



สำนักพิมพ์ห้องจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ครั้งที่  
9

การบริหาร

สำนักงาน



OFFICE



MANAGEMENT

สุริสวดี ราชกุลชัย

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
ส่วนที่ 1 : แนวคิดการบริหารสำนักงาน	1
บทที่ 1 การบริหารสำนักงานในยุคข้อมูลข่าวสาร	3
ความหมาย	3
ความสำคัญของการบริหารสำนักงาน	7
ลักษณะงานบริหารสำนักงาน	10
คุณสมบัติผู้บริหารสำนักงาน	11
หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน	13
วงจรข้อมูลข่าวสาร (Information Cycle)	15
ระบบบริหารสารสนเทศ (Management Information Systems: MIS)	16
สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation: OA)	16
ความชำนาญของผู้บริหารสำนักงาน	16
แนวคิดทางการบริหาร	18
แนวคิดดั้งเดิม (Classical Concept)	18
แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Concept)	20
แนวคิดการบริหารด้านวิทยาศาสตร์ (Management Science Concept)	23
แนวคิดการบริหารเชิงคุณภาพ (Quality Management Concept)	23
แนวคิดการบริหารเป็นระบบ (System Concept)	25
แนวคิดการบริหารความไม่แน่นอน (Contingency Concept) และการสร้าง ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage Concept)	27
ยุคข้อมูลข่าวสาร	28
ยุคของคอมพิวเตอร์	28
ยุคสารสนเทศ	29
ผู้บริหารสำนักงานในยุคข้อมูลข่าวสาร	33
บรรณานุกรม	38
บทที่ 2 หลักการบริหารสำนักงาน	39
หลักการพื้นฐานในการบริหาร	39
รูปแบบขององค์การ	47

องค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization)	47
องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization)	52
ลักษณะการเป็นผู้นำของผู้บริหารสำนักงาน	53
ธรรมชาติการเป็นผู้นำ	53
รูปแบบภาวะการเป็นผู้นำ	57
การวางแผนและการควบคุมในสำนักงาน	58
บรรณานุกรม	65
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์พัฒนาและบริหารระบบ</b>	67
ระบบการบริหารสำนักงาน	67
วัตถุประสงค์ของระบบการบริหารสำนักงาน	69
หลักการของระบบบริหารสำนักงาน	69
ปัญหาของระบบบริหารสำนักงาน	70
แนวคิดระบบพื้นฐาน	71
โมเดลแบบทั่วไป	71
วงจรการศึกษาระบบ	74
ขอบเขตการศึกษาระบบ	76
การจัดองค์การของการจัดทำระบบ	77
การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ (System Analysis and Development)	78
การวิเคราะห์ระบบ	79
แผนภูมิในการวิเคราะห์ระบบงาน	81
ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบงาน	91
การพัฒนาระบบ (System Development)	93
การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน	95
การทำงานให้ง่ายขึ้นหรือการปรับปรุงงาน	96
ขั้นตอนการพัฒนาระบบ หรือการปรับปรุงพัฒนาระบบงาน	98
ปัญหาและอุปสรรคในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน	99
กรณีศึกษา การปรับปรุงวิธีการทำงาน	100
บรรณานุกรม	104

**ส่วนที่ 2 : ระบบการจัดการภายในสำนักงาน** 105

<b>บทที่ 4 การจัดการพื้นที่สำนักงาน</b>	107
การเลือกทำเลและตำแหน่งที่ตั้ง (Location and Site)	108
ปัจจัยพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้ง (Location)	108
ปัจจัยในการพิจารณาเลือกตำแหน่งที่ตั้ง (Site)	109

การบริหารพื้นที่ (Space Management)	111
การวางแผนและจัดองค์การในการบริหารพื้นที่	112
วัตถุประสงค์ของการบริหารพื้นที่	113
การวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่ในสำนักงาน	113
พื้นที่ตามสายทางเดินของงาน (Workflow Space)	113
พื้นที่สำหรับทรัพยากรมนุษย์ (Human Space)	115
พื้นที่สำหรับหน้าที่งาน (Functional Space)	118
การออกแบบแผนผังสำนักงาน (Layout)	119
หลักการบริหารพื้นที่	122
หลักการบริหารพื้นที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ	124
หลักการบริหารพื้นที่สำหรับบุคลากรในสำนักงาน	124
หลักการบริหารพื้นที่เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน	128
ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนผังสำนักงาน	128
บรรณานุกรม	132
<b>บทที่ 5 การจัดการสภาพแวดล้อมในสำนักงาน</b>	133
ความสำคัญและบทบาทของสภาพแวดล้อม	133
สี (Colour)	134
ปฏิภพของมนุษย์ที่มีต่อสี	135
ความสัมพันธ์ของสีกับสำนักงาน	137
แสง (Light)	138
แหล่งที่มาของแสง	139
เสียง (Sound)	139
อากาศ (Air)	142
การรักษาความปลอดภัย (Safety and Security)	143
ปัญหาความปลอดภัย	143
ปัญหาการรักษาความปลอดภัย	143
วิธีการควบคุมปัญหาความปลอดภัย	144
การจัดการด้านพลังงาน (Energy Management)	144
วิธีการประหยัดพลังงาน	145
เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน (Furniture and Equipment)	146
เฟอร์นิเจอร์ (Furniture)	146
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน (Equipment)	148
การควบคุมดูแลและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน	149
บรรณานุกรม	151

<b>บทที่ 6</b>	<b>การบริหารพัสดุสำนักงาน</b>	153
	ความหมายการบริหารพัสดุ	153
	ประเภทของพัสดุ	154
	ขั้นตอนการบริหารพัสดุ	155
	การศึกษาความต้องการ	155
	การจัดซื้อ (Purchasing)	158
	การควบคุมพัสดุ (Control)	165
	การเก็บรักษาพัสดุ (Storage หรือ Warehouse)	167
	ประเภทการเก็บรักษา	168
	การรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษา	170
	การบำรุงรักษาพัสดุ	170
	การจำหน่ายพัสดุ (Distribution)	171
	ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารพัสดุ	172
	แนวทางแก้ไขปัญหการบริหารพัสดุ	173
	บรรณานุกรม	175
<b>บทที่ 7</b>	<b>การบริหารเอกสาร</b>	177
	หน้าที่การบริหารเอกสาร	178
	วงจรชีวิตเอกสาร	179
	หลักการบริหารเอกสารระบบธรรมดา (Manual Systems)	182
	การสร้างเอกสาร	182
	การจัดเก็บเอกสาร	182
	ระบบการจัดเก็บเอกสาร	184
	กระบวนการจัดเก็บเอกสาร	188
	อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร	190
	ข้อแนะนำในการจัดเก็บเอกสาร	194
	การนำไปใช้	197
	การดูแลรักษาเอกสาร	198
	การทำลายเอกสาร	200
	หลักการบริหารเอกสารระบบอัตโนมัติ (Automated Systems)	200
	การสร้างเอกสาร	200
	การจัดเก็บเอกสาร	201
	การนำไปใช้	202
	การดูแลรักษา	202
	การทำลายเอกสาร	202

กระบวนการบริหารงานเอกสาร	203
การจัดองค์การบริหารเอกสาร	203
การปฏิบัติการบริหารเอกสาร	204
การประเมินผลการบริหารเอกสาร	206
บรรณานุกรม	208
<b>บทที่ 8 การบริหารแบบฟอร์ม รายงาน และจดหมายโต้ตอบ</b>	<b>209</b>
แบบฟอร์ม	209
ประเภทแบบฟอร์ม	209
หลักการบริหารแบบฟอร์ม	212
หลักการใช้ (Using)	212
หลักการความสม่ำเสมอ (Standardization)	212
หลักการออกแบบแบบฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ (Effective Forms Design)	213
หลักการควบคุมศูนย์กลาง (Centralized Control)	214
รายงาน	216
ประเภทของรายงาน	216
ขั้นตอนการจัดทำรายงาน	219
ข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงาน	223
จดหมายโต้ตอบ	225
แบบฟอร์มจดหมาย	225
หลักการเขียนจดหมายโต้ตอบ	227
บรรณานุกรม	232
<b>บทที่ 9 การติดต่อสื่อสารในสำนักงาน</b>	<b>233</b>
กระบวนการติดต่อสื่อสาร	234
ประเภทการติดต่อสื่อสาร	235
อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร	239
อุปสรรคจากคน	239
อุปสรรคจากองค์การและสื่อ	241
การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	243
เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร	246
คุณลักษณะของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร	247
ประเภทของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร	248
การเลือกใช้และผลกระทบในสำนักงาน	255
ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีในสำนักงาน	257
อินเทอร์เน็ต (Internet)	258
อินทราเน็ต (Intranet)	260

เอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet)	262
รูปแบบการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน	266
ลักษณะการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน	271
การส่งข้อมูล (Data Sending)	272
การนัดหมาย (Appointment)	272
การประชุม (Meeting or Conference)	273
การนำเสนอ (Presentation)	274
บรรณานุกรม	277

<b>บทที่ 10 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงาน</b>	279
การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection)	279
การทดสอบ (Testing)	283
การฐมนิเทศ (Orientation)	285
การบังคับบัญชา (Supervising)	286
การจูงใจ (Motivation)	288
ทฤษฎีการจูงใจ	288
ปัจจัยในการจูงใจ	294
การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development)	296
ประเภทการฝึกอบรมและพัฒนา	296
หลักการฝึกอบรมและพัฒนา	298
การประเมินผลการทำงาน (Performance Appraisal)	299
วิธีการประเมินผล	300
การเคลื่อนย้ายและการแทนที่ (Movement & Replacement)	302
การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)	303
ค่าตอบแทน (Compensation)	307
การแก้ปัญหาในสำนักงาน (Problem-Solving)	308
บรรณานุกรม	311

<b>บทที่ 11 การควบคุมในสำนักงาน</b>	313
บทบาทของการควบคุม	314
วัตถุประสงค์การควบคุม	317
กระบวนการควบคุม	318
ประเภทการควบคุมในสำนักงาน	325
ควบคุมเวลา (Time)	325
ควบคุมคุณภาพ (Quality)	325

ควบคุมปริมาณ (Quantity)	326
ควบคุมต้นทุน (Cost)	326
ควบคุมการบริหารสำนักงาน (Office)	328
เครื่องมือในการควบคุมสำนักงาน	330
ตารางเวลาและ Gantt Chart	331
PERT และ CPM (Program Evaluation and Review Technique and Critical Path Method)	331
งบประมาณ (Budget)	333
คู่มือ (Manual)	336
เครื่องมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Equipment)	338
บรรณานุกรม	340

### ส่วนที่ 3 : การปรับตัวและพัฒนาเพื่อการบริหารสำนักงานในอนาคต 341

#### บทที่ 12 การบริหารสำนักงานอัตโนมัติ 343

ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	343
ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์	344
เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์	348
เทคโนโลยีสำนักงานเข้า	348
เทคโนโลยีส่วนกระบวนการ	350
เทคโนโลยีส่วนแสดงผล	350
เทคโนโลยีส่วนการเก็บ	351
เทคโนโลยีส่วนควบคุม	351
สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation: OA)	352
ความหมาย	352
หน้าที่และระบบข้อมูลหลักใน OA	352
ระบบสารสนเทศของ OA	353
ประโยชน์ของ OA	357
การบริหาร OA	360
การวางแผนและจัดองค์การระบบ OA	360
การดูแลและรักษาความปลอดภัยระบบ OA	361
การประเมินค่าของระบบ OA	362
บรรณานุกรม	364

#### บทที่ 13 การปรับปรุงระบบบริหารสำนักงาน 365

การปรับปรุงระบบในสำนักงาน	365
แบบจำลองการปรับปรุงระบบ	368
เครื่องมือที่ใช้สื่อสารในระบบ	371
การศึกษาในระบบในสำนักงาน	373



ขั้นตอนในการปรับปรุงระบบ	376
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในสำนักงาน	377
การปรับปรุงคุณภาพ	378
รีเอ็นจิเนียริงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering: BPR)	382
ขั้นตอนการทำ BPR	384
เครื่องมือสำหรับ BPR	389
บรรณานุกรม	391
<b>บทที่ 14 แนวโน้มและทิศทางการบริหารสำนักงานในอนาคต</b>	<b>393</b>
นวัตกรรม (Innovation)	393
กระบวนการนวัตกรรม	395
ลักษณะของสำนักงานที่มีนวัตกรรม	396
เทคโนโลยี (Technology)	397
ความหมายและประเภท	397
เทคโนโลยีสารสนเทศ	398
ประโยชน์ของเทคโนโลยี	399
อุปสรรคของเทคโนโลยี	399
ข้อจำกัดของเทคโนโลยี	399
ผลกระทบของเทคโนโลยี	400
การจัดการกับเทคโนโลยี	401
สำนักงานแบบใหม่	402
การบริหารสำนักงานในอนาคต	409
สำนักงานในอนาคต	409
การทำงานและการจัดองค์การ	410
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	412
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	412
แนวคิดท้ายเล่ม	413
บรรณานุกรม	414
<b>ภาคผนวก</b>	<b>417</b>
ภาคผนวก ก: ความหมายของการบริหารและการจัดการ	419
ภาคผนวก ข: สำนักงานแห่งการเรียนรู้ (Learning Office: LO)	423
ภาคผนวก ค: Website สำนักงานธุรกิจประเภทต่าง ๆ (ต่างประเทศ)	434
ภาคผนวก ง: Website น่าสนใจ (ในประเทศ)	438
ภาคผนวก จ: Portal Site (เว็บไซต์)	442