน ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของสื่อมวลชน เพราะการประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อมวลชนต่าง ๆ มีอิทธิพลมาก ควรเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีต่อสื่อมวลชน การให้ข่าวสารการเขียนข้อความเพื่อการสื่อความหมายที่ถูกต้องและชัดเจน

5.4 งานประชาสัมพันธ์ในด้านการจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเผยแพร่ชื่อเสียงของหน่วยงานให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ การจัดกิจกรรมพิเศษอาจเป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือสังคม การรณรงค์ในเรื่องต่าง ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนกับความต้องการของสังคม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักกันทั่วไป และยังสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงานอีกด้วย

การแบ่งระดับงานสำนักงาน

โดยทั่วไป งานในสำนักงานสามารถจัดได้เป็น 3 ระดับ
คือ งานระดับธุรการ ระดับวิชาชีพ ระดับบริหารจัดการ ดังภาพ

1. ระดับธุรการ (Clerical Work)
2. ระดับวิชาชีพ (Professional Work)
3. ระดับบริหารจัดการ (Managerial Work)



1. **งานระดับธุรการ (Clerical Work)** งานสำนักงานในระดับธุรการมีลักษณะเป็นงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับเอกสารหรือได้รับการติดต่อซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ เช่น จดหมายโต้ตอบติดต่อในเรื่องต่าง ๆ พนักงานระดับธุรการหรือระดับล่างนั้นจะบันทึกทุกขั้นตอนตั้งแต่ได้รับจดหมายมา โดยบันทึกหลักฐานงานเอกสาร การรับเอกสารลงในทะเบียนรับ จากนั้นจำแนกแจกจ่ายไปในสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ การออกเลขที่เอกสารส่งไปยังภายนอก งานในระดับธุรการหรือระดับล่างนั้นทุกแห่งจะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานขนาดใหญ่หรือเล็กของภาครัฐหรือเอกชน

2. **งานระดับวิชาชีพ (Professional Work)** หมายถึง งานสำนักงานในระดับวิชาชีพที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน จัดว่าเป็นฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก หรือ Auxiliary Work ของหน่วยงาน ได้แก่ งานบัญชี งานด้านกฎหมาย งานด้านการตลาด งานด้านบุคลากร แต่ละฝ่าย



จะทำหน้าที่เฉพาะด้านของตน เช่น ฝ่ายบัญชีจะจัดวางรูปแบบบัญชี บันทึกบัญชี ฝ่ายการตลาดจะจัดวางแผนงานทางการตลาด การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ งานในระดับนี้ไม่เจาะจงว่าจะต้องมั่งานใดบ้าง แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรแต่ละแห่งซึ่งแตกต่างกันไป ซึ่งเป็นงานที่ใช้ความรู้เฉพาะด้านนั้นๆ

3. งานบริหารจัดการ (Managerial Work) หมายถึง งานสำนักงานระดับที่เกี่ยวข้องระดับสูงที่จะต้องใช้ความรู้ทางการบริหารเข้ามาช่วย เช่น การวางแผนงาน การวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดแบ่งกิจกรรม การจัดหาพนักงานเข้ามาทำงาน การสั่งการ การตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุมงาน ระดับนี้จะเป็นผู้วางแนวทางกำหนดทิศทางการทำงาน วิเคราะห์ และตัดสินใจตามความเหมาะสม

การจำแนกงานสำนักงานออกเป็น 3 ระดับนี้ จัดว่าเป็นการจำแนกตามความนิยมโดยทั่วไป แต่สำนักงานบางประเภทอาจมิได้จำแนกตามแบบนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม เพราะสำนักงานทั้งหลายมีความแตกต่างกันมากทั้งในด้านธุรกิจ วิธีการ และการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น สำนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการย่อมแตกต่างไปจากสำนักงานหน้าที่ผลิตสินค้า สำนักงานประเภทให้บริการ เช่น ธนาคารย่อมแตกต่างกับกิจการโรงงานผลิตสินค้า

ในแต่ละระดับใช้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เช่น งานระดับธุรการใช้ผู้มีความรู้ระดับ ปวช. ปวส. งานระดับวิชาชีพอาจมีคุณวุฒิปริญญาตรีเฉพาะด้าน เช่น ด้านการตลาดด้านการบัญชี ฯลฯ

การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน

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

เส้นทางสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสำนักงาน ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจตามหลัก CS ได้แก่การพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. ความกล้าที่จะเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง การทำงานโดยต้องลงทุนในค่าใช้จ่ายที่จำเป็นถือเป็นต้นทุนคงที่ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่มีผลกำไรมากกว่าค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไปเพื่อสำนักงานนั้นๆ 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 ควรรักษาทางป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด แต่ก็ไม่ใช่เกรงคำตำหนิจนไม่กล้าจะทำสิ่งใด ๆ

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

6. การขายความคิด (Sell Your Idea) หมายถึง การเสนอความคิดในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานอาจเกิดจากความคิดของตนเอง หรือการพบเห็นจากสถานที่อื่นจากประสบการณ์ นำมาประยุกต์ใช้ในสำนักงานให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในธนาคารหรือสำนักงานแทนการเข้าแถว

7. สนับสนุนแนวความคิดใหม่ ๆ (Encourage Creativity) หมายถึง การสนับสนุนความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติ การรับฟังข้อมูลของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้สัมผัสกับงานด้านนั้น ๆ โดยตรงย่อมจะมีแนวความคิดในการพัฒนาอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน 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