



# บทที่ 8

## การบริหารสำนักงาน

Start



อาจารย์จันทนา พงศ์สิทธิกัญญา





# ความหมายของการบริหารสำนักงาน



การบริหารสำนักงาน หมายถึง การบริหารและ  
การจัดการเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ  
เครื่องใช้ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกกับหน่วย  
งานต่างๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้  
บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้





# วัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงาน



1. ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
  2. ช่วยลดเวลาในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะระบบข้อมูล และเอกสารต่างๆ
  3. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานในภาพรวม โดยแต่ละหน่วยงานไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่สารบัญประจำหน่วยแต่อย่างใด
  4. ช่วยสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้เกิดความเหมาะสมเป็นการคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานได้
  5. ช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภายในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บเอกสารข้อมูล การรวบรวมข้อมูล เป็นต้น

# ลักษณะของงานในสำนักงาน



กิจกรรมที่ถือว่าเป็นหลักสำคัญของการบริหารสำนักงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

1. การบริหารงานเอกสาร สำนักงานเปรียบเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานเอกสาร เป็นศูนย์เก็บข้อมูลทั้งหมดขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นงานฝ่ายใด หรืองานระดับใด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลหลักฐานของปัจจุบันหรือหลักฐานต่างๆ ในอดีต
2. การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ งานสำนักงานนับเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารในระหว่างฝ่ายต่างๆ ขององค์กรทั้งระบบการสื่อสารด้วยวาจา เช่นการใช้โทรศัพท์ระบบโทรศัพท์วงจรปิด ระบบเสียงตามสาย และการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมายติดต่อ หนังสือเวียน โทรเลข ส่วนงานประชาสัมพันธ์ นั้นประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน





3. การจัดส่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงาน ซึ่งได้แก่ เรื่องการจัดแผนผังในสำนักงาน ระบบการถ่ายเทอากาศ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เรื่องสถานที่จอดรถ นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการควบคุมแจกจ่ายพัสดุ ตลอดจนบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานให้อยู่ในสภาพดีเสมอ

4. การจัดระบบงาน ซึ่งเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ และประสบการณ์ในด้านการบริหารสำนักงานสูง ซึ่งบางครั้งอาจมีการจ้างที่ปรึกษาหรือบริษัทมืออาชีพจากภายนอก เนื่องจากในการบริหารสำนักงานนี้ จะรวมส่วนที่เกี่ยวกับงานวิชาการ การวิเคราะห์งาน การปรับปรุงงาน การกำหนดเวลามาตรฐาน เป็นต้น





5. การควบคุมระบบต่างๆ ของสำนักงาน เช่น การควบคุมคุณภาพงาน ควบคุมผลผลิต ผลสำเร็จของงาน

6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วยงานรับผิดชอบหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การรับสมัครคนเข้าทำงาน การกำหนดอัตราเงินเดือนค่าจ้าง การฝึกอบรม การเลื่อนขั้นแรงงานสัมพันธ์ การออกจากงาน การจัดผลตอบแทน ฯลฯ

7. การจัดรูปงานในสำนักงาน เป็นการพิจารณาและกำหนดประเภทของงานที่ต้องทำพร้อมทั้งบรรจุบุคคลที่เหมาะสมในงานนั้นๆ กำหนดความสัมพันธ์ภายในองค์การไว้อย่างแน่ชัด



# คุณลักษณะของผู้บริหารสำนักงาน



1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ พื้นฐานของงานแต่ละด้าน ในองค์การ
2. มีประสบการณ์ในการทำงาน
3. มีไหวพริบเรียนรู้เร็ว
4. ติดตามข่าวสารอยู่เสมอและมีความทันสมัย
5. มีใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น







## การจัดสำนักงาน

หลักการที่สำคัญในการจัดสำนักงาน มีดังนี้

1. มุ่งดำเนินการให้สำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดสวยงามน่าทำงาน
2. มีการรวบรวมกลุ่มงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายกัน เข้ามารวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการควบคุม ดูแล และสั่งการ
3. กำหนดสายการเดินของงานให้คล่องตัวมากขึ้น
4. จัดช่องทางเดินให้สะดวก โดยปราศจากสิ่งกีดขวาง
5. จัดวางเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ใกล้ผู้ใช้ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้





6. จัดระบบถ่ายเทอากาศ ให้อากาศบริสุทธิ์และเป็นธรรมชาติมากที่สุด ให้แสงสว่างกระจายไปทั่วโดยปราศจากเงามืด สี และอุณหภูมิในห้องทำงานมีความเหมาะสม

7. จัดให้มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ในสำนักงาน และวัสดุสิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเต็มที่และประหยัด

8. มีการจูงใจให้บุคลากรภายในสำนักงาน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการวัดผลงานและแจ้งให้ทราบเป็นประจำ

9. จัดระบบรักษาความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติภัยต่างๆ อย่างเหมาะสม





# การบริหารเครื่องใช้สำนักงาน



การบริหารเครื่องใช้สำนักงานให้มีประสิทธิภาพมีหลักการที่พอสรุปได้ ดังนี้

1. จัดหาเครื่องใช้สำนักงานให้ตรงกับความต้องการของงานที่จะใช้และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน
2. จัดหาเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพสูงราคาเหมาะสม และอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเป็นการเช่าใช้ในบางกรณีที่เกิดประโยชน์มากกว่า
3. มีการตรวจสอบการทำงานของเครื่องใช้สำนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดและต่อเนื่อง
4. จัดการบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา
5. ใช้เครื่องใช้สำนักงานให้เหมาะสมกับงาน เพื่อยืดอายุการใช้ให้ยาวนานเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย



# การจัดวางเครื่องใช้สำนักงาน



การวางผังในสำนักงานจึงควรพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

1. สะดวกต่อการไหลของงาน เช่นการผ่านงานจากผู้บริหารระดับต้นจนถึงผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจอนุมัติเรื่องต่างๆ อย่างไม่สะดุด
2. ประโยชน์สูงสุดจากการใช้พื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด
3. ความสวยงาม โดยการจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน
4. ปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่ตั้งได้ง่าย การจัดวางเครื่องใช้สำนักงานที่ดีจะต่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้น จะต้องพิจารณาถึงความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายด้วย



# การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน



วิธีการบำรุงรักษา ทำได้ดังนี้

1. แนะนำวิธีการใช้เครื่องใช้สำนักงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการใช้งานที่ถูกต้องและยืดอายุการใช้งาน
2. เสริมทักษะในการบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานให้กับผู้ใช้งานโดยตรง
3. การซ่อมแซมเครื่องใช้สำนักงานควรเลือกใช้บริการกับหน่วยงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญในเครื่องใช้สำนักงานประเภทนั้นๆ
4. การทำสัญญาการบำรุงรักษากับหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบการใช้งานเป็นระยะๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น





## การบริหารงานเอกสาร

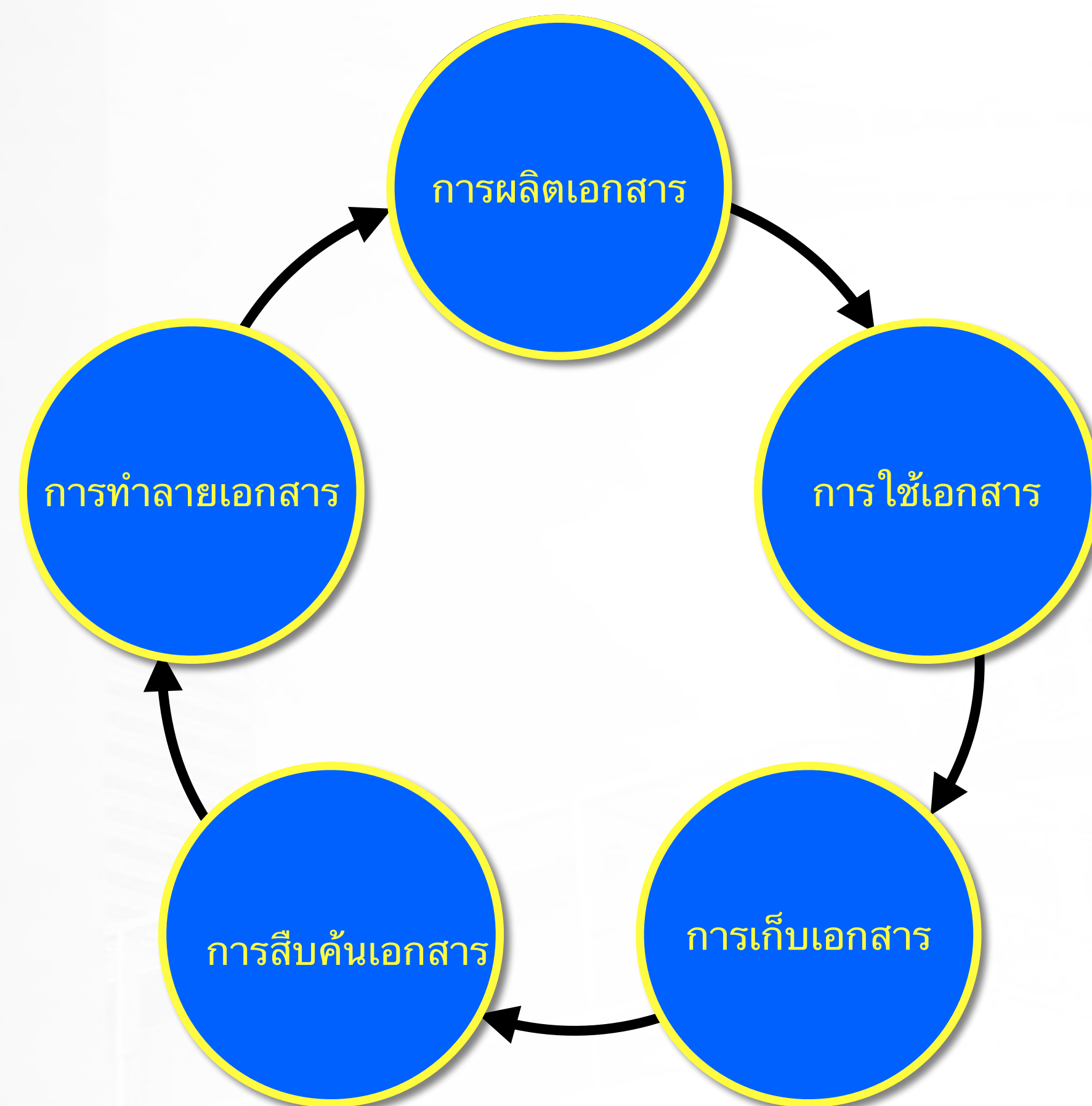


เอกสารหมายถึงกระดาษที่บันทึกข้อมูลซึ่งใช้ในองค์การ ได้แก่ จดหมาย แบบฟอร์ม หนังสือ บันทึก รายงาน คู่มือ แผนที่ และวัตถุอื่นๆ ที่บรรจุข้อความ ทั้งยังอาจรวมถึงสื่อกลางในการใช้จัดทำข้อมูลต่างๆ ขององค์การด้วย เช่น บัตร เทป หรือ ไมโครฟิล์ม เป็นต้น





การบริหารงานเอกสารหมายถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อควบคุมวงชีวิตของเอกสาร ตั้งแต่การผลิตเอกสารการใช้ประโยชน์ การจัดเก็บ การนำกลับมาใช้อีก และการทำลายเอกสาร







## การผลิตเอกสาร



การผลิตเอกสาร หมายถึง การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ และการทำสำเนา การผลิตเอกสารต้องละเอียดรอบคอบ ไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ผู้ร่างเอกสารจะต้องมีความรู้และรู้เรื่องที่ร่างแยกประเด็นและจุดประสงค์ให้ชัดเจน ใช้ถ้อยคำสำนวนเหมาะสม สุกภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบุคคลและธุรกิจ มีเนื้อหาสาระสมบูรณ์ครบถ้วน การพิมพ์ต้องให้ถูกต้องตามแบบที่นิยม สะอาดเรียบร้อย ไม่มีคำผิดหรือขีดฆ่า สกปรก ใช้กระดาษคุณภาพดี





## การใช้เอกสาร

การใช้เอกสารประกอบด้วย การเสนอ การรับ การพิจารณา การอ้างอิง การใช้เอกสารจะต้องจัดระบบการใช้ให้ดี







## การเก็บรักษาเอกสาร

เอกสารที่ใช้อยู่ในสำนักงานและที่เข้ามาในสำนักงานมีจำนวนมากทุกวัน เอกสารบางชนิดเมื่อใช้แล้วต้องเก็บรักษาไว้เพราะอยู่ในระหว่างการดำเนินการหรือยังจำเป็นต้องนำกลับมาใช้อ้างอิงอีก การจัดเก็บเอกสารจะเก็บนานเท่าใดขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรนั้นๆ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

การเก็บหนังสือระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่ละคนควรมีแฟ้มประจำตัวคนละ 3 แฟ้ม คือ

1. แฟ้มเรื่องเข้าใหม่ สำหรับเก็บหนังสือเข้าใหม่ที่รับเข้ามา
2. แฟ้มเรื่องกำลังดำเนินการ สำหรับเก็บหนังสือที่กำลังดำเนินการ
3. แฟ้มรอดตอบ-รอส่ง สำหรับเก็บเรื่อง que ดำเนินการเสร็จไปขั้นตอนหนึ่งแล้วอยู่ระหว่างรอให้หน่วยงานอื่น ๆ ตอบมา หรือเป็นหนังสือรอนำส่งเจ้าหน้าที่รับส่งให้จัดการส่งหนังสือออกไป





## การสืบค้นเอกสาร

ในการปฏิบัติงานทั่วไปจำเป็นต้องค้นหาเอกสารที่เก็บรักษาไว้มานานอึ้ง ในการค้นหาเอกสารมีหลักปฏิบัติดังนี้

1. ให้พิจารณาว่าเอกสารนั้นเป็นเรื่องอะไร ควรจะอยู่แฟ้มไหน
2. ดูป้ายลิ้นชักว่าตรงกับเรื่องที่ค้นหรือไม่
3. เมื่อพบแล้ว ให้ดึงลิ้นชักออกมา





## การทำลายเอกสาร

เอกสารใดควรเก็บหรือควรทำลาย ให้พิจารณาดังนี้

1. คุณค่าทางกฎหมาย หมายถึงเอกสารที่กฎหมายบังคับให้เก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานเมื่อเกิดคดีความ เช่น สัญญาต่างๆ ใบเสร็จรับเงิน บัญชี เป็นต้น
2. คุณค่าทางการเงิน เป็นเอกสารเกี่ยวกับการเงิน เช่น เกี่ยวกับภาษีอากร เป็นต้น
3. คุณค่าทางการบริหาร ได้แก่ ระเบียบ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงานส่วนต่างๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่เอกสารที่แสดงความเป็นมาขององค์กรและอดีตที่มีคุณค่า เช่น เอกสารการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น เป็นต้น
5. คุณค่าทางการวิจัย อาจเป็นผลการวิจัยค้นคว้าด้านต่างๆ ขององค์กรที่สามารถนำไปประกอบการวางแผนหรือดำเนินการได้



# *Work sheets*



ให้นักศึกษา อธิบายถึงหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงาน

ลักษณะของงานในสำนักงาน

การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน

การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน

การบริหารงานเอกสาร



