สารบัญ

ตอนที่ 1 *แนวความคิดเกี่ยวกับสำนักงานและการบริหารสำนักงาน* 9

บทที่ 1 **ลักษณะของงานสำนักงาน และการบริหารสำนักงาน** 11
ลักษณะของงานสำนักงาน : หน้าที่และบทบาทของสำนักงาน 11
การบริหารสำนักงานและลำดับขั้นตอนของการบริหารสำนักงาน 14
ลักษณะการบริหารสำนักงานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ 19
ผู้บริหารสำนักงาน 20
สรุป 25
เรียบเรียงโดย : *รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์*

บทที่ 2 **การวางแผนสำนักงาน และการอำนวยการ** 27
การวางแผนกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ 27
ขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ 29
ลักษณะการวางแผนสำนักงาน 30
ประเภทของแผน 31
การอำนวยการ 33
ข้อเสนอแนะในการอำนวยการ 35
สรุป 35
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

บทที่ 3 **การจัดองค์การในสำนักงาน** 37
ลักษณะการจัดองค์การ 37
หลักการจัดองค์การ 37
ลำดับขั้นการบังคับบัญชาของบริษัท 39
หน้าที่และโครงสร้างของสำนักงาน 40
การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจในสำนักงาน 41
โครงสร้างขององค์การ 42
รูปแบบการจัดองค์การสำนักงาน 45
สรุป 43
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

ตอนที่ 2 *ลักษณะทางกายภาพของสำนักงาน* 49

บทที่ 4 **การจัดสำนักงาน** 51
ลักษณะการจัดสำนักงาน 51
การเลือกทำเลที่ตั้งและตำแหน่งที่ตั้งสำนักงาน 52
ข้อควรพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้งของสำนักงาน 53
การบริหารพื้นที่และการจัดแผนผังสำนักงาน 56
หลักการบริหารพื้นที่สำหรับเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน 59
ขนาดของเนื้อที่ในการจัดแผนผังสำนักงาน 63
สรุป 66
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 5 **เครื่องตกแต่งสำนักงานและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน** 67
การตกแต่งสำนักงานและเครื่องตกแต่งสำนักงาน 67
โต๊ะทำงาน 69
เก้าอี้ 70
แสงสว่างในสำนักงาน 72
เสียง 72
การปรับอากาศในสำนักงาน 73
การใช้สีตกแต่งสำนักงาน 74
การจัดระบบความปลอดภัยในสำนักงาน 76
สรุป 79
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

บทที่ 6 **เครื่องใช้สำนักงาน** 80
ประโยชน์จากการใช้เครื่องใช้สำนักงาน 80
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน 80
ชนิดของเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน 81
การจัดประเภทของเครื่องใช้สำนักงาน 84
ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องใช้ในสำนักงาน 85
การบำรุงรักษาเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานทั่วไป 91
สรุป 94
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

ตอนที่ 3 *การประมวลผลข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์* 95

บทที่ 7 **คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ** 97
ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ 97
หน่วยประมวลผลกลางและแหล่งเก็บข้อมูลปฐมภูมิ 98
หน่วยเก็บข้อมูลปฐมภูมิ 99
หน่วยเก็บข้อมูลสำรองทุติยภูมิ 100
อุปกรณ์ป้อนข้อมูล 103
อุปกรณ์แสดงผล 104
โมเด็ม 105
ซอฟต์แวร์คืออะไร 105
ระบบสารสนเทศ 110
สรุป 114
เรียบเรียงโดย : *อาจารย์ชวลิต ปภวานนท์*

บทที่ 8 **การประมวลผลข้อมูลและการประมวลผลคำ** 116
ข้อมูลและสารสนเทศ 116
ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล 117
คอมพิวเตอร์และวิธีดำเนินการของสำนักงาน 117
ระบบฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล 119
การประมวลผลคำ 122
ซอฟต์แวร์ 126

สำหรับใช้ในการศึกษาและอ้างอิงเท่านั้น
For educational use and reference only

การประมวลสารสนเทศ 126
การประยุกต์ใช้การประมวลคำ 127
การเลือกอุปกรณ์ประมวลคำ 131
สรุป 131
เรียบเรียงโดย : อาจารย์ชวลิต ปภาวนนท์

ตอนที่ 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงาน 133

บทที่ 9 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงาน 135
ลักษณะและหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 135
การวิเคราะห์งาน 137
การวางแผนกำลังคน 143
การสรรหาพนักงาน 144
การคัดเลือก 151
การฝึกอบรมและการพัฒนา 161
การจูงใจ 162
การจ่ายค่าตอบแทน 163
การส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย 166
วินัยและการร้องทุกข์ 167
การประเมินผลการปฏิบัติงาน 169
การเลื่อนตำแหน่งและโยกย้าย 173
สรุป 174
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

ตอนที่ 5 การบริการต่าง ๆ ที่จัดให้โดยสำนักงาน 177

บทที่ 10 การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร 177
ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร 177
องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร 178
ระบบการจัดเก็บเอกสาร 181
หลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษรไทย 186
หลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ 188
กระบวนการจัดเก็บเอกสาร 188
วัสดุและอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร 189
ข้อแนะนำในการจัดเก็บเอกสาร 190
การเก็บเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม 193
ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร 194
สรุป 194
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 11 การติดต่อสื่อสาร 196
การติดต่อและการสื่อสารในสำนักงาน 196
การติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร 198
การสะกดคำ 198
หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร 199
รายงาน 202
การส่งข้อมูล 203
หลักการใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ 208
การออกแบบฟอร์ม 209
ขั้นตอนการออกแบบฟอร์ม 209
ส่วนประกอบของฟอร์ม 210
สรุป 211
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 12 งานธุรการ งานเลขานุการ และการประชุม 212
ลักษณะงานธุรการและงานสำนักงาน 212
ความสำคัญของงานธุรการ 214
ลักษณะงานของธุรการ 214
หน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ 216
การประชุม 217
บทบาทที่ดีของผู้เข้าร่วมประชุม 218
สรุป 222
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 13 จดหมายธุรกิจ 223
การดำเนินการเกี่ยวกับจดหมายธุรกิจ 223
ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ 227
แบบฟอร์มจดหมายธุรกิจ 230
สรุป 248
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

ตอนที่ 6 การควบคุมในสำนักงาน 249

บทที่ 14 การวิเคราะห์ระบบสำนักงานและวิธีปฏิบัติงาน 249
ความหมายของวิธีปฏิบัติ กระบวนการปฏิบัติและระบบ 251
การวิเคราะห์ระบบ 252
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ 255
แผนภูมิต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระบบ 255
การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน 264
การศึกษาหาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น 265
สรุป 271
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 15 การควบคุมสำนักงาน 272
ลักษณะและความมุ่งหมายในการควบคุม 272
กระบวนการควบคุม 273
การจัดตั้งมาตรฐานและการวัดผลงาน 274
การวัดผลงานและการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน 275
ประเภทของการควบคุม 277
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการควบคุม 279
การควบคุมพนักงาน 280
สรุป 280
เรียบเรียงโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

บทที่ 16 เครื่องมือต่าง ๆ ในการควบคุมสำนักงาน 281
การควบคุมโดยใช้งบประมาณ 281
การควบคุมโดยใช้ PERT 281
การควบคุมโดยใช้ผังแกนท์ 282
การควบคุมโดยใช้แบบฟอร์ม 283
การควบคุมโดยใช้รายงาน 284
การควบคุมค่าใช้จ่ายของการถ่ายเอกสาร 284

ห้องสมุดเพื่อการศึกษาและการอ้างอิงเท่านั้น
For educational use and reference only

การใช้คู่มืองานสำนักงาน (Office manuals) ควบคุมงาน 285
การใช้กลุ่มคุณภาพ (QCC) ในการควบคุมงาน สำนักงาน 286
สรุป 296
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

ตอนที่ 7 ***แนวคิดต่าง ๆ ในการบริหารสำนักงาน*** 297

บทที่ 17 **การจัดสำนักงานอัตโนมัติ** 297
การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่าเดิม 299
องค์ประกอบของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ 301
วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ 301
สาเหตุที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงระบบสำนักงานเดิม 302
ลักษณะการปฏิบัติการของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ 303
ระบบที่ถูกนำมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติ 304
การพิจารณาการตัดสินใจนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้ 305
การวิเคราะห์ตลาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 307
ระบบแสงสว่าง 309
ระบบควบคุมไฟฟ้า 310
ระบบปรับอากาศ 310
ระบบป้องกันอัคคีภัย 311
ระบบการเดินสายเคเบิล 312
ระบบการยกพื้นระดับ 312
อาคารอัจฉริยะ 312
สรุป 319
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

บทที่ 18 **การบริหารเวลา** 320
คุณค่าของเวลา 320
วิธีการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ 321
สรุป 328
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

บทที่ 19 **การรีเอ็นจิเนียริ่งสำนักงาน** 329
ความหมายของรีเอ็นจิเนียริ่ง 329
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำรีเอ็นจิเนียริ่ง 330
ขั้นที่ 1 การกำหนดสิ่งที่องค์การจำเป็นต้องทำ 332
ขั้นที่ 2 การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ค่อนข้างจะเป็นไปได้ในอนาคตและมีความชัดเจน 334
ขั้นที่ 3 การชี้ให้เห็นถึงกระบวนการหลักของการบริหารองค์การ 337
ขั้นที่ 4 การออกแบบกระบวนการใหม่ 343
ขั้นที่ 5 การนำกระบวนการใหม่ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง 351
สรุป 351
เรียบเรียงโดย : *ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ*

บรรณานุกรม 352

❑❑❑❑❑

สำหรับใช้เพื่อการศึกษาและการอ้างอิงเท่านั้น
For educational use and reference only