

สารบัญ

| | | | | | |
|----------------|---|----|--|--|---|
| บทที่ 1 | ความเหมาะสมและความสำคัญของสำนักงาน | | | | |
| | ความหมายของงานสำนักงาน | 1 | | วัตถุประสงค์และอุปกรณ์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร | 98 |
| | ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน | 5 | | การค้นหาเอกสารเมื่อต้องการใช้งาน | 101 |
| | กิจกรรมในสำนักงาน | 7 | | การทำลายเอกสาร | 103 |
| | คุณสมบัติของผู้บริหารสำนักงาน | 9 | | ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร | 106 |
| | แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน | 10 | | ข้อความทำเนียบถึงในการจัดเก็บเอกสารที่ดี | 106 |
| | การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน | 17 | | เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสาร | 107 |
| บทที่ 2 | การวางแผนการทำงานในสำนักงาน | | | การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ | 108 |
| | ความหมายของการวางแผน | 22 | | การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เก็บเอกสาร | 110 |
| | หน้าที่ในการวางแผน | 22 | | บทที่ 7 | การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน |
| | คู่มืองานสำนักงาน | 23 | | การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน | 113 |
| | ขั้นตอนในการวางแผน | 24 | | ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต | 114 |
| | ประเภทของการวางแผนในสำนักงาน | 26 | | เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสำนักงาน | 115 |
| | ความสำคัญของการวางแผนงานในสำนักงาน | 27 | | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) | 117 |
| | ลักษณะของการวางแผนในสำนักงาน | 28 | | ซอฟต์แวร์ระบบบริหารข้อมูลงานขาย | 119 |
| | การจัดทำตารางเพื่อวางแผนสำนักงาน | 29 | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมการขายสินค้าหน้าร้าน | 121 |
| | การวิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน | 30 | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมระบบบริหารงานศูนย์บริการ | 123 |
| | | | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ | 124 |
| บทที่ 3 | การจัดองค์การและโครงสร้างสำนักงาน | | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมระบบบัญชี | 125 |
| | ความหมายของการจัดองค์การ | 35 | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมเงินเดือน | 125 |
| | แผนภูมิการจัดองค์การ | 35 | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมเวลาทำงาน | 125 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการจัดองค์การ | 37 | | ซอฟต์แวร์โปรแกรมการบริหารงานเอกสาร | |
| | จำแนกรายลักษณะงาน | 38 | | ระบบคุณภาพ ISO 9000/QS 9000 | 126 |
| | การจัดแผนงานในสำนักงาน | 40 | | ซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารจัดการสมัยใหม่ | 127 |
| บทที่ 4 | การบริหารงานบุคคลในสำนักงาน | | | บทที่ 8 | การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ |
| | กระบวนการบริหารงานบุคคล | 42 | | และการเขียนรายงานทางธุรกิจ | |
| | การวางแผนกำลังคน | 43 | | การเขียนจดหมายธุรกิจแบบต่าง ๆ | 129 |
| | การสรรหาบุคลากร | 44 | | การเขียนจดหมายสอบถาม | 129 |
| | การคัดเลือกบุคลากร | 46 | | การเขียนจดหมายตอบสอบถาม | 130 |
| | การทดสอบ | 46 | | การเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า | 130 |
| | การสัมภาษณ์ | 49 | | การเขียนจดหมายตอบรับการซื้อสินค้า | 132 |
| | การพัฒนาบุคลากร | 54 | | การเขียนจดหมายร้องเรียน | 132 |
| | การฝึกอบรม | 55 | | การเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน | 133 |
| | การกำหนดค่าตอบแทน | 60 | | การเขียนจดหมายติดตามหนี้สิน | 133 |
| | การจูงใจบุคลากร | 61 | | การเขียนจดหมายปฏิเสธการให้สินเชื่อ | 134 |
| บทที่ 5 | ความลยพลาขงานและการควบคุมงานในสำนักงาน | | | การเขียนจดหมายขอความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ | 134 |
| | กระบวนการมอบหมายงาน | 71 | | การเขียนจดหมายเชิญประชุม | 135 |
| | เทคนิคการมอบหมายงาน | 72 | | ข้อควรพิจารณาในการเขียนจดหมายธุรกิจ | 137 |
| | ความหมายความสำคัญของการควบคุม | 76 | | ส่วนประกอบของจดหมาย | 138 |
| | มาตรฐานงานสำนักงาน | 77 | | ตัวอย่างการเขียนจดหมายชนิดต่าง ๆ | 139 |
| | วัตถุประสงค์ของการควบคุมงานในสำนักงาน | 81 | | เทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ | 142 |
| | หัตถ์ในการควบคุมงานสำนักงาน | 82 | | แบบฟอร์มของจดหมายธุรกิจ | 143 |
| | ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมงานสำนักงาน | 83 | | การเขียนรายงานทางธุรกิจ | 148 |
| บทที่ 6 | การบริหารงานเอกสาร | | | การจำแนกประเภทของรายงานทางธุรกิจ | 148 |
| | การบริหารงานเอกสาร | 85 | | การจัดทำรายงานทางธุรกิจ | 150 |
| | ความหมายของการจัดเก็บเอกสาร | 89 | | บทที่ 9 | การปรับปรุงงานในสำนักงาน |
| | ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร | 89 | | ความหมายของการปรับปรุงงานในสำนักงาน | 154 |
| | วิธีการจำแนกเอกสารเพื่อจัดเก็บ | 91 | | สาเหตุที่ทำให้ต้องทำการปรับปรุงงานในสำนักงาน | 154 |
| | ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร | 95 | | เครื่องเขียนลงในกรปรับปรุงงาน | 155 |
| | การยื่นเอกสาร | 97 | | การวิเคราะห์ระบบงานเพื่อการปรับปรุงงาน | 157 |

| | | |
|-----------------|---|-----|
| | หลักหรือข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงงานสำนักงาน | 160 |
| | การปรับปรุงงานโดยอาศัยเทคนิคการปรับปรุงงาน | 161 |
| | เทคนิคการปรับปรุงงาน WIP | 162 |
| | เทคนิคการปรับปรุงงานด้าน WS | 163 |
| | การจัดการเคลื่อนไหวย่างมีประสิทธิภาพ | 165 |
| | แนวทางแก้ไขปัญหาในงานในสำนักงาน | 166 |
| บทที่ 10 | อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในสำนักงาน | |
| | การนำเครื่องใช้สำนักงานเข้ามาใช้ในสำนักงาน | 169 |
| | วัตถุประสงค์ของการเลือกเครื่องใช้สำนักงาน | 171 |
| | การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน | 171 |
| | การจัดประเภทเครื่องใช้สำนักงาน | 173 |
| | เครื่องพิมพ์ดีด (Typewriter) | 174 |
| | เวิร์ดโพรเซสซิง (Word Processing) | 176 |
| | เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) | 180 |
| | การประยุกต์ใช้งานคอมพิวเตอร์ | 181 |
| | ระบบเครือข่าย | 184 |
| | อินเตอร์เน็ต | 185 |
| | เครื่องถอดข้อความ (Dictating Machines) | 186 |
| | เครื่องบันทึกข้อความ (Recording Machine) | 186 |
| | เครื่องอัดสำเนา (Duplicating Machine) | 188 |
| | การใช้ซีดีรอมในงานธุรกิจ | 192 |
| | เครื่องพิมพ์ (Printer) | 193 |
| | กระดาษที่ใช้กับเครื่องพิมพ์ | 195 |
| | โทรศัพท์ชนิดต่าง ๆ ในสำนักงาน | 197 |
| | ระบบตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติ | 198 |
| | ชุมสายโทรศัพท์ภายในสำนักงาน PABX | 198 |
| | เครื่องโทรสาร (Facsimile) | 200 |
| | เครื่องถ่ายเอกสาร (Copying Machine) | 201 |
| | เทคโนโลยีเครื่องใช้สำนักงานเพื่อสิ่งแวดล้อม | 203 |
| | ภาพแสดงอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน | 204 |
| บทที่ 11 | สำนักงานอัตโนมัติ | |
| | ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ | 207 |
| | วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ | 208 |
| | สำนักงานที่บ้านหรือโฮมออฟฟิศ | 208 |
| | สำนักงานอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในด้านต่าง ๆ | 210 |
| | ระบบสำนักงานอัตโนมัติ | 211 |
| | อินเทอร์เน็ต | 213 |
| | การใช้ซอฟต์แวร์ในสำนักงาน | 214 |
| | เทคโนโลยีสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ | 216 |
| | เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ | 221 |
| | เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (PDA) | 223 |
| | บริการสื่อสารระบบดิจิทัล (ISDN) | 224 |
| | การเชื่อมต่อวิธีการทำงานของสำนักงานที่เป็นจริง | 227 |
| | สำนักงานที่เป็นจริง (Virtual Office) | 228 |
| | การแบ่งระดับสำนักงานในอนาคต | 231 |
| | อาคารอัจฉริยะ | 232 |
| | ปัจจัยที่ให้สำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จ | 235 |
| บทที่ 12 | การบริหารการประชุม | |
| | ความหมายของการประชุม | 236 |
| | หน้าที่ของงานในสำนักงานที่เกี่ยวข้อง | |
| | กับการประชุม | 238 |
| | การจัดทำเอกสารหมายเชิญประชุมและ | |

| | | |
|-----------------|---|-----|
| | ระเบียบวาระการประชุม | 240 |
| | การจัดทำจดหมายเชิญประชุมและระเบียบ | |
| | วาระการประชุม | 242 |
| | การเตรียมการประชุม | 244 |
| | การจัดบันทึกการประชุม | 245 |
| | การจัดทำรายงานการประชุม | 246 |
| | การดำเนินการประชุมใหญ่ | 246 |
| | การจัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ | 248 |
| | การประเมินผลการประชุมใหญ่ | 248 |
| | ลักษณะของการประชุมที่มีประสิทธิภาพ | 250 |
| | พฤติกรรมการประชุม | 252 |
| | ศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับการประชุม | 254 |
| | รูปแบบการประชุมประเภทต่าง ๆ | 255 |
| | รูปแบบการจัดโต๊ะประชุมแบบต่าง ๆ | 259 |
| | มารยาทในการประชุม | 260 |
| | ระบบการประชุมทางไกล | 261 |
| | อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการประชุม | 263 |
| บทที่ 13 | สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน | |
| | หลักการพิจารณาเลือกสถานที่ตั้งสำนักงาน | |
| | (Location of The Office) | 272 |
| | ข้อพิจารณาในการซื้อและการเช่าพื้นที่ | |
| | อาคารสำนักงาน | 273 |
| | การออกแบบสำนักงาน | 276 |
| | สำนักงานแบบเปิด The Open Office | 278 |
| | สำนักงานแบบส่วนตัว The Private Office | 278 |
| | สำนักงานแบบเปิดกว้าง | |
| | The Panoramic Office | 279 |
| | การจัดแผนผังสำนักงาน | |
| | The Layout of The Office | 279 |
| | การตกแต่งสำนักงานแบบโมเดิร์น | 282 |
| | หลักการเลือกซื้อเก้าอี้สำนักงาน | 284 |
| | ตู้เก็บเอกสารในสำนักงาน | 285 |
| | อุปกรณ์ช่วยแสดงแสงสว่างส่วนเกิน | 287 |
| | เฮอริโกโนมิคส์ของคนทำงานในสำนักงาน | |
| | Ergonomic Design | 289 |
| | สิ่งแวดล้อมทางกายภาพภายในสำนักงาน | 290 |
| | การจัดแสงสว่างในที่ทำงาน | 290 |
| | การทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ | 293 |
| | แนวทางการจัดสภาพงานในส่วน | |
| | ที่เกี่ยวข้องกับ VDT | 296 |
| | การจัดสภาพแวดล้อมด้านเสียงภายในสำนักงาน | 299 |
| | การใช้สีตกแต่งสำนักงาน | 300 |
| | การปรับอากาศภายในสำนักงาน | 303 |
| | ความปลอดภัยในสำนักงาน | 303 |
| บทที่ 14 | การบริหารพัสดุสำนักงาน | |
| | ความหมายของการบริหารพัสดุสำนักงาน | 311 |
| | แนวทางการบริหารพัสดุ | 312 |
| | ลักษณะการจัดพื้นที่การเก็บรักษาพัสดุ | 312 |
| | หลักเกณฑ์ทั่วไปในการบริหารงานพัสดุ | 316 |
| | สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเก็บรักษาพัสดุ | 318 |
| | การบำรุงรักษาพัสดุ | 318 |
| | การจัดซื้อจัดจ้าง | 319 |

การจัดการสำนักงาน

ข้อมูลบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช

การจัดการสำนักงาน : Office Management -- กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์ บริษัทเซ็นทรัล เอ็กเพรส จำกัด, 2546.

320 หน้า

1. การจัดการสำนักงาน .I. ชื่อเรื่อง

ISBN 974-13-2690-4

ลิขสิทธิ์ของ ผศ.เนตร์พัฒนา ยาวีราช

(สงวนลิขสิทธิ์) ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ.2537

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ.2542 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 2 พ.ศ.2543 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 3 พ.ศ.2544 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 4 พ.ศ.2545 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 5 พ.ศ.2546 (ปรับปรุงใหม่) 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 6 พ.ศ.2546 (ปรับปรุงใหม่) 1000 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 7 พ.ศ.2547 (ปรับปรุงใหม่) 1000 เล่ม

| |
|--|
| เลขหมู่ 658.2 # 54 2547 เลขทะเบียน 14023 วันที่ 20 ต.ค. 2549 |
|--|

34837

ราคา 220 บาท

พิมพ์ที่ บริษัทเซ็นทรัลเอ็กเพรส จำกัด โทร.0-2561-4863-5

โทรสาร 0-2561-4866, 0-2561-4870

จัดจำหน่ายโดย

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถ.พญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

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

สยามสแควร์ โทร. 0-2218-9888 โทรสาร 0-2254-9495

สาขา ม.นเรศวร จ.พิษณุโลก โทร. 0-5526-0165-5

โทรสาร 0-5526-0165

CALL CENTER 0-2255-4433

<http://www.chulabook.com>