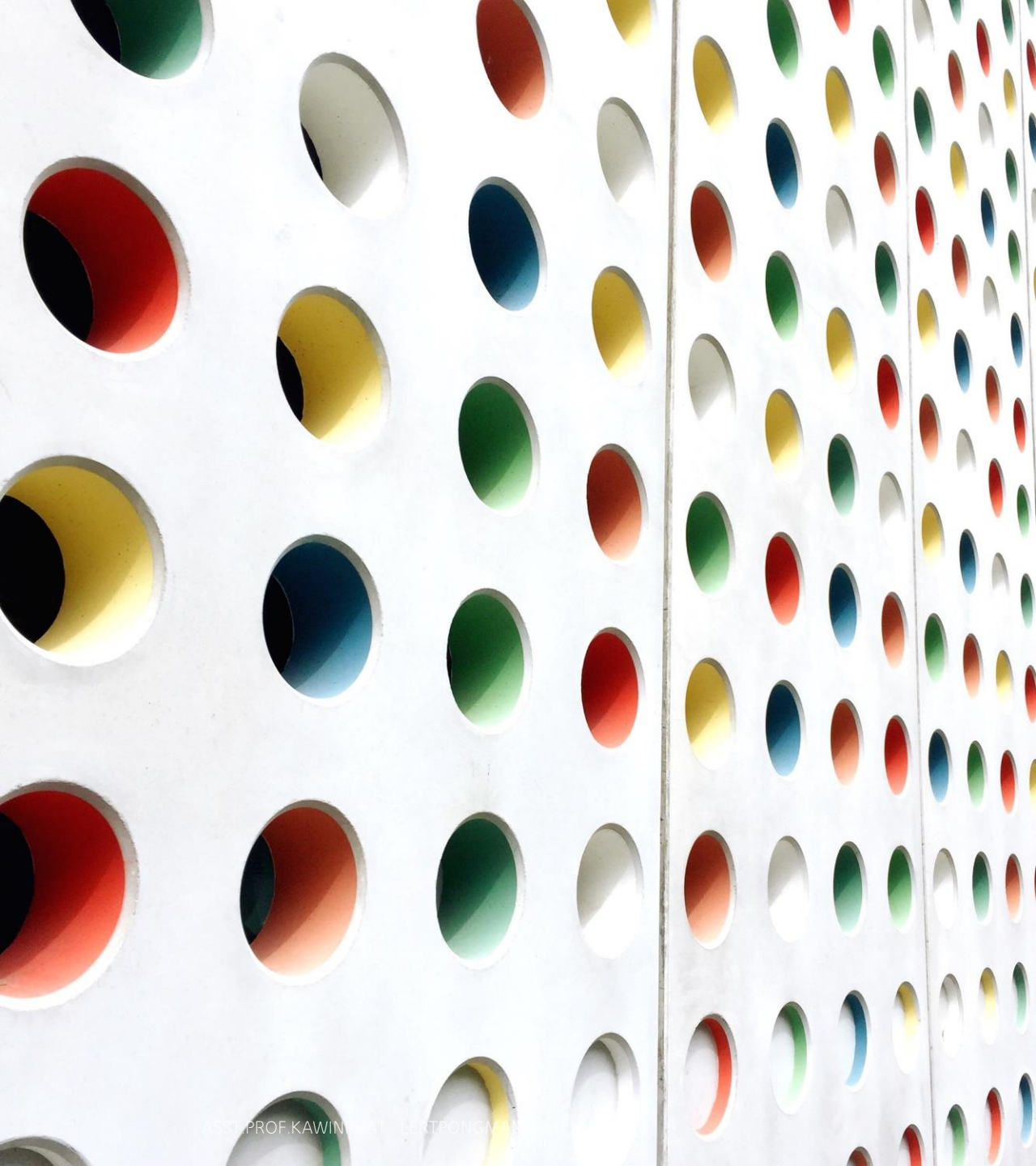




บทที่ ๕

การบริหาร สำนักงาน

หัวข้อเนื้อหา

1. ความหมาย สำนักงาน
2. ความสำคัญของสำนักงาน
3. การบริหารสำนักงาน
4. การบริหารเครื่องใช้สำนักงาน
5. การบริหารงานเอกสาร
6. การจัดเก็บเอกสาร

ความหมาย สำนักงาน

สำนักงาน (Workplace) หมายถึง ที่ตั้งของหน่วยงานหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีหน้าที่สำคัญในการเป็นศูนย์กลางของข้อมูล การให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจ และการเป็นที่ปรึกษา มีขนาดใหญ่หรือเล็กขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ของสำนักงานนั้นๆเป็นสำคัญ



สำนักงาน หมายถึง เป็นศูนย์กลางของข้อมูลโดยรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ
ที่ได้ดำเนินการนำมาจัดระบบอย่างเหมาะสม (Zone K. Quible)

สำนักงาน หมายถึง สถานที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานในด้านเอกสาร หนังสือหรือ
ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานถือเป็นเสมือนหัวใจและมันสมองของการบริหารงาน สำนักงานเป็น
ศูนย์รวมของการบริหารงานด้านต่าง ๆ อำนวยความสะดวก แก่บุคคลภายใน และภายนอก
องค์การ

ความสำคัญของสำนักงาน

1. เป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูล
2. เป็นศูนย์กลางความจำ
3. เป็นศูนย์กลางการบริการ
4. เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจ

บทบาทของสำนักงาน

- ☐ บทบาทระดับพื้นฐาน (Primary Functions)
- ☐ บทบาทระดับสูง (Secondary Functions)

บทบาทระดับพื้นฐาน (Primary Functions)

ประกอบด้วย 7หน้าที่

1. งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร (Paperwork)
2. งานติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ (Communication and Public Relation)
3. งานจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงาน (Facilities)
4. งานวิเคราะห์และจัดระบบงาน (System Analysis and Operation Management)



-
5. งานควบคุมระบบงานในสำนักงาน (Control)
 6. งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)
 7. งานการเงินและบัญชี (Finance Management)

บทบาทระดับสูง (Secondary Functions)

- ☐ การร่วมมือกันระหว่างสำนักงานกับแผนกต่าง ๆ ในองค์กร
- ☐ การให้บริการเป็นสำนักงานย่อยในแผนกต่าง ๆ
- ☐ การประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหาร รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล
เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- ☐ การวางแผนและจัดทำนโยบายขององค์กร เพื่อรองรับการขยายตัวของสำนักงานในอนาคต

การบริหารสำนักงาน

มิลส์ (Mills.) การบริหารงานสำนักงานเป็นศิลปในการชักจูงบุคลากร สำนักงานในการใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

เดนเยอร์ (Denyer) การบริหารงานสำนักงานเป็นการจัดองค์การสำนักงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการใช้บุคลากรที่ดีที่สุด เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการ จัดหาสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมด้วย



การบริหารงานสำนักงาน หมายถึง การดำเนินงานซื้อ วัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน อุปกรณ์และเครื่องจักร วัสดุสิ่งของ ทุน ตลาดและระบบ ตามลำดับขั้นตอนการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การ ปฏิบัติการ และการควบคุม เทอร์รี่ (Terry.)

วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงาน

1. ประสานกิจกรรมอันเป็นงานสำนักงานซึ่งปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ
2. รักษามาตรฐานด้านปริมาณ และคุณภาพของการผลิต
3. จัดระบบ และวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งช่วยให้ผลกำไรสูงขึ้น
4. จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจต่อพนักงาน
5. จัดให้มีการควบคุมพนักงานสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ



-
6. จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนทันทั่วทั้งที่ที่ต้องการ
 7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงาน
 8. กำหนดตารางเวลาการทำงานเพื่อให้พนักงานทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
 9. ช่วยสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 10. สนับสนุนให้มีเครื่องมือในการทำงานที่เหมาะสม

ภารกิจหลักการบริหารสำนักงาน

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing Management)
3. การปฏิบัติ หรือการดำเนินการสำนักงาน (Actuating)
4. การควบคุม (Controlling)

การวางแผน (Planning)

- ❖ การวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในระยะสั้น (Short Plan) ไม่เกิน 1 ปี
- ❖ การวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในระยะยาว (Long Plan)
- ❖ การวางแผนความต้องการกำลังคน (Staffing)
- ❖ การวางแผนแบบฟอร์มสำนักงาน (Office Form)
- ❖ การวางแผนระบบ และกระบวนการปฏิบัติงานสำนักงาน (Office System and Procedure)



-
- ❖ การวางแผนวิธีการปฏิบัติงาน (Office Method)
 - ❖ การวางแผนการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน (Office Equipment & Machine)
 - ❖ การวางแผนเกี่ยวกับเนื้อที่ปฏิบัติงานสำนักงาน (Office Space)
 - ❖ การจัดระบบการรับส่งข้อมูล
 - ❖ การจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร
 - ❖ การวางแผนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสภาพที่ตั้งสำนักงาน (Office Environment & Location)

การจัดองค์การ (Organizing Management)

- ❖ การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากร
- ❖ การกำหนดหน้าที่ และ โครงสร้างการจัดการองค์การ
- ❖ การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้ผังการจัดองค์การ (Organization Chart)
- ❖ หลักการจัดรูปสำนักงานอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ
- ❖ การจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน
- ❖ การกำหนดหลักการจัดการองค์การ
- ❖ การจัดพื้นที่ และการจัดแผนผังสำนักงาน

การปฏิบัติ หรือการดำเนินการสำนักงาน (Actuating)

เป็นการปฏิบัติงานซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคน เป็นการเก็บรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

- ❖ การสรรหาและการคัดเลือก
- ❖ การจูงในบุคลากรสำนักงาน
- ❖ การบังคับบัญชา
- ❖ การพัฒนาบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน



-
- ❖ การบริหารเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการ โยกย้าย
 - ❖ การใช้บทบาทผู้นำ
 - ❖ การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์
 - ❖ การสั่งการ

การควบคุม (Controlling)

- ❖ แบบฟอร์ม (Form Control)
- ❖ ปริมาณ และคุณภาพของสำนักงาน (Office Quantity & Quality)
- ❖ เวลาปฏิบัติงานสำนักงาน (Office – Time Use)

การบริหารเครื่องใช้สำนักงาน

อุปกรณ์สำนักงาน หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน โดยครอบคลุมตั้งแต่
อุปกรณ์เล็ก ๆ ราคาถูกไปจนถึงอุปกรณ์ที่มีกลไกยุ่งยากซับซ้อน และมีราคาแพง การบริหาร
เครื่องใช้สำนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและแรงงาน

ประโยชน์ของเครื่องใช้สำนักงาน

1. ช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย งานที่ผลิต ดูเป็นระเบียบ อ่านง่ายชัดเจน มีประสิทธิภาพ
2. เอกสารที่ทำ ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และลดต้นทุนในการผลิตลง
3. เกิดความสวยงาม ดีกว่าผลิตด้วยมือ มีความสม่ำเสมอและเป็นระเบียบ
4. ช่วยลดความเบื่อหน่ายและความเมื่อยล้า การทำงานซ้ำแบบเดิม
5. ช่วยในการควบคุมและตรวจทาน งานบางอย่างอาจลดการตรวจทานลงได้

ประเภทอุปกรณ์สำนักงาน

1. จำแนกตามลักษณะที่อุปกรณ์

- งานคำนวณ
- งานผลิตเอกสาร
- อุปกรณ์ในงานติดต่อสื่อสาร



2. จำแนกตามวิธีการปฏิบัติงานข้อมูลข่าวสาร

- อุปกรณ์สำนักงานเพื่อการรวบรวมข้อมูล (Equipment for Assembling Data)
- อุปกรณ์เพื่อจัดทำข้อมูล (Equipment for Processing Data)
- อุปกรณ์สำนักงานเพื่อบันทึกข้อมูล (Equipment for Recording Data)
- อุปกรณ์สำนักงานเพื่อการสื่อสารข้อมูล (Equipment for Communicating Data)

หลักการพิจารณาเลือกเครื่องใช้สำนักงาน

- ☐ ความจำเป็นในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน
- ☐ ลักษณะงาน คือการพิจารณาความเหมาะสมกับลักษณะการทำงานที่
- ☐ ความต้องการของบุคลากร
- ☐ ค่าใช้จ่าย การซื้อ / การเช่า / การเช่าซื้อ
- ☐ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เครื่องใช้สำนักงาน

การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน

1. การติดตั้ง ควรติดตั้งเครื่องใช้สำนักงานแต่ละประเภทให้อยู่ในทำเลที่เหมาะสม
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่อง
3. การฝึกอบรมการใช้เครื่องมือ
4. การบำรุงรักษา ควรรู้จักวิธีการบำรุงรักษาเครื่องตามคำแนะนำที่ให้ไว้ในคู่มือการใช้
5. การซ่อมแซม ควรหมั่นตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ



-
6. การเก็บรักษา ควรเก็บเครื่องใช้เข้าที่ให้เรียบร้อยทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสียหาย
 7. ใช้งานตามวัตถุประสงค์ ของเครื่องใช้
 8. การควบคุมดูแล การจัดทำบัญชีลงทะเบียนวัสดุและครุภัณฑ์ไว้ควบคุมการใช้งาน

การบริหารงานเอกสาร

เอกสาร (Records) หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และ
วัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความทั้งยังอาจรวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจ
เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม

การบริการงานเอกสาร (Records management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่ และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสารจึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records cycle)

องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

1. การวางแผน เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร
2. การกำหนดหน้าที่ และ โครงสร้างของงานเอกสาร กำหนดความรับผิดชอบงานเอกสาร
3. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร
4. การเก็บรักษา เก็บในระหว่างปฏิบัติ หรือ เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จ
5. การควบคุมงานเอกสาร
6. การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่มีประโยชน์

กำหนดคุณค่าของเอกสาร

1. คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร
2. คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารต้องเก็บรักษาเพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป
3. คุณค่าทางวิจัย สามารถใช้เป็นการประกอบการวางแผนงาน
4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น
5. คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร เช่น คำปราศรัย สุนทรพจน์

การจัดเก็บเอกสาร

การเก็บรักษา หมายถึง เอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วไปจำแนกตามลักษณะของการจัดเก็บ เช่น เก็บตามชื่อบุคคล ตามสถานที่ แล้วนำไปเก็บในแฟ้มหรือตู้ แบบดั้งเดิม ส่วนสถานที่จัดเก็บจะต้องมีความปลอดภัย

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

1. การนำเอกสารที่ใช้แล้วไปเก็บ

- เอกสารอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน ไม่จัดเก็บ จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น
- เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการจัดเก็บเอกสารตามขั้นตอน
- เอกสารที่ควรทำลาย เอกสารเก็บมานาน เก่า ไม่ได้ใช้ประโยชน์

2. การจัดทำครรชนี เช่น ตามลูกค้า ตามชื่อเรื่อง

3. การจัดทำรหัส ทำข้อสังเกตลงบนเอกสาร เช่น เขียนหมายเลขลงบนเอกสาร



-
4. การอ้างอิง จัดทำรายการอ้างอิงหรือจัดทำทะเบียนคู่มือ เพื่อให้ทราบว่าเป็นเอกสารอะไร
 5. การจัดเรียงลำดับเอกสาร แยกเอกสารออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมนำไปจัดเก็บ
 6. การเก็บรักษา เก็บในสถานที่ที่เตรียมไว้เอกสารปัจจุบันอยู่ด้านบน
 7. การนำเอกสารออกมาใช้ ผู้นำเอกสารออกไปจากตู้ลงบันทึกการยืมเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารทางบัญชี

1. สถานที่เก็บรักษาเอกสารทางบัญชี ควรเป็นห้องหรือตู้สำหรับการจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะ
2. กำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาเอกสารทางบัญชี ระยะเวลาการเก็บอย่างน้อย 5 ปี
3. เอกสารบางรายการควรทำสำเนาไว้ หมึกสามารถลบหรือจางหายเมื่อเก็บไว้นาน

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

E-Document หมายถึง เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่ต่างจากการเก็บในรูปแบบกระดาษแบบสมัยก่อน ซึ่งมีคุณสมบัติเด่นในการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในแง่ของต้นทุนทางธุรกิจ และในแง่ของการรักษาสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

1. ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และประหยัดงบประมาณ
2. ลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการจัดเก็บเอกสาร
4. ลดความผิดพลาดในการทำงาน
5. การทำงานผ่านเครือข่าย Internet หรือ Intranet สามารถสื่อสารภายใน ภายนอกองค์กรได้

6. สะดวกในการค้นหาข้อมูลหรือหนังสือและการนำข้อมูลมาใช้ใหม่

7. การส่งข้อมูลข่าวสาร รวดเร็ว มีความถูกต้อง

8. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

จบการบรรยาย

คำถามทบทวน

1. ให้อธิบายความหมายและความสำคัญของสำนักงาน อธิบายมาให้เข้าใจ
2. ให้อธิบายความสำคัญของการบริหารสำนักงาน พร้อมอธิบาย
3. ให้อธิบายความสำคัญของเครื่องใช้สำนักงาน พร้อมอธิบายเหตุผล
4. ให้อธิบายความสำคัญของเอกสารทางการบัญชีที่ตนเองรู้จัก มาอย่างน้อย 5 อย่าง
5. ให้อธิบายแนวโน้มของการนำเทคโนโลยีมาจัดเก็บเอกสาร ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

นัตรนุชัย สมบัติศรี. (2557). การจัดการเอกสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ กันยายน 30, 2559,

จาก www.phan-aen.go.th/files/mui/25-Nov-2015/e-officeJuly2013.pdf

ชวนพิศ เจยาคม. (2556). การบริหารสำนักงาน. สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2559, จาก <http://bba.rmutsv.ac.th/fba2013/th/content>

ปิยาภรณ์ ประพุทธพิทยา. (2558). เทคโนโลยีการบริหารงานเอกสาร. สืบค้นเมื่อ กันยายน 30, 2559, จาก

<http://www.trainingbymotiva.com>

รัตตัญญู เทียนปฐม. (2557). ลักษณะของการบริหารสำนักงาน. สืบค้นเมื่อ กันยายน 21, 2559, จาก

www.stou.ac.th/thai/schools/sca/document

วิทยาลัยเทคนิคสตัทีบ. (2555). การบริหารงานเอกสาร. สืบค้นเมื่อ กันยายน 30, 2559, จาก <http://www.tatc.ac.th>

สิงห์ชัย อรุณวุฒิพงศ์. (2558). การจัดทำและจัดเก็บเอกสารทางบัญชี. สืบค้นเมื่อ กันยายน 30, 2559, จาก www.dst.co.th

เสาวณี แก้วมโน. (2556). การจัดการสำนักงาน. สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2559, จาก <http://ajchaowanee.blogspot.com/2013/03/blog-post.html>