

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานและการบริหารงานสำนักงาน	1
ที่ทำการของสำนักงาน	2
วัตถุประสงค์ของงานสำนักงาน	3
เป้าหมายของงานสำนักงาน	4
ความสำคัญของงานสำนักงาน	4
ประเภทงานสำนักงาน	5
กิจกรรมในสำนักงาน	6
การบริหารงานสำนักงาน	6
หน้าที่ของผู้บริหารงานสำนักงาน	9
ฐานะของผู้บริหารงานสำนักงานในองค์การ	10
คุณสมบัติของผู้บริหารงานสำนักงาน	11
การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ในสำนักงาน	12
แนวทางในการบริหารงานสำนักงานสมัยใหม่	14
สรุป	15
บทที่ 2 การวางแผนงานสำนักงาน	17
กระบวนการวางแผน	17
การวางแผนสำคัญอย่างไรต่อสำนักงาน	18
ส่วนประกอบของการวางแผน	19
ชนิดของการวางแผน	19
สิ่งที่ต้องมีก่อนการวางแผน	20

ลักษณะของแผนที่ดี	20
วัตถุประสงค์ในการวางแผนสำนักงาน	21
การวางแผนสำนักงานต้องตอบคำถามต่อไปนี้	21
สิ่งที่ต้องวางแผนสำหรับสำนักงาน	22
สรุป	24

บทที่ 3	การจัดโครงสร้างองค์การของสำนักงาน	25
	หลักสำคัญในการจัดองค์การ	26
	ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การในสำนักงาน	27
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดรูปแบบขององค์การ	28
	หน่วยงานที่สำคัญขององค์การ	29
	ประเภทโครงสร้างขององค์การ	31
	การแบ่งงานในองค์การ	33
	การกำหนดหน้าที่โครงสร้างของงานสำนักงาน	33
	การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจในสำนักงาน	34
	รูปแบบการจัดองค์การสำนักงาน	36
	สรุป	40

บทที่ 4	การศึกษาหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นและการปรับปรุงงาน	41
	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	42
	แนวทางในการทำงานให้ดีขึ้น	42
	การปรับปรุงงาน	43
	หลักในการปรับปรุงงาน	44
	ขั้นตอนการปรับปรุงงาน	45
	วิธีการปรับปรุงงาน	47
	ปัญหาที่อาจประสบในการปรับปรุงงาน	56
	สรุป	58

บทที่ 5	การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน	59
	ปัจจัยของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	59
	ข้อเสนอแนะเพื่อให้การเคลื่อนไหวมีประสิทธิภาพ	60
	ความเหนื่อยล้า	62
	การบริหารเวลา	64
	การควบคุมการใช้เวลา	67
	สรุป	69
บทที่ 6	การเลือกที่ตั้งสำนักงานและการวางผังสำนักงาน	71
	ข้อควรพิจารณาในการเลือกสถานที่ตั้งสำนักงาน	71
	การวางผังสำนักงาน	78
	หลักในการวางผังสำนักงาน	79
	ลำดับขั้นตอนในการจัดทำแผนผังสำนักงาน	81
	การกำหนดช่องทางเดินในสำนักงาน	83
	หน่วยที่ใช้วัดความยาวและอื่นๆ	87
	สรุป	89
บทที่ 7	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	91
	แสงสว่าง	91
	การระบายอากาศและอุณหภูมิ	93
	เสียงรบกวนและเสียงเพลง	94
	สีสันทันในการทำงาน	99
	ความสะอาด	101
	การจัดเตรียมน้ำดื่ม	101
	การบริการห้องสุขา	102
	สรุป	102

บทที่ 8	การดูแลรักษาสถานที่ การรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน	105
	เป้าหมายของการดูแลรักษาสถานที่	105
	การดูแลรักษาห้องทำงาน	105
	การดูแลรักษาห้องประชุม	106
	การดูแลรักษาห้องรับแขก	106
	การดูแลรักษาห้องน้ำ	107
	การดูแลรักษาโรงรถ	108
	การรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน	108
	การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล	109
	การรักษาความปลอดภัยต่อเอกสาร	110
	การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่	111
	การรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน	113
	การจัดระบบความปลอดภัยในสำนักงาน	114
	สรุป	115
บทที่ 9	การจัดการเอกสาร	117
	ความสำคัญของเอกสาร	117
	วงจรชีวิตของเอกสาร	118
	การบริหารงานเอกสาร	119
	ประเภทของเอกสาร	121
	วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บเอกสาร	121
	การจัดเก็บเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว	122
	การโอนเอกสาร	124
	ศูนย์เก็บเอกสาร	125
	การทำลายเอกสาร	127
	การจัดเก็บเอกสาร	128

การเก็บเอกสารโดยใช้ไมโครฟิล์ม	133
การเลือกระบบการจัดเก็บเอกสาร	134
คำถามเกี่ยวกับงานเอกสาร	135
สรุป	137

บทที่ 10 การเขียนหนังสือติดต่อ	139
คุณลักษณะของจดหมายที่มีประสิทธิภาพ	139
ส่วนต่างๆ ของจดหมาย	142
ชนิดของจดหมายธุรกิจ	148
ชนิดของหนังสือราชการ	150
สรุป	152

บทที่ 11 การเขียนรายงาน	153
ขั้นตอนในการเขียนรายงาน	153
คุณสมบัติของรายงานที่ดี	156
สรุป	156

บทที่ 12 การสื่อสารภายใน การใช้โทรศัพท์ การต้อนรับ	157
การสื่อสารภายใน	157
การใช้โทรศัพท์	160
การต้อนรับ	166
สรุป	169

บทที่ 13 งานพัสดุ	171
ประเภทของพัสดุที่องค์การมีเก็บไว้	172
วิธีการควบคุมพัสดุ	173
การเก็บรักษาพัสดุ	173
บุคลากรที่สำคัญในการควบคุมพัสดุ	180
สัญญาณอันตรายที่เกิดจากการบริหารงานพัสดุ	183
สรุป	184
 บทที่ 14 การอำนวยความสะดวกพนักงาน	 185
การวางแผนกำลังคน	185
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	187
การฝึกอบรม	191
การเลื่อนตำแหน่งและโยกย้าย	195
ค่าจ้างและเงินเดือน	196
ขวัญและการบำรุงรักษา	198
การจูงใจบุคลากร	205
ภาวะผู้นำ	207
มนุษยสัมพันธ์	210
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	213
สรุป	229
 บทที่ 15 คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงาน	 231
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	231
ชนิดต่างๆ ของคู่มือ	232
การจัดทำคู่มือ	232
ลักษณะของคู่มือที่ดี	235
ประโยชน์ของคู่มือสำนักงาน	236
สรุป	237

บทที่ 16	การควบคุมงานสำนักงาน	239
	ความมุ่งหมายในการควบคุม	239
	กระบวนการควบคุมงาน	240
	ประเภทของการควบคุม	247
	การควบคุมด้านเวลา	248
	การควบคุมปริมาณและคุณภาพของงาน	249
	การควบคุมด้านค่าใช้จ่าย	251
	การออกแบบและควบคุมแบบฟอร์ม	254
	สรุป	258
บทที่ 17	สิ่งควรทราบสำหรับผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน	259
	ความรู้ความชำนาญของผู้จัดการสำนักงาน	259
	ความรู้ความชำนาญของพนักงานเอกสารหรือพนักงานสารบรรณ	260
	ตัวเสริมแรงทางสังคม	261
	คำพูดที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน	262
	สรุป	263

สารบัญตารางและแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่	1.1	ความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารงานสำนักงาน	8
แผนภาพที่	3.1	แผนผังโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก	31
แผนภาพที่	3.2	แผนผังโครงสร้างองค์การแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา	32
แผนภาพที่	3.3	การจัดสำนักงานในรูปบริการ	36
แผนภาพที่	3.4	การจัดสำนักงานในรูประบบและขบวนการปฏิบัติ	37
แผนภาพที่	3.5	การจัดการสำนักงานในรูปบริการการบริหาร	38
แผนภาพที่	3.6	การจัดองค์การบริหารการบริหารไว้เป็นที่ปรึกษา	39
ตารางที่	4.1	รายการงานของแผนกสินค้าแห่งหนึ่ง	47
ตารางที่	4.2	รายการแสดงงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน	48
ตารางที่	4.3	ผังการแบ่งงานของแผนกสินค้า A	49
แผนภาพที่	4.4	ตัวอย่างการเขียน FPC แบบที่ 1	53
แผนภาพที่	4.5	ตัวอย่างการเขียน FPC แบบที่ 2	54
แผนภาพที่	5.1	การวางแผนตลอดปี	66
แผนภาพที่	5.2	การวางแผนต่อเดือน	66
แผนภาพที่	5.3	การวางแผนต่อสัปดาห์	67
ตารางที่	6.1	แสดงพื้นที่ที่ต้องการในเวลาปัจจุบันและอนาคต	73
แผนภาพที่	6.2.1	โต๊ะเดี่ยวมีทางเดินติดต่อกัน	84
แผนภาพที่	6.2.2	โต๊ะคู่ มุมโต๊ะชนกันพร้อมช่องทางเดินทั้งสองข้าง	85
แผนภาพที่	6.2.3	โต๊ะเรียงติดกัน 3 โต๊ะ มีช่องทางเดินตรงมุมสุดโต๊ะทั้งสองด้านทางเดิน	85

			หน้า
แผนภาพที่	6.2.4	โต๊ะเรียงติดกัน 4 ตัว มีทางเดินรอบ	86
แผนภาพที่	6.3.1	ตู้เก็บเอกสารหันหน้าไปทางเดียวกัน	86
แผนภาพที่	6.3.2	ตู้เอกสารหันหน้าเข้าหากัน	87
ตารางที่	6.4	แสดงหน่วยวัดความยาว ความสว่างและเวลา	87
ตารางที่	6.5	แสดงการแปลงหน่วยระหว่างมาตราอังกฤษและมาตราเมตริก	88
ตารางที่	7.1	ตารางแสดงจำนวนแรงเทียนของแสงแยกตามประเภทของงาน	92
ตารางที่	7.2	แสดงความดังของเสียงในสิ่งแวดล้อมต่างๆ	98
ตารางที่	7.3	การสะท้อนแสงของสีต่างๆ	99
แผนภาพที่	9.1	วงจรชีวิตของเอกสาร	118
แผนภาพที่	9.2	ตัวอย่างแบบฟอร์มขอทำลายเอกสาร	127
ตารางที่	10.1	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้ายในหนังสือราชการ และคำที่ใช้ในการจำหน่ายของ	143
แผนภาพที่	10.2	ตัวอย่างแบบฟอร์มของจดหมายที่ใช้ทั่วไป	147
แผนภาพที่	12.1	ตัวอย่างใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์	162
แผนภาพที่	13.1	ลักษณะของบัญชีพัสดุ (stock card)	181
แผนภาพที่	13.2	ลักษณะของการ์ดประจำพัสดุ (bin card)	182
ตารางที่	15.1	ตัวอย่าง Gantt's Chart	233
ตารางที่	16.1	แสดงการกำหนดมาตรฐานสำนักงาน	242
ตารางที่	16.2	การบันทึกเวลาการปฏิบัติงานโดยผู้ปฏิบัติงาน	245

๒๓๑
17 ม.ค. 49.



การบริหารงาน
สำนักงาน
Office Management

เลขหมู่ 658.2
N 417
2549
เลขทะเบียน 14021.
ชุด 2 D/ ต.ก./2549
34835

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007883

3

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูลสุข สังข์
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี