

เอกสารประกอบการสอน



Marketing



Financial



Communications

รายวิชา กจ 1015

การจัดการสำนักงานสมัยใหม่



Sales



Business



Design

หมวดวิชาเฉพาะ

กลุ่มวิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

จัดทำโดย

นางสุดารัตน์ อนุรักษ์พงศธร

ชุดที่ 1 หลักการจัดการสำนักงาน

หน่วยที่ 1

แนวคิดในการจัดการสำนักงาน

ปีที่จัดทำ 2562



คำพ่อสอนเรื่องความเพียร

“...ความเพียรที่ถูกต้องเป็นธรรมและพึงประสงค์นั้น คือ ความเพียรที่จะกำจัดความเสื่อมให้หมดไป และระวังป้องกันมิให้เกิดขึ้นใหม่อย่างหนึ่ง กับความเพียรที่จะสร้างสรรค์ความดี ความเจริญให้เกิดขึ้น และระวังรักษา มิให้เสื่อมสิ้นไปอย่างหนึ่ง ความเพียรทั้งสองประการนี้ เป็นอุปการะอย่างสำคัญ แก่การปฏิบัติตนปฏิบัติงาน ถ้าทุกคนในชาติจะได้ตั้งตนตั้งใจอยู่ในความเพียร ดังกล่าว ประโยชน์และความสุขก็จะบังเกิดขึ้นพร้อมทั้งแก่ส่วนตัวและส่วนรวม...”

พระราชดำรัสในพิธีกาญจนาภิเษก ทรงครองราชย์ ครม 50 ปี พ.ศ.2539



คำนำ

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การจัดการสำนักงานสมัยใหม่ (กจ 1015) หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาศิลปสาขาวิชาการจัดการ ชุดที่ 1 หลักการจัดการสำนักงาน หน่วยที่ 1 แนวคิดในการจัดการสำนักงาน ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนระนอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอน ช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา ได้เรียนรู้ เพิ่มเติมจากการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติจากครูผู้สอน ซึ่งการจัดทำเริ่มจากการวิเคราะห์ มคอ.2 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา หลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชนระนอง ศึกษาเนื้อหาวิชาจากหนังสือ และตำรา ตลอดจนประสบการณ์จากผู้สอนในรายวิชาดังกล่าวกว่า 5 ปี ศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้จนสร้างเอกสารประกอบการสอนรายวิชานี้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้รูปแบบ MIAP เอกสารประกอบการสอนรายวิชานี้เน้นให้นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเอง และลงมือปฏิบัติกิจกรรมอย่างเป็นระบบ มีจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ตามขั้นตอนการเรียนรู้ สำหรับครูผู้สอนมีหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ คอยให้คำแนะนำ และติดตามดูแลพฤติกรรมการเรียนรู้การทำงานของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด ต่อการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้เอกสารประกอบการสอนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาพรวม และความสอดคล้องเนื้อหา

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการวิทยาลัยชุมชนระนอง คณะครู เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยชุมชนระนอง และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการสอนฉบับนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง คือ ดร.จริยา เอียบสกุล และคณะ ในการให้ความรู้หลักการทำเอกสารประกอบการสอนจนทำให้เอกสารมีความสมบูรณ์สำเร็จด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารประกอบการสอนฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาในระดับอนุปริญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามจุดประสงค์ของหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช 2562 ทุกประการ

สุดารัตน์ อนุรักษ์พงษ์ศร

1 บทที่ 1



1

หลักการจัดการสำนักงาน



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คำชี้แจง	ค
คำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอน	ง
สาระการเรียนรู้	จ
จุดประสงค์การเรียนรู้	ฉ
เนื้อหาและกิจกรรม	1
- เรื่องที่ 1.1 ความหมายของการจัดการสำนักงาน	1
- เรื่องที่ 1.2 ความสำคัญของการจัดการงานสำนักงาน	3
- เรื่องที่ 1.3 วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน	4
- เรื่องที่ 1.4 ขอบเขตของงานสำนักงาน	5
- กิจกรรมที่ 1.1	7
- เรื่องที่ 1.5 หลักเกณฑ์ของงานสำนักงาน	9
- เรื่องที่ 1.6 หลักการจัดการงานสำนักงาน	9
- เรื่องที่ 1.7 แนวทางการจัดการสำนักงานสมัยใหม่	11
- กิจกรรมที่ 1.2	13
กิจกรรมประเมินผลหลังเรียน	15
เฉลยกิจกรรมประเมินผลหลังเรียน	17
บรรณานุกรม	18



คำชี้แจง

เอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 1 : หลักการจัดการสำนักงาน

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ ชุดที่ 1 หลักการจัดการสำนักงาน หน่วยที่ 1 แนวคิดในการจัดการสำนักงาน หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการ ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนระนอง ชั้นปีที่ 1

เอกสารเล่มนี้เป็นเอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 1 หลักการจัดการสำนักงาน ใช้เวลาเรียนทั้งสิ้น 4 คาบ (3 ชั่วโมง 20 นาที) โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ MIAP ให้นักศึกษาปฏิบัติ ดังนี้

1. นักศึกษาแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน คละเพศ ความสามารถ แบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ คือ หัวหน้า รองหัวหน้า สมาชิก และเลขานุการ
2. หัวหน้ากลุ่มรับเอกสารประกอบการสอนจากครู เท่ากับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม
3. นักศึกษาทุกคนศึกษาคำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอนให้เข้าใจอย่างละเอียด และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดให้
4. นักศึกษาอ่านสาระการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้
5. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียนและให้เนื้อหาวิชาด้วยสื่อต่าง ๆ (เช่น Powerpoint, สไลด์, สื่อภาพเคลื่อนไหว) ตามที่ครูได้เตรียมไว้
6. นักศึกษาศึกษาทบทวนเนื้อหาจากใบความรู้ ทำใบกิจกรรมตามลำดับ
7. เมื่อเสร็จทุกขั้นตอน ให้เปิดเฉลยดู และตรวจสอบ ถ้าหากตอบผิด หรือไม่แน่ใจให้กลับไปศึกษาใหม่อีกครั้ง
8. นักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน จำนวน 10 ข้อ ลงในคำถามกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน
9. ตรวจสอบคำตอบกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนด้วยตนเอง และเขียนคะแนนไว้ในช่องคะแนนกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน
10. ส่งเอกสารประกอบการสอนให้ครูผู้สอน เพื่อตรวจสอบคำตอบอีกครั้ง และบันทึกคะแนนเก็บระหว่างเรียน ส่งเอกสารประกอบการสอนให้ครูผู้สอน เพื่อตรวจสอบคำตอบอีกครั้ง และบันทึกคะแนนเก็บระหว่างเรียน

ข้อควรปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนรู้

1. นักศึกษาควรทำใบกิจกรรมด้วยตนเอง หากไม่เข้าใจ สามารถปรึกษากับเพื่อนในกลุ่มเพื่อขอคำอธิบาย หรือถามครูผู้สอน เพื่อร่วมกันสรุปข้อสงสัยนั้นๆ
2. นักศึกษาไม่ควรดูเฉลยก่อน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาไม่พัฒนาการเรียนรู้
3. ในการศึกษาเอกสารประกอบการสอน หากนักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องกลับไปศึกษาเอกสารประกอบการสอนนั้นใหม่ และทำกิจกรรมให้ผ่านเกณฑ์



คำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอน

เอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 1 : หลักการจัดการสำนักงาน

1. ให้นักศึกษารับเอกสารประกอบการสอนจากครูผู้สอน
2. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียน และบรรยายเรื่อง ความหมาย การจัดการสำนักงาน ความสำคัญของการจัดการงานสำนักงาน วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน ขอบเขตของงานสำนักงานใช้เวลาประมาณ 60 นาที
3. ศึกษาและทบทวนเนื้อหาจากใบความรู้ ฝึกปฏิบัติจากใบกิจกรรม และตรวจสอบคำตอบตามลำดับ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที
4. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียน และบรรยายเรื่อง หลักเกณฑ์ของงานสำนักงาน หลักการจัดการงานสำนักงาน แนวทางการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ ใช้เวลาประมาณ 60 นาที
5. ศึกษาทบทวนเนื้อหาจากใบเนื้อหา ฝึกปฏิบัติจากใบกิจกรรม และตรวจสอบคำตอบตามลำดับ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที
6. นักศึกษาอ่านทีละหน้า อย่าข้าม เพราะเนื้อหาต่อเนื่องกัน
7. ในการทำใบกิจกรรม หากไม่เข้าใจให้กลับไปศึกษาเนื้อหาอีกครั้ง หรือสอบถามครูผู้สอน ไม่ควรดูเฉลยก่อน
8. เมื่อทำใบกิจกรรมเสร็จแล้ว ให้จับคู่กับสมาชิกในกลุ่มเปลี่ยนกันตรวจคำตอบจากเฉลย ถ้าพบว่าคำตอบผิดให้สมาชิกในกลุ่มแนะนำเพื่อนให้เข้าใจถูกต้อง
9. สรุปเนื้อหาในการเรียนแบบถาม-ตอบ ก่อนทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน 20 นาที
10. ให้นักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนเพื่อประเมินตนเอง ด้วยความซื่อสัตย์ ใช้เวลา 20 นาที แล้วตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งคะแนนให้ครูทราบ

» ชุดที่ 1

หลักการจัดการสำนักงาน

1



สาระการเรียนรู้

1. การจัดการสำนักงาน หมายถึง การบริหารงานสำนักงานหรือสถานที่ที่ดำเนินกิจกรรม โดยใช้กระบวนการจัดการของผู้บริหารสำนักงาน โดยเริ่มตั้งแต่ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติ และการควบคุม การใช้ทรัพยากร 8 M's คือ คน(Man) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) ความรู้ด้านการจัดการ (Management) ตลาด(Market) เครื่องจักรกล(Machine) วิธีการทำงาน(Method) และเวลา(Minute) เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมในสำนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. การจัดการสำนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ จะช่วยสร้างองค์การสู่ความเป็นเลิศ มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและต้นทุนต่ำ ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์การสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ และจัดการความหลากหลายของบุคลากรในองค์การที่จะเป็นทุนประสิทธิผลการทำงาน

3. วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน เพื่อให้มีการรวบรวมอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงาน เพื่อประโยชน์ในการประสานกิจกรรมของสำนักงาน การจัดหา สรรหา สนับสนุน ควบคุมการดำเนินงาน ช่วยในการจัดระบบและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลักการจัดการงานสำนักงานมี 3 หลักการ ได้แก่ การจัดการมุ่งเน้นงาน การจัดการมุ่งเน้นคน การจัดการมุ่งเน้นบูรณาการ โดยผู้บริหารสำนักงานมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานเหล่านี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะหากเกิดข้อบกพร่อง จะทำให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานได้รับคำตำหนิได้

5. แนวทางการจัดการสมัยใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานต้องมีทักษะทางการบริหาร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้ทันสมัย สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ใช้การบริหารจัดการความรู้ การทำงานที่เน้นกระบวนการทำงาน การศึกษาการจัดการระบบสำนักงาน และมีระบบการบริหารและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

จุดประสงค์การเรียนรู้

หลังจากที่นักศึกษาได้ศึกษาเอกสารประกอบการสอนจบแล้วสามารถ

1. บอกความหมายการจัดการสำนักงาน ได้อย่างถูกต้อง
2. บอกความสำคัญของการจัดการสำนักงาน ได้อย่างถูกต้อง
3. บอกวัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน ได้อย่างถูกต้อง
4. อธิบายหลักจัดการ ได้อย่างถูกต้อง
5. อธิบายแนวทางการจัดการสมัยใหม่ ได้อย่างถูกต้อง



การจัดการงานในสำนักงานนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมาก เป็นงานที่ทุก ๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจประเภทต่าง ๆ จะต้องมีส่วนงานเป็นหน่วยที่เก็บรวบรวมงานทางด้านเอกสาร ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ จัดหาให้บริการอำนวยความสะดวก เพื่อให้กิจกรรมหลักขององค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี

เรื่องที่ 1.1 ความหมายของการจัดการสำนักงาน

ความหมายของการจัดการ

มีหลายคนถามว่า คำว่า “การจัดการ” และ “การบริหาร” มีความหมายแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร อธิบายได้ว่ามีความแตกต่างกันเล็กน้อย คือการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน จากการศึกษาในตำราส่วนใหญ่มองทั้ง 2 คำมีความหมายไม่แตกต่างกันสามารถใช้แทนกันได้

การจัดการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายว่า หมายถึงการสั่งงาน ควบคุมงาน ดำเนินงาน

การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (สมคิด, 2558)

การบริหาร หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริวรรณและคณะ, 2545)

การจัดการ หมายถึง เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่อง และประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในกระบวนการจัดการโดยอาศัยหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การนำ (Leading) 4) การควบคุม (Controlling) ทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (มัลลิกา, 2554)

การจัดการ หมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาอย่างยิ่งหน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสถานะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล (กิจจา, 2559)

การจัดการ หมายถึง การที่ผู้บริหารนำกระบวนการของการบริหารจัดการพื้นฐาน คือ การวางแผนการจัดองค์การ การนำ การควบคุมในการบริหารกิจกรรมและทรัพยากร 8 M's เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (นฤมล, 2558)

จากความหมายข้างต้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมในการบริหารของ ผู้บริหารในองค์กรโดยใช้ทรัพยากร 8 M's คือ คน(Man) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) ความรู้ด้านการจัดการ (Management) ตลาด(Market) เครื่องจักรกล(Machine) วิธีการทำงาน(Method) เวลา(Minute) เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

ความหมายของสำนักงาน



สำนักงาน (office) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 หมายถึง สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้าน เช่น สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน สำนักงานนายความ เป็นต้น โดยมีผู้ให้ความหมายของสำนักงานไว้หลายท่าน ดังนี้



สำนักงาน หมายถึง สถานที่ซึ่งเป็นที่ปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นที่ผลิตรับ-ส่ง จัดเก็บเอกสาร และดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ เป็นศูนย์รวมในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรการบริหาร ตลอดจนสนับสนุนและควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (วรสารณ์, 2559)

สำนักงาน หมายถึง สถานที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานในด้านเอกสาร หนังสือหรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเหมือนหัวใจและมันสมองของการบริหารงานทั่ว ๆ ไปในวงราชการ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเป็นศูนย์รวมของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบรรณ งานบัญชี บทบาทหน้าที่หลักของงานสำนักงานคือ การให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ทุกองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายในและภายนอกองค์การ (เนตร์พัฒนา, 2556)

สำนักงาน หมายถึง สถานที่ทำงานซึ่งใช้เป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐบาล พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ เป็นสถานที่ที่ใช้ในการบริหารงาน สั่งการ ให้คำแนะนำปรึกษา ได้ต่อบจตหมาย จัดเตรียมแบบฟอร์มและรายงานจัดเก็บเอกสาร และบริหารงานเอกสาร ซึ่งงานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของพนักงานพิมพ์ดีด เลขานุการจัดเก็บเอกสาร พนักงานทำบัญชี ผู้ใช้เครื่องใช้สำนักงาน ผู้ควบคุมและผู้จัดการสำนักงาน (พูลสุข, 2552)

จากความหมายข้างต้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า สำนักงาน หมายถึง เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ เอกชน เป็นที่ผลิตรับ-ส่ง จัดเก็บเอกสาร เป็นศูนย์รวมการบริหารงานด้านต่าง ๆ และดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ การให้บริการสนับสนุนและควบคุมงานภายในและภายนอกองค์การ ให้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งในปัจจุบันจะมีรูปแบบสำนักงานที่มีสีลัน มีการออกแบบสำนักงานให้เป็นสำนักงานที่ดูทันสมัย รู้สึกสบายผ่อนคลายเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สร้างสรรค์

ความหมายการจัดการสำนักงาน

การจัดการสำนักงาน หรือ การบริหารสำนักงาน (Office management) เป็นการรวมคำ 2 คำ คือ การจัดการสำนักงาน/การบริหาร (Management) และ สำนักงาน (Office) เข้าด้วยกัน ดังนั้นความหมายของการบริหาร/การจัดการสำนักงาน มีผู้ให้ความหมายดังนี้คือ

การจัดการสำนักงาน หมายถึง การบริหารด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการ และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ และทุน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (วิชัย, 2551)

การจัดการสำนักงาน หมายถึง การใช้ศิลปะของผู้บริหารงานสำนักงานที่จะชักจูงให้บุคลากรในสำนักงานปฏิบัติงานโดยพยายามใช้วิธีที่ดีที่สุด เครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุสิ่งของ ทุน รวมทั้งการจัดหาสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ (พูลสุข, 2552)

จากความหมายข้างต้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการสำนักงาน หมายถึง การบริหารงานสำนักงานหรือสถานที่ที่ดำเนินกิจกรรม โดยใช้กระบวนการจัดการของผู้บริหารสำนักงาน โดยเริ่มตั้งแต่ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติ และการควบคุม การใช้ทรัพยากร 8 M's คน(Man) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) ความรู้ด้านการจัดการ (Management) ตลาด(Market) เครื่องจักรกล(Machine) วิธีการทำงาน(Method) เวลา(Minute) เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมในสำนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้



เรื่องที่ 1.2 ความสำคัญของการจัดการงานสำนักงาน

งานสำนักงานเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมขององค์การ อำนวยความสะดวกสนับสนุน ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ให้มีความคล่องตัว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การมากยิ่งขึ้น งานสำนักงาน เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ เช่น เอกสาร บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และรวมถึงการ จัดระบบงานสำนักงาน งานสำนักงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเอื้อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและผู้รับบริการ นอกจากนี้การออกแบบระบบงานสำนักงานที่มีประสิทธิภาพยังสามารถช่วยลดการ ทำงานซ้ำซ้อน ช่วยประหยัดทรัพยากร ทั้งคน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ งานสำนักงานโดยทั่วไป มีลักษณะดังนี้

1. เป็นงานบริการ หัวใจของงานสำนักงานคือการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจและ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การบริการของสำนักงาน อาทิ การต้อนรับและบริการ การประชาสัมพันธ์ องค์การ และบริการรับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น
2. เป็นงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดระบบงานสำนักงานให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ ลักษณะงานอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนงาน อาทิ การจัดการและให้บริการเอกสารและสารสนเทศเพื่อผู้บริหารใช้ในการบริหารจัดการ ดำเนินการ และตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ การจัดระบบงานเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ให้ได้รับ เอกสารเพื่อการทำงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว เป็นต้น
3. เป็นงานประสานงาน เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานบริการใน รูปแบบต่าง ๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการจัดระบบเอกสาร จัดทำหรือผลิต จัดเก็บให้บริการเพื่อการ ติดต่อ ทั้งทางจดหมาย เอกสารเผยแพร่ และสื่อสารในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้วิธีการ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนา ปรับปรุงให้ทันสมัย ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ในองค์การ อยู่เสมอ
4. เป็นงานที่ก่อให้เกิดผลทางอ้อม งานสำนักงานอาจไม่สามารถคิดเป็นมูลค่ารายได้หรือกำไรโดยตรง แต่งาน สำนักงานที่มีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว บังเกิดผลดีบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการ สร้างกำไรทางอ้อม และช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์การโดยรวม งานสำนักงานเป็น ตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของสำนักงาน ผลผลิตที่ได้รับจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงาน ต้องตรงต่อเวลา และสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน

ความสำคัญของการจัดการสำนักงาน

การจัดการสำนักงานนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในองค์การ เพราะวาระบบการจัดการถือว่าเป็น กลไกหลักของการดำเนินงานตามแผนการที่องค์การได้กำหนดไว้ และยังเกี่ยวข้องกับการจัดสร้างและรักษาความสัมพันธ์ ระหว่างทรัพยากรทั้งหมด โดยมีการระบุถึงทรัพยากรที่จะใช้สำหรับการดำเนินกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้

การจัดการสำนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ องค์การใดมีการจัดการที่ดีย่อมนำมาซึ่ง ความสำเร็จ การจัดการมีความสำคัญ 5 ประการหลัก ดังนี้

1. **การช่วยสร้างองค์การสู่ความเป็นเลิศ** เป็นการให้ความสำคัญกับการจัดการเพื่อสร้างความเป็นเลิศ ความ เป็นแชมป์หรือความเป็นที่หนึ่งไม่เป็นสองรองใคร การจัดการดังกล่าวจะมุ่งสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ภารกิจหรือพันธกิจ และวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ และมุ่งสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ในระยะยาว การจัดการจึงมีลักษณะ เป็นพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา



2. การช่วยทำให้องค์กรอยู่ได้ในยุคโลกาภิวัตน์ มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและต้นทุนต่ำ มีผลทำให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ซึ่งหมายถึง การทำธุรกิจพาณิชย์โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากขึ้น มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามความต้องการมากขึ้น มีการรวมกลุ่มธุรกิจในลักษณะพันธมิตรมากขึ้น มีการค้าขายอย่างเสรี และมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วกว่าเดิม มีการสื่อสารที่เป็นไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วพร้อมกันทั่วโลก รวมทั้งมีการทำงานที่เป็นเครือข่ายโยงใยทั่วโลก ยุคโลกาภิวัตน์เน้นการให้ความสำคัญต่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการจัดการองค์การที่สะดวกคล่องตัว และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. การช่วยทำให้องค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการปรับโครงสร้างหรือองค์การให้มีขนาดเล็กลง การรีรู้อุประบบกระบวนการทำงานให้ดีกว่าเดิม และมีการประดิษฐ์และสร้างความคิดใหม่ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาวต้องมุ่งเน้นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้เป็นสำคัญ

4. การช่วยทำให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ โดยมุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์การการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลข่าวสาร การจัดการแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การจัดการที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการจัดการคุณภาพมาตรฐานสากล ดังนั้นการสร้างกระบวนการใหม่ทางการบริหารต้องกระทำโดยการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมร่วมให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

5. การช่วยทำให้องค์กรสามารถจัดการความหลากหลายของบุคลากรในองค์การ การจัดการความหลากหลายของบุคลากร โดยมุ่งเน้นการจัดการความแตกต่างของบุคคลในองค์การไม่ว่าจะเป็นเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ และศาสนา การจัดการความหลากหลายของบุคลากรเป็นการพยายามดึงศักยภาพความหลากหลายเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่เดียวกันก็พยายามหาทางลดปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากความหลากหลายที่จะเป็นตัวบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงาน

เรื่องที่ 1.3 วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน พอจะจำแนกได้ดังนี้



1. เพื่อให้มีการรวบรวมอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงาน ตลอดจนบริการที่จำเป็นอื่น ๆ เข้ามารวมไว้ในส่วนกลางง่ายต่อการสั่งการกำกับควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องเชื่อมประสานสู่เป้าหมายเดียวกัน
2. เพื่อประโยชน์ในการประสานกิจกรรมของสำนักงาน การจัดหา สรรหา สนับสนุนควบคุมการดำเนินงาน ขององค์การเข้ามาอยู่ในหน่วยเดียวกัน ทำให้สามารถควบคุมและรักษามาตรฐานเชิงปริมาณและคุณภาพของการบริการ การประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อช่วยในการจัดระบบและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นแก่การบริหารให้เป็นระบบ เกิดเป็นระบบงานที่มีประสิทธิผลได้และการจัดให้มีการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมือให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน มีการจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้เครื่องจักรเครื่องมืออย่างถูกวิธีและเหมาะสม
4. เพื่อสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตใจ รวมทั้งพื้นที่ใช้สอย แสงสว่าง สี ระบบเสียง เครื่องปรับอากาศ ความปลอดภัย ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจและมีความสุขแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การอีกด้วย
5. เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานมีการดำเนินการจัดทำตารางการทำงาน กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อการประสานงาน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ความคล่องตัว ความมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน



เรื่องที่ 1.4 ขอบเขตของงานสำนักงาน

งานสำนักงานของหน่วยงานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไป ตามลักษณะและขนาดของธุรกิจแต่ละประเภท สำนักงานบางแห่งอาจมีสถานที่ถาวร บางแห่งอาจเช่าหรือจัดตั้งขึ้นชั่วคราว มีจำนวนพนักงานไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สำนักงานโดยทั่วไปควรประกอบด้วยขอบเขตหน้าที่ดังนี้



1. งานเอกสาร

หมายถึง งานโต้ตอบ ติดต่อกับ การบริหารงานเอกสาร งานธุรการ งานสารบรรณ การบันทึก การรายงาน การจัดเก็บเอกสาร งานประชุม



2. งานเลขานุการ

ถือเสมือนเป็นผู้ประสานงานขององค์กรนั้น ได้แก่ การให้บริการงานเลขานุการให้แก่สำนักงานนั้น เช่น เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการสำนักงาน เลขานุการคณะ การจดบันทึก รายงานการประชุมต่าง ๆ การนัดหมายงานติดต่อต้อนรับ การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ งานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้อมูลเอกสาร



3. งานการเงินและการบัญชี

หมายถึง การรับ-จ่ายเงินประเภทต่าง ๆ การเบิกจ่ายเงินเพื่อใช้ในการดำเนินงาน การเก็บรักษาเงิน การบันทึกตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่าย การควบคุมค่าใช้จ่าย รักษาระเบียบการรับ-จ่ายเงิน การจัดทำมีสภาพคล่อง (Cash Flow) มีปริมาณเงินสดในมือให้เพียงพอ การควบคุมการใช้สินเชื่อ การติดตามหนี้สิน การจัดทำงบการเงินต่าง ๆ เช่น งบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ ฯลฯ



4. งานจัดทำแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

หมายถึง การกำหนดแผนงานหลัก แผนงานระยะสั้น แผนระยะยาว แผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติงาน การดำเนินงานและการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลาอย่างราบรื่น เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้



5. งานภาษีอากร

หมายถึง การจัดวางแผนการชำระภาษี การบริหารงานภาษีอากร ภาษีเงินได้นิติบุคคล การจ่ายเงินภาษี และการขอคืนภาษีอากรการศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมายระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี



6. งานพัสดุ

หมายถึง การจัดหา จัดซื้อพัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงการซ่อมบำรุง การตั้งงบประมาณจัดซื้อ การตรวจรับพัสดุ การตรวจสอบพัสดुकงเหลือ การตรวจการจ้าง ฯลฯ



7. งานอาคารสถานที่

หมายถึง การจัดอาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมบำรุงรักษาให้สวยงามน่าอยู่ ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย ตกแต่งให้สวยงามสะอาดเรียบร้อย 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 การจัดให้มียานพาหนะสำหรับการเดินทางไปติดต่องานในสถานที่ต่าง ๆ การบำรุงรักษายานพาหนะให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้ทั้งใกล้และไกล

9. งานบุคลากร



หมายถึง การดำเนินการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาฝึกอบรม การลู่ใจพนักงาน การประเมินผลการทำงาน การพ้นจากงาน งานการประกันสังคม การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนค่าตอบแทน พนักงานสัมพันธ์ การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน

10. งานประชาสัมพันธ์



หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรภายในและภายนอกองค์กร การจัดทำสื่อต่าง ๆ เผยแพร่กิจการของหน่วยงาน การติดต่อสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน การจัดกิจกรรมนิทรรศการต่าง ๆ การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์แก่บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน จัดทำวารสารแผ่นพับเพื่อการวางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

11. งานพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ



งานนี้อาจจัดเป็นงานกิจกรรมพิเศษก็ได้ หมายถึง งานพิธีต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นในแต่ละรอบปี กิจกรรมของสังคม กิจกรรมของพนักงาน เช่น การจัดนิทรรศการประจำปี การเปิดตัวสินค้า การเปิดโชว์รูมใหม่ การต้อนรับคณะผู้เดินทางมาเยี่ยมชมกิจการ งานเฉลิมฉลองในโอกาสต่าง ๆ งานต้อนรับผู้บริหารใหม่ งานครบรอบวันก่อตั้งบริษัท ๆ วันครบรอบวันสำคัญต่าง ๆ งานสังสรรค์ประจำปี งานต้อนรับบุคคลสำคัญ ฯลฯ

ภารกิจเหล่านี้ เป็นงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงาน ผู้บริหารสำนักงานมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานเหล่านี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะหากเกิดข้อบกพร่อง จะทำให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานได้รับคำตำหนิได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานที่จะต้องเข้าไปดูแลรับผิดชอบงานเหล่านี้





กิจกรรมที่ 1.1

1. จงอธิบายความหมายของการจัดการสำนักงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. อธิบายงานสำนักงานมีความสำคัญอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. การจัดการสำนักงานมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. จงอธิบายงานต่อไปนี้ : งานพัสดุ งานเอกสาร งานบุคลากร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

หน้า 1
หลักการจัดการสำนักงาน



เฉลยกิจกรรมที่ 1.1

1. จงอธิบายความหมายของการจัดการสำนักงาน

.....

..... การจัดการสำนักงาน หมายถึง เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมในการบริหารของผู้บริหารในองค์กรโดยใช้ทรัพยากร 8 M's คือ คน(Man) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) ความรู้ด้านการจัดการ (Management) ตลาด(Market) เครื่องจักรกล(Machine) วิธีการทำงาน(Method) เวลา(Minute) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

.....

.....

2. อธิบายงานสำนักงานมีความสำคัญอย่างไร

.....

..... สำนักงานอำนวยความสะดวก สนับสนุน ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อน ช่วยประหยัดทรัพยากร ทั้งคน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ

.....

.....

3. การจัดการสำนักงานมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรบ้าง

-
1. เพื่อให้มีการรวบรวมอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงาน
 2. เพื่อประโยชน์ในการประสานกิจกรรมของสำนักงาน การจัดหา สรรหา สนับสนุนควบคุมการดำเนินงาน ขององค์กรเข้ามาอยู่ในหน่วยเดียวกัน
 3. เพื่อช่วยในการจัดระบบและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
 4. เพื่อสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตใจ
 5. เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
-
-

4. จงอธิบายงานต่อไปนี้ : งานพัสดุ งานเอกสาร งานบุคลากร

.....

งานพัสดุ : เป็นงานจัดหา จัดซื้อพัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน

งานเอกสาร : งานโต้ตอบ ติดต่อกับ การบริหารงานเอกสาร งานธุรการ งานสารบรรณ การจดบันทึก รายงาน การจัดเก็บเอกสาร งานประชุม

งานบุคลากร : การดำเนินการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาฝึกอบรม การจูงใจพนักงาน การประเมินผลการทำงาน การพ้นจากงาน งานการประกันสังคม การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนค่าตอบแทน ฯลฯ

.....

.....

หน้า 1

หลักการจัดการสำนักงาน

1



เรื่องที่ 1.5 หลักเกณฑ์ของงานสำนักงาน

William H. Leffingwell ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาของการจัดการสำนักงานเพราะเป็นคนแรกที่ได้นำเอาหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ในสำนักงาน และได้เขียนตำราการจัดการสำนักงานแบบวิทยาศาสตร์เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นหน้าที่แรกในการปฏิบัติงานสำนักงานเพราะจะทำให้ทราบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่จะต้องทำและทำอย่างไร ใช้บุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไรใช้อุปกรณ์อะไร จะต้องเตรียมการอย่างไร มีปัญหาอะไรที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อหาแนวทางป้องกันจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและประหยัด

2. การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (Schedule) เพื่อให้เป็นแผนงานที่ปรากฏเป็นรูปธรรมหรือเป็นเค้าโครงร่างมาให้ทราบแนวทางแผนการทำงานเพื่อจะได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ความเป็นไปได้ในการทำงานแต่ละชนิด

3. การบริหารงาน (Executive) ผู้บริหารสำนักงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้สั่งการและควบคุมดูแลงานนั้นให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้และกระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามตารางการปฏิบัติงาน

4. การวัดผลงาน (Measure) เมื่อได้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งควรมีการควบคุมดูว่าผลงานเป็นไปตามต้องการหรือไม่ เป็นการตรวจสอบและวัดผลงานทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

5. การให้รางวัล (Reward) เมื่อวัดผลงานที่พนักงานทำแล้วพบว่าผลงานดีเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณทำสำเร็จทันตามกำหนดเวลาด้วยผลงานที่ดี ควรมีการให้รางวัลเพื่อจูงใจกล่าวชมเชยเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

เรื่องที่ 1.6 หลักการจัดการงานสำนักงาน

หลักการจัดการที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการงานสำนักงานได้นั้นมีอยู่ 3 หลักการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการมุ่งเน้นงาน การจัดการมุ่งเน้นคน และการจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการ

1.6.1 การจัดการมุ่งเน้นงาน

การจัดการมุ่งเน้นงานเป็นหลักการจัดการที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นหลัก คืองานต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และงานต้องมีประสิทธิภาพ

1) **งานต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้** การจัดการที่ดีต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน วัดผลได้ ประเมินผลได้ และต้องกำหนดเป็นตัวเลข ฉะนั้นการจัดการที่ดีคือ การคิดค้นหาหนทางเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ผู้จัดการที่ดีต้องมีทักษะในการแก่งัดคิดโดยการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เช่น บริษัทต้องการผลกำไรร้อยละ 20 ดังนั้น ผู้จัดการต้องคิดเชิงกลยุทธ์หาหนทางหรือแนวทางเพื่อบรรลุผลกำไรร้อยละ ซึ่งมีกลยุทธ์ได้หลายประการ

2) **งานต้องมีประสิทธิภาพ** การจัดการที่ดีต้องมีประสิทธิภาพ คำว่าประสิทธิภาพ ให้นิยามไว้ 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ถูกกว่า เป็นการจัดการที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เช่น ใช้กระดาษอย่างประหยัด ใช้เงินอย่างประหยัด ใช้คนอย่างประหยัด การจัดการถูกกว่า มุ่งเน้นการลดรายจ่ายเพื่อให้ต้นทุนสินค้าและบริการถูกลง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการสินค้าบริการที่ถูกกว่า ตัวอย่างเช่น สายการบินบิราคาถูกที่เรียกกันว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) เป็นต้น

ประการที่ 2 ดีกว่า เป็นการจัดการที่ใช้หลักการคุณภาพมาตรฐานสากล เช่น การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ รางวัลคุณภาพประเทศไทย ระบบมาตรฐานสากลหรือไอเอสโอ



ประการที่ 3 เร็วกว่า เป็นการจัดการที่ใช้หลักความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงงานปรับปรุงระบบงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิมที่เรียกว่าความเร็วสูง การลดรอบเวลาในการปฏิบัติงานและการลดรอบเวลาในการให้บริการคือหัวใจสำคัญของการมีประสิทธิภาพที่มุ่งเน้นเร็วกว่าเดิม

ประการที่ 4 พึงพอใจกว่า เป็นการจัดการที่ใช้หลักตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านั้นควรมุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ คือ ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ ปรับปรุงพฤติกรรมทำให้บริการของพนักงาน ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประการที่ 5 ใหม่กว่า เป็นการจัดการที่ใช้หลักความแตกต่างและนวัตกรรมใหม่ ผู้จัดการต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา การคิดริเริ่มต้องเป็นการคิดแตกต่าง การคิดนอกกรอบที่เคยคิดไว้ การคิดริเริ่มจะนำไปสู่การคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ ที่เรียกว่า นวัตกรรม เช่น โครงการเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นต้น ผู้จัดการต้องมีการจัดการองค์การสู่องค์การแห่งภูมิปัญญา องค์การแห่งความเฉลียวฉลาด องค์การอัจฉริยะ และองค์การแห่งนวัตกรรม

1.6.2 การจัดการมุ่งเน้นคน

การจัดการมุ่งเน้นคนเป็นทฤษฎีการจัดการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก คือ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การจัดการองค์การสู่ความสำเร็จ การจัดการมุ่งเน้นคนยึดหลักการที่สำคัญประการดังนี้

ประการที่ 1 หลักมนุษย์เป็นผู้มีชีวิตจิตใจ มนุษย์เป็นผู้มีชีวิตจิตใจ มีความชอบ ความโกรธ ความรัก ความศรัทธา ความต้องการ การทำงานของบุคลากรในองค์การ นอกจากต้องการเงินเป็นค่าตอบแทนแล้ว ยังมีความต้องการความเป็นเจ้าของและความต้องการมีส่วนร่วม ผู้จัดการที่ดีจำเป็นต้องเรียนรู้พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเทคนิคการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ มองสบสายตา ปราศรัยทักทาย กระจายรอยยิ้ม ให้ความสำคัญ ฉันทาคุณได้ ตั้งใจฟังไม่เถียง หลีกเลี่ยงคำหยาบ ตรัสรองแก้ไข จริงใจเป็นเยี่ยม เยี่ยมด้วยมารยาท

ประการที่ 2 หลักความพึงพอใจในงาน มนุษย์ทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจได้ด้วยเหตุผลความพึงพอใจในงานมากกว่าค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงานคือ ความรัก ความศรัทธา ความชอบ และเห็นคุณค่าในงานนั้น ๆ การเสริมสร้างความพึงพอใจในงานต้องมุ่งเน้นการสร้างความสุขและสนุกในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ ความพึงพอใจในงานจึงเป็นแรงขับภายในตัวบุคคลที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้การทำงานประสบความสำเร็จอย่างมีอาชีพ วิธีการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานมี 3 ประการ ได้แก่ รักงานที่ทำ ทำงานที่เรารัก และทำงานในสิ่งที่เราใฝ่ฝัน

ประการที่ 3 หลักจูงใจมนุษย์ การจัดการมนุษย์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้จัดการต้องเรียนรู้พฤติกรรมมนุษย์ทั้งการรับรู้ ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ ความต้องการ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจูงใจมนุษย์ให้ทำงาน ซึ่งวิธีการจูงใจมนุษย์ที่สำคัญ ได้แก่ จูงใจด้วยรางวัลตอบแทน โดยมุ่งเน้นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน ค่าตอบแทนที่มีใช้ตัวเงินซึ่งได้แก่ ประโยชน์และบริการ ในประเด็นของค่าจ้างและเงินเดือนต้องดำเนินการจ่ายอย่างยุติธรรมที่เรียกว่า ทำมากจ่ายมาก ทำน้อยจ่ายน้อย ทำเท่ากันจ่ายเท่ากัน

ประการที่ 4 หลักความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ การจัดการมุ่งเน้นคนให้ความสำคัญกับความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ โดยเชื่อว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การมากเท่าใด จะส่งผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การมากขึ้นเท่านั้น ผู้จัดการที่ดีจำเป็นต้องหาวิธีการเพื่อเสริมสร้างความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การให้มากขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปมี 2 วิธีการได้แก่ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ พนักงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าของขององค์การ องค์การเจริญก้าวหน้า คนในองค์การยอมเจริญก้าวหน้าด้วย องค์การร่ำรวย คนในองค์การยอมร่ำรวยด้วย นี่คือนโยบายที่จะสร้างความรู้สึกความเป็นเจ้าของขององค์การคือเรา เราคือองค์การ ความเป็นหุ้นส่วนพนักงาน รู้สึกว่าเป็นหุ้นส่วนขององค์การ มีระบบให้พนักงานทุกคนเป็นผู้ถือหุ้นบริษัท เมื่อพนักงานทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ราคาหุ้นสูงขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลให้พนักงานได้รับเงินปันผลมากขึ้น



ประการที่ 5 หลักทุนมนุษย์ การจัดการมุ่งเน้นคนให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ โดยเชื่อว่า มนุษย์เป็นสินทรัพย์ขององค์กร ถ้าลงทุนมนุษย์มากเท่าใด ย่อมทำให้คุณภาพบริการมีเพิ่มมากขึ้น ผู้จัดการที่ดีควรนำหลักทุนมนุษย์มาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งเน้นการจัดการหาพนักงานที่ได้คนดี คนเก่งและคนที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ การประเมินและพัฒนาพนักงานโดยยึดหลักสมรรถนะ หลักผลการปฏิบัติงานและหลักโปร่งใสมีหลักฐานตรวจสอบได้ ดังนั้น หลักทุนมนุษย์มีจุดเน้นที่สำคัญได้แก่ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งปริมาณและคุณภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานมาตรฐานสูงด้วยวิธีการฝึกอบรม วิธีการศึกษาเล่าเรียน วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการความรู้ การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ รักษาคนดี คนเก่งให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด หมั่นดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานอยู่ตลอดเวลาให้มีสุขภาพดีทั้งทางกาย ใจ สังคม อารมณ์และจิตวิญญาณ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความสมดุลทั้งด้านงาน สังคม และครอบครัว รวมทั้งความจงรักภักดี

1.6.3 การจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการ

การจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการให้ความสำคัญกับการคิด การทำงานและการประเมินผลที่มีการบูรณาการสอดคล้องสัมพันธ์เป็นหนึ่งเดียว คือ การคิดก็ต้องคิดแบบบูรณาการ การทำงานก็ต้องทำงานแบบบูรณาการ การประเมินผลก็ต้องประเมินผลแบบบูรณาการ การจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการยึดหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

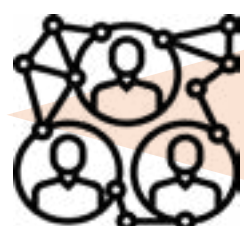
ประการที่ 1 หลักการคิดแบบบูรณาการ ผู้จัดการที่ดีต้องมีการฝึกฝนการคิดให้มีความสัมพันธ์ประสานสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกันใน 3 ประเด็น คือ การคิดเชิงระบบ การคิดแบบองค์รวม การคิดเชิงตรรกะ

ประการที่ 2 หลักการทำงานแบบบูรณาการ ผู้จัดการที่ดีต้องมีการฝึกฝนการทำงานแบบบูรณาการที่เรียกว่า ผนึกกำลังทุกฝ่ายทุกแผนกงานทุกคนให้เป็นหนึ่งเดียว โดยมุ่งเน้นการทำแบบเป็นทีมแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ สร้างพลังทีมงานที่แข็งแกร่ง บริหารทีมงานสู่แชมป์ ธำรงรักษาทีมงานสู่ความเป็นหนึ่ง

ประการที่ 3 หลักการประเมินผลแบบบูรณาการ ผู้จัดการที่ดีต้องมีการฝึกฝนการประเมินผลแบบบูรณาการที่เรียกว่า ประเมินผลความสอดคล้องสัมพันธ์ของโครงการกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเมินผลโครงการอย่างเป็นระบบครบถ้วนทุกปัจจัย ประเมินผลโดยให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมทั้งผู้จัดการ พนักงาน ลูกค้าและผู้ถือหุ้น วิธีการประเมินผลการบูรณาการมี 3 วิธี ได้แก่ การประเมินผลตนเอง การประเมินผลโดยหน่วยงานภายนอก และการประเมินผลโดยลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรื่องที่ 1.7 แนวทางการจัดการสำนักงานสมัยใหม่

1. **ผู้บริหารสำนักงาน** มีทักษะทางด้านหน้าที่การบริหาร การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ต้องประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้วยความรวดเร็ว ตัดสินใจถูกต้อง ตรงเวลา นำพาพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายทิศทางที่คาดหวังไว้



2. **การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย** ให้ความสำคัญการทำงานแบบแนวราบ การปรับตัวที่ยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เน้นการทำงานของพนักงานที่เป็นทีม มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น มากกว่าการจัดโครงสร้างแบบเดิมตามแนวตั้ง



3. **สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้** ให้พนักงานมีความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ คิดอย่างสร้างสรรค์ มีการพัฒนาตนเองด้านทักษะการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และ ร่วมกันแข่งขันความรู้ทักษะ ร่วมกันภายในหน่วยงานสามารถสร้างกรอบความคิดที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์หน่วยงาน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอก



4. **การใช้การบริหารจัดการความรู้** เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ ใช้ประโยชน์ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ กำหนดขั้นตอน กระบวนการทำงาน ประเมิน ผลงานบุคลากร เป็นต้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การแก้ปัญหา ปรับปรุง คุณภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

5. **การทำงานที่เน้นกระบวนการทำงาน** เป็นการสร้างความร่วมมือร่วมใจเป็นหนึ่ง เดียวของพนักงาน ที่มองเห็นผลลัพธ์ขององค์การร่วมกันมากกว่าแต่ละคนต่างคนต่างทำตาม ความรับผิดชอบตนเอง โดยที่สามารถสร้างผลผลิตและขับเคลื่อนองค์การก้าวไปข้างหน้าด้วย ความมั่นคงมีคุณภาพ



6. **การศึกษาการจัดการระบบสำนักงาน** ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งพัฒนาระบบ ทหารวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น ศึกษาความเคลื่อนไหวและเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว ง่าย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดความเมื่อยล้าอุบัติเหตุและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

7. **การมีระบบการบริหารและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ** ขนาดและประเภทของ ธุรกิจมีผลต่อการใช้ระบบการบริหารและการประเมินที่แตกต่างกัน ดังนั้นระบบการบริหารที่ใช้ในการ ประเมินผลองค์กรนั้นจะต้องมีความทันสมัย เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น Total Quality Management (TQM), Balanced Scorecard (BSC), Benchmarking เป็นต้น



สรุป

สำนักงานเป็นสถานที่ใช้ปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นศูนย์รวบรวมงานเอกสารข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ และให้ บริการสนับสนุนหน่วยงานหลักภายในและหน่วยงานภายนอก โดยผู้บริหารนำทรัพยากร 8 M's คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ความรู้ด้านการจัดการ ตลาด เครื่องจักรกล วิธีการทำงาน เวลา มาบริหารจัดการพื้นฐาน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การควบคุมทำงาน เพื่อจัดการงานสำนักงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หลักการจัดการงานสำนักงานมี 3 หลักการ ได้แก่ การจัดการมุ่งเน้นงาน การจัดการมุ่งเน้นคน การจัดการมุ่งเน้น บรูณาการ การจัดการมุ่งเน้นงานจะให้ความสำคัญกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คือ งานต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้และงานต้องมีประสิทธิภาพ คือ ถูกว่า ดีกว่า เร็วกว่า พึงพอใจกว่า ใหม่กว่า สำหรับการจัดการมุ่งเน้นคน จะให้ ความสำคัญกับคนเป็นหลักโดยถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การจ้ดองค์การสู่ความสำเร็จ โดยยึดหลักมนุษย์เป็น ผู้มีชีวิตจิตใจ หลักความพึงพอใจในงาน หลักจูงใจมนุษย์ หลักความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ หลักทุนมนุษย์ และ การจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการ ให้ความสำคัญกับความคิด การทำงานและการประเมินผลที่มีการบูรณาการสอดคล้อง สัมพันธ์เป็นหนึ่งเดียว



กิจกรรมที่ 1.2

1. จงอธิบายหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

2. คำว่า “ประสิทธิภาพ” ของการจัดการหมายถึงอะไร พร้อมยกตัวอย่าง

3. หลักการจัดการมุ่งเน้นงานให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง

4. หลักการจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง



เฉลยกิจกรรมที่ 1.2

1. จงอธิบายหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. การวางแผน (Plan) | 2. การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (Schedule) |
| 3. การบริหารงาน (Executive) | 4. การวัดผลงาน (Measure) |
| 5. การให้รางวัล (Reward) | |

2. คำว่า “ประสิทธิภาพ” ของการจัดการหมายถึงอะไร พร้อมยกตัวอย่าง

- | | |
|---|---|
| 1. ถูกกว่า เช่น ใช้กระดาษอย่างประหยัด | 2. ดีกว่า เช่น ได้รางวัลคุณภาพ |
| 3. เร็วกว่า เช่น การลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน | 4. ใหม่กว่า เช่น การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ |
| 5. พึงพอใจกว่า เช่น การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก | |

3. หลักการจัดการมุ่งเน้นงานให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง

หลักการจัดการมุ่งเน้นงานให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ผู้จัดการที่ดีต้องมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ประสิทธิผล) อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด)

4. หลักการจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง

หลักการจัดการมุ่งเน้นการบูรณาการให้ความสำคัญต่อการคิด การทำงาน และ การประเมินผล โดยทั้ง 3 ประเศทนั้นต้องคิดแบบบูรณาการ ทำงานแบบบูรณาการ และประเมินผลแบบบูรณาการ ซึ่งต้องมีความสอดคล้องสัมพันธ์เป็นหนึ่งเดียว



กิจกรรมประมวลผลหลังเรียน

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ ชุดที่ 1 หลักการจัดการสำนักงาน

คำชี้แจง ข้อคำถามมีทั้งหมด 10 ข้อ ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย x ลงในกระดาษคำตอบตรงช่อง ก ข ค หรือ ง ที่ถูกต้องที่สุด

- ข้อใดอธิบายการจัดการได้ถูกต้อง
 - การจัดการเป็นวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร
 - การจัดการเป็นศาสตร์และศิลป์
 - การจัดการเป็นการบูรณาการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - ถูกทุกข้อ
- สำนักงานมีความสำคัญอย่างไร
 - เป็นศูนย์กลางความจำ
 - เป็นฝ่ายให้บริการและสนับสนุนการทำงานของทุกหน่วยงานในองค์กร
 - เป็นกองบัญชาการและเป็นศูนย์ควบคุมขององค์กร
 - ถูกทุกข้อ
- ลักษณะสำคัญของงานสำนักงานมีหลายประการ ยกเว้นข้อใด
 - เป็นงานที่ไม่แตกต่างจากงานอื่น ๆ
 - เป็นงานติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และประชาสัมพันธ์
 - เป็นงานควบคุมคุณภาพ
 - เป็นงานจัดการทรัพยากรมนุษย์
- ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการจัดการสำนักงาน
 - การรวบรวมอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน
 - การบริหารจัดการความขัดแย้งในสำนักงาน
 - การประสานกิจกรรมของสำนักงาน
 - การจัดอบรมและการจัดทำคู่มือ
- ข้อใดเป็นขอบข่ายหน้าที่ของงานพัสดุ
 - การจัดทำแผน
 - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
 - การจัดหาจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้
 - การประหยัดทรัพยากร



6. งานโต้ตอบ ติดต่อกับ การบริหารงานเอกสาร งานประชุม ฯลฯ เป็นขอบเขตงานสำนักงานตามข้อใด
 - ก. งานเลขานุการ
 - ข. การติดต่อสื่อสาร
 - ค. งานเอกสาร
 - ง. งานประชาสัมพันธ์

7. การควบคุมดูแลว่าผลงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ตรงกับหลักเกณฑ์ของงานสำนักงานข้อใด
 - ก. การวางแผน
 - ข. การบริหารงาน
 - ค. การวัดผลงาน
 - ง. การให้รางวัล

8. การใช้หลักความแตกต่างและนวัตกรรมใหม่ ผู้จัดการต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ตรงกันนิยามคำว่าประสิทธิภาพ ข้อใด
 - ก. ดีกว่า
 - ข. พึงพอใจกว่า
 - ค. ใหม่กว่า
 - ง. เจ๋งกว่า

9. ข้อใดคือหลักการจัดการมุ่งเน้นคน
 - ก. หลักประสิทธิผล
 - ข. หลักประสิทธิภาพ
 - ค. หลักทุนมนุษย์
 - ง. หลักตัวชี้วัด

10. ข้อใดคือวิธีการคิดแบบบูรณาการ
 - ก. การคิดแบบองค์รวม
 - ข. การคิดริเริ่ม
 - ค. การคิดเปรียบเทียบ
 - ง. การคิดแบบสังเคราะห์



เฉลยกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1.				X
2.				X
3.	X			
4.		X		
5.			X	
6.			X	
7.			X	
8.			X	
9.			X	
10.	X			

คะแนนที่ได้ คะแนน





บรรณานุกรม

- กิจจา บานชื่น. (2559) **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ครรชิต มาลัยวงศ์ และจุฑารัตน์ นกแก้ว. (2552) **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด
- ชุติมา สัจจานนท์. (2555) **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการงานสำนักงาน หน่วยที่ 1-8 (พิมพ์ครั้งที่ 2)** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นฤมล จิตรเอื้อ. (2558) **การจัดการสำนักงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 1)** กรุงเทพฯ : บริษัท ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2556) **การจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 8)** กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุ๊ป
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
- พรรณิ ประเสริฐวงศ์. (2545) **การบริหารสำนักงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 16)** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พูลสุข สังข์สุข. (2552) **การบริหารสำนักงาน**. กรุงเทพฯ : เสมาสาส์น.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2554) **การจัดการองค์การและการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554) **การจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 1)** กรุงเทพฯ : บริษัท ธนัช การพิมพ์ จำกัด
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 4)** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพรเพซ
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และ ธนชัย ยมจินดา. (2559) **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสำนักงาน หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 1)** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมคิด บางโม. (2558) **องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7)** กรุงเทพฯ : พัฒนวิทย์การพิมพ์
- สมบัติ สวัสดิผล. (2552). **เทคโนโลยีสำนักงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6)** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วังอักษร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) **การบริหารสำนักงานแบบใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด