

การวางแผนการทำงานในสำนักงาน

ความหมายของการวางแผน

การวางแผน (planning) เป็นหน้าที่หนึ่งของการบริหาร โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในอดีตปัจจุบัน และคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต การวางแผนเป็นส่วนที่ทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมาย

การวางแผน เป็นหน้าที่สำคัญในกระบวนการของการจัดการซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ กำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติล่วงหน้า โดยการวิเคราะห์จากสภาวะแวดล้อมของโอกาสและข้อจำกัดต่างๆ ที่องค์การมีอยู่ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ทั้งในอดีต และปัจจุบัน พร้อมทั้งประเมินสภาวะแวดล้อมในอนาคต เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การวางแผน คือ การเชื่อมโยงจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการจะไปถึงการวางแผนจึงเป็นกระบวนการคิด วิเคราะห์ เพื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยการคาดคะเนปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และทำการพัฒนาหาวิธีแก้ไขเอาไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้จะต้องมีการคิดพิจารณารายละเอียดถึงสิ่งที่จะต้องทำว่าต้องทำอะไร เมื่อไร พร้อมกับการระบุผลสำเร็จต่างๆ ที่ต้องการจะนำกิจการไปสู่วัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

หน้าที่ในการวางแผน

การทำงานในสำนักงานให้ได้ผลงานที่ดีจะต้องมีการวางแผนการล่วงหน้า โดยพิจารณาในสำนักงานในรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. มีงานอะไรบ้างที่จะต้องทำ (what) ผู้บริหารสำนักงานจะกำหนดแผนงานล่วงหน้าในแต่ละสัปดาห์ หรือแต่ละวันโดยเขียนลงในรายการให้ครบถ้วนทุกงานที่จะต้องทำในรูปแบบระยะสั้น และระยะยาว งานระยะสั้นได้แก่งานในรอบสัปดาห์หรือแต่ละเดือน งานระยะยาวได้แก่งานที่จะทำในอนาคตหรือหลายเดือน หรือในรอบปี โดยการจัดทำ Gantt Chart หรือ Year plan เพื่อให้เห็นสาระสำคัญได้ อย่างชัดเจนในรูปแบบตาราง
2. วิธีการทำงานอย่างไร (How) หมายถึงวิถีทาง หรือวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ บุคลากรที่จะต้องเข้ามารับผิดชอบงานนั้น และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ขอบเขตหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน โดยอาจใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี
3. ทำงานเมื่อใด (When) หมายถึง จะเริ่มต้นทำงานในช่วงระยะเวลาใด งานใดจะต้องทำก่อน หากมีงานที่จะต้องทำพร้อมกันหลายๆอย่าง ควรจัดความสำคัญก่อนหลัง กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงานในส่วนรายละเอียด กำหนดวันที่ หรือสัปดาห์ของแต่ละกิจกรรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามระยะเวลาการปฏิบัติ แสดงสายการประสานงานของหน่วยงานต่างๆ ให้ชัดเจน แสดงFlow of Work สายทางเดินของงานได้อย่างเหมาะสมถูกต้องสอดคล้องประสานกัน จัดทำตารางเวลาการปฏิบัติ
4. ทำงานที่ไหน (Where) หมายถึงสถานที่ที่จะดำเนินการเป็นสถานที่ใด ภายในหน่วยงาน หรือภายนอกหน่วยงาน จะต้องเตรียมสถานที่ใดให้เหมาะสม หรืองานบางอย่างต้องการรักษาความลับก็จะต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการรักษาความลับนั้นได้

5. ศึกษาวิธีการทำงานให้ง่ายและรวดเร็ว หมายถึง การศึกษาหาเทคนิควิธีในการทำงานให้คล่องตัวมากขึ้นศึกษาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นเช่นเทคนิค WIP (Work Improvement Program) โดยการวิเคราะห์ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติจัดทำผังการกระจายงาน (Work Distribution Chart) โดยการปรับปรุงงานการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในด้านทักษะความชำนาญในการทำงาน ในการทำงานที่เกี่ยวกับเทคนิค หรือใช้เครื่องมือในการปฏิบัติที่ทันสมัย

คู่มืองานในสำนักงาน (Work Manual)

ภายในองค์การสิ่งสำคัญบางประการ ก็คือผู้จัดการและบุคลากรต้องทราบว่าจะต้องทำงานอะไร ทำเมื่อไร ทำอย่างไร และใครเป็นคนทำ คู่มือสำนักงานจะช่วยตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี คู่มือสำนักงานถือเป็นมาตรฐานในการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการควบคุม โดยใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการทำงานแต่ละประเภท

ประโยชน์ของคู่มืองานสำนักงาน

คู่มืองานสำนักงานจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อไปนี้

1. ทำให้องค์การมีการพัฒนาอย่างมีเหตุผล เนื่องจากคู่มืองานในสำนักงานเป็นแนวทางให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
2. ช่วยในการฝึกอบรมใหม่ คู่มืองานสำนักงานเป็นคำอธิบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรจึงใช้เป็นคู่มือในการฝึกงานเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน และยังให้ข้อมูลด้านต่างๆแก่บุคลากร เช่นจุดมุ่งหมาย ปรัชญา โครงสร้าง และวิธีการทำงานต่างๆ
3. ช่วยประหยัดเวลาสำหรับผู้บังคับบัญชาในการอธิบาย หรือตอบคำถามบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ และกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การ
4. ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเป็นแนวเดียวกัน เกิดความสอดคล้องกัน และเกิดความสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน
5. ทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรดีขึ้น เนื่องจากคู่มือปฏิบัติงานจะสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพราะบุคลากรเข้าใจถึงลักษณะของงาน กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ทำให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานและเป็นการบำรุงขวัญกำลังใจในการทำงาน
6. การทำคู่มือสำหรับงานใดงานหนึ่งเท่ากับว่าเป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับงานนั้น ซึ่งจะมีผลทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
7. คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุม เนื่องจากขั้นตอนแรกของกระบวนการควบคุมคือการกำหนดมาตรฐานขึ้นมา เพื่อให้มาตรฐานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น คู่มือสำนักงานถือว่าเป็นมาตรฐานชนิดหนึ่ง ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการทำงาน
8. ช่วยปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรให้ดีขึ้น เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานจะช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากร เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานจะกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากร

นโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการปฏิบัติและการติดต่อสื่อสารไว้อย่างชัดเจน

9. ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการมีคู่มือการปฏิบัติงานจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานเนื่องความไม่เข้าใจได้

10. ช่วยผู้บังคับบัญชาในการตรวจสอบการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ความรับผิดชอบของบุคลากรให้เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบความรับผิดชอบของบุคลากรเป็นระยะๆ โดยยึดคู่มือการปฏิบัติงานเป็นหลัก พร้อมทั้งมีการแก้ไขปรับปรุงมือ การปฏิบัติให้เหมาะสมด้วย

11. ลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะช่วยลดความซับซ้อนและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น ใช้นเวลาน้อยลง ปริมาณงานสูงขึ้น

รูปแบบของคู่มืองานสำนักงาน

ในองค์การขนาดใหญ่จะมีคู่มือการปฏิบัติงานมากมายสำหรับบุคลากรแต่ละฝ่าย แต่องค์การขนาดเล็กอาจรวมคู่มือการปฏิบัติงานหลายฝ่ายไว้ด้วยกันก็ได้ โดยทั่วไปคู่มือปฏิบัติงานมีดังนี้

1. คู่มือขององค์การ (Organization Manual) คู่มือนี้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ปรัชญาองค์การ หน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และสายบังคับบัญชาขององค์การ

2. คู่มือนโยบาย (Policy Manual) ประกอบด้วยรายละเอียดนโยบายของบริษัทละวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การเช่นคู่มือคุณภาพ คู่มือนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร คู่มือนโยบายด้านการผลิต

3. คู่มือบุคลากร (Employee Manual) เป็นคู่มือการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับลักษณะการจ้างงาน คู่มือขององค์การนั้นมีการนำไปใช้ในทางปฏิบัติอย่างกว้างขวาง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การพักร้อน การจ่ายโบนัส สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ของบุคลากร

4. คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedures Manual) คู่มือนี้จะแสดงลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยระบุว่าต้องทำงานอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด แผนกใดเป็นการปฏิบัติอย่างไร คู่มือนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม เช่น คู่มือการให้บริการ คู่มือการจัดหาซื้อพัสดุ

5. คู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง (Specialty Manual) เป็นคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างสำหรับบุคลากร คู่มือการปฏิบัติงานมีดังนี้

5.1 คู่มือการจัดเก็บเอกสาร (Filing manual) และการบริหารเอกสาร (Record Management) ระบบการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมขององค์การ ลำดับขั้นตอนในการจัดเก็บเอกสาร ข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับการจัดเก็บเอกสารให้ปลอดภัย ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารแต่ละชนิด การจัดเก็บเอกสารด้วยเครื่องมือต่างๆ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ยืมและการทำลายเอกสาร

5.2 คู่มืออนุมัติสินเชื่อ (Loan officers Handbook) คู่มือนี้จำเป็นสำหรับงานธนาคารหรือบริษัทเงินทุนประกอบด้วยนโยบายและลำดับขั้นตอนในการให้ยืม การปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารให้สินเชื่อ การตรวจสอบสินเชื่อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

5.3 คู่มือสำหรับเลขานุการ (Secretary s หรือ Desk Manual) ประกอบด้วยหลักการเขียน การส่งจดหมาย การนัดประชุม มารยาทในการรับโทรศัพท์ วิธีการจัดเก็บ เอกสารและงานอื่นๆ ของเลขานุการ

5.4 คู่มือการเขียนจดหมายโต้ตอบ (Correspondence Manual) ประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐานการติดต่อสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร หลักการเขียนจดหมายและไวยากรณ์ แบบฟอร์มและวรรคตอนจดหมาย โครงสร้างและสำนวนจดหมายที่เหมาะสม ความสะอาดและประณีตการโต้ตอบหนังสือภายในบริษัท และหลักการเขียนรายงาน

5.5 คู่มือสำหรับพนักงานขาย (Salesman s Guide) ประกอบด้วยการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า ในอนาคต วิธีการแสวงหาลูกค้า การเตรียมการก่อนเข้าพบลูกค้า วิธีการนำเสนอขาย และวิธีการสรุปการขาย การชำระเงินตามเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

คู่มือเหล่านี้มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงาน คือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการทำงานไว้ในคู่มือต่างๆ องค์การอาจจัดหาคู่มือได้หลายชนิดตามต้องการ

การวางแผนงานของสำนักงาน

การจำแนกการวางแผนสำหรับสำนักงานสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. **แผนระยะสั้น** (Short-Term Plans) ใช้กับการทำงานในสำนักงานที่เป็นชั่วคราว งานเฉพาะกิจหรือ งานด่วน เพราะการปฏิบัติงานช่วงสั้นๆ ที่กำหนดเวลาไม่เกิน 1 เดือน อาจมีการเตรียมการในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บุคลากร ฯลฯ งานสำหรับการวางแผนระยะสั้นอาจเป็นงานที่มีความสำคัญมากก็ได้ เช่น งานเฉพาะกิจที่มีความสำคัญ แต่ไม่ใช่งานที่จะต้องปฏิบัติ และสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้งานประจำเกิดความเสียหาย

2. **แผนระยะยาว** (Long-Term Plans) หมายถึงแผนที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้สำหรับงานหลายชนิดในเวลาเดียวกัน เช่นในรอบปีมีงานอะไรบางอย่างที่จะต้องทำ และใช้ซ้ำกันเช่นนี้เป็นระยะเวลายาวนานต่อเนื่องตลอดไปใช้กับงานที่เป็นงานปฏิบัติจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกันนี้ทุกปี สำนักงานควรมีการเตรียมการล่วงหน้าสำหรับอนาคตเพราะทราบอยู่แล้วว่าในแต่ละปีจะต้องมีงานอะไรบางอย่างที่จะต้องทำและจะต้องทำในช่วงใดโดยการกำหนดเป็น Year Planning จะทำให้ทราบล่วงหน้าถึงงานที่มีในแต่ละปี จะช่วยให้วางแผนการใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกต้อง

3. **แผนดำเนินงาน** หรือแผนปฏิบัติการ (Operational Plans) หมายถึง วิธีการเพื่อทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับการดำเนินงานประจำ (Routine) สามารถนำไปปฏิบัติให้ปรากฏผลงานได้อย่างแท้จริง โดยอาศัยทรัพยากรที่ได้จัดสรรไว้สำหรับงานนั้น

ประเภทการวางแผนในสำนักงาน

ประเภทของการวางแผนในสำนักงาน หมายถึง การเตรียมพร้อมในการทำงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในขณะปฏิบัติ เป็นการคิดวิเคราะห์ล่วงหน้าเกี่ยวกับงานแต่ละชนิดซึ่งมีลักษณะไม่เหมือนกัน หรือแตกต่างกัน คล้ายคลึงกันบ้าง ลักษณะของการวางแผนงานในสำนักงานได้แก่

- การวางแผนการทำงานในระยะสั้น สำหรับโครงการเฉพาะกิจ เช่นโครงการสัมมนา
- การวางแผนการทำงานในระยะยาว สำหรับกิจกรรมหลักที่สำคัญๆ และต้องทำสม่ำเสมอ
- การวางแผนกำลังคนหรือบุคลากร สำหรับอนาคต เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
- การวางแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เช่นการจัดการหาเครื่องใช้สำนักงาน
- การวางแผนจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม เช่นการต่อเติมขยายขยายสำนักงานที่ทันสมัย
- การวางแผนปรับปรุงระบบวิธีปฏิบัติและกระบวนการปฏิบัติ
- การวางแผนศึกษาหาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น
- การวางแผนกำหนดรูปแบบการทำงานเพื่อให้เป็นมาตรฐาน
- การวางแผนกำหนดแบบฟอร์มที่ใช้ทำเป็นประจำ
- การวางแผนการจัดการประชุม
- การวางแผนจัดเก็บเอกสาร การบริหารเอกสาร
- การวางแผนการรับ - ส่งเอกสาร
- การวางแผนการใช้งบประมาณสำหรับงานในสำนักงาน
- การวางแผนการควบคุมคุณภาพสำนักงาน มาตรฐานด้านบริการ
- การวางแผนการประชาสัมพันธ์
- การวางแผนจัดซื้อพัสดุ การควบคุมพัสดุในสำนักงาน

ความสำคัญของการวางแผนใน

การวางแผนที่ดีย่อมเปรียบเสมือนการกระทำได้สำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง ดังนั้นถ้าไม่มีการวางแผนการทำงาน งานก็สำเร็จได้ยาก หรืออาจเบี่ยงเบนไปจากความต้องการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความสำคัญของการวางแผนมีดังนี้

1. ช่วยให้สามารถกำหนดหน่วยงานและบุคลากรที่จะรับผิดชอบงานแต่ละชนิดได้ ช่วยให้สามารถจัดสรรอัตรากำลัง ความสามารถของบุคลากร จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้นำมาใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ช่วยให้กิจการสามารถกำหนดนโยบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานเป็นไปในทางทิศเดียวกัน มุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน
3. ช่วยให้สามารถระบุเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นได้จากการวางแผนที่ดีจะทำให้ทราบว่างานจะสำเร็จในรูปแบบใด ในระยะเวลาใด ได้ผลตามต้องการหรือไม่ มีอุปสรรคใด เพื่อจะได้แก้ไขได้ก่อนการดำเนินการจะสิ้นสุดลง

4. ช่วยทำให้ทราบขั้นตอนของการทำงานว่า งานใดจะต้องทำก่อนหลัง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างถูกต้อง

การวางแผนที่ดี คือ การคิดวิเคราะห์ล่วงหน้าถึงอนาคต ผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นระยะเวลาของความสำเร็จ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยทำให้ทราบการดำเนินงานคาดคะเนอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาทางแก้ไขได้ล่วงหน้าผู้บริหารสำนักงานจึงควรมีการคิดวิเคราะห์ วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าเสมอ

ลักษณะของการวางแผนงานในสำนักงาน ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความยืดหยุ่น (Flexible) แผนที่ดี ควรจะมีการยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ และปรับเปลี่ยนได้ตามการดำเนินงานของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น

2. มีความถูกต้อง (Correct) หมายถึงมีการวางแผนอย่างรอบคอบ คำนึงถึงความสำคัญของการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

3. มีความชัดเจน (Clear) หมายถึงลักษณะของแผนมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจงเข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อน มีกำหนดเวลาชัดเจน และ กำหนดวิธีกระบวนการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนชี้แจงให้พนักงานทราบเพื่อป้องกันมิให้เกิดความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติ การจัดทำแผนให้มีความชัดเจนควรจัดทำเป็นรูปแบบที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมและเป็นทางการให้ทุกฝ่ายได้ทราบเพื่อการเตรียมการปฏิบัติล่วงหน้าความชัดเจนของแผนควรมีการระบุให้ชัดเจนว่ามีงานอะไรบ้าง บุคคลผู้หน้าที่รับผิดชอบ สถานที่ปฏิบัติงานช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องการ กำหนดเวลาเสร็จ

4. มีความสอดคล้อง (Consistency) การวางแผนปฏิบัติงานในสำนักงาน ควรจัดทำให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการทำงานของบุคคลอื่น เพราะเมื่อวางแผนงานแล้ว ในทางปฏิบัติจริงงานบางชนิดจะต้องปฏิบัติร่วมกับฝ่ายอื่นๆ ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยลำพังได้ จึงต้องคำนึงถึงบุคคลอื่น หน่วยงานอื่นๆ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วย

5. ลำดับการทำงานก่อนหลัง (Consequence) การวางแผนเป็นงานที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดปี โดยวางแผนรายสัปดาห์ รายเดือน และแผนประจำปี ตลอดถึงต่อเนื่องในปีต่อไป

การวิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน

การวิเคราะห์ระบบเป็นงานขั้นแรกในการวางแผนสำนักงาน เพราะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติที่ถูกต้องหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดการประหยัดการใช้ทรัพยากร พนักงานทุกคนทำงานในปริมาณที่สมดุลกับปริมาณงานที่ต้องทำ วัสดุอุปกรณ์บางชนิดสามารถใช้ร่วมกันได้ เกิดการประสานงานที่ดีในแต่ละขั้นตอนควบคุมตรวจสอบได้ง่ายหาเกิดกรณีผิดพลาดเสียหายเกิดขึ้นก็ทราบว่าเกิดความผิดพลาดจากจุดใด การวิเคราะห์ระบบมีสิ่งที่จะต้องพิจารณารายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีปฏิบัติ (Method) หมายถึง การดำเนินงานชนิดใดชนิดหนึ่ง เช่นวิธีปฏิบัติเมื่อลูกค้ามาถึงหรือติดต่อมา วิธีเรียงเอกสารวิธีพิมพ์เอกสาร วิธีการเขียนบันทึก วิธีการกระทำต่อเอกสารที่ลูกค้ามายื่นให้ เหล่านี้เป็นการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน หรือเทคนิคของแต่ละคน แต่ควรเป็นวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง รวดเร็ว และถูกหลักการเคลื่อนไหว (Movement) ของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติ

2. กระบวนการปฏิบัติ (Procedure) หมายถึง ลำดับขั้นก่อนหลังของงาน ตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุด กระบวนการปฏิบัติมีความแตกต่างจากวิธีปฏิบัติตรงที่ กระบวนการปฏิบัติเป็นภาพรวมที่แสดงถึงขั้นตอนทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด ทำให้ทราบว่า จะต้องทำอะไรก่อนแล้วตามด้วยอะไรแสดงถึงลำดับขั้นตอนก่อนหลังของงาน

3. ระบบ (Systems) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกันทั้งระบบโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น ศูนย์บริการจำหน่ายและซ่อมรถยนต์ มีระบบการทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายช่าง ฝ่ายอะไหล่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบริการ ลูกค้า ฝ่ายต่างๆ เหล่านี้ เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการทั้งหมดจะทำงานตามกระบวนการและวิธีปฏิบัติของแต่ละฝ่าย ซึ่งผลจากการทำงานของทุกฝ่ายเราเรียกระบบ ระบบที่ดีจะต้องไม่ทำให้เกิดการเสียเวลาหรือไม่คล่องตัว

กระบวนการปฏิบัติของฝ่ายหนึ่งอาจจะมีวิธีเริ่มต้นและสิ้นสุดไม่เหมือนกัน วิธีปฏิบัติของพนักงานแต่ละคนอาจแตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับความชำนาญของแต่ละคน ดังนั้นหน่วยงานจะดีหรือไม่ดีจึงขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้น

การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หมายถึง การตรวจสอบโดยละเอียดในกระบวนการปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานแต่ละชนิด เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อบกพร่อง หรือเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่หาวิธีทำงานให้ง่ายขึ้น และปรับปรุงงาน

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ระบบ ประกอบด้วยการพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ หมายถึง การพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของหน่วยงานคืออะไร เช่น การผลิตสินค้า การขายสินค้า การให้บริการ วัตถุประสงค์เหล่านี้ ทำได้อย่างไรจึงจะดีที่สุด ค้นหาแนวทางที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและความพึงพอใจมากที่สุด

2. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรและพนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานมีความชัดเจนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ การทำงานไม่เกิดความซับซ้อนกันหลายคน ไม่เกิดการแย่งงานกันทำ งานทุกชนิดมีผู้รับผิดชอบชัดเจน

3. การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยให้ทราบแนวทางการดำเนินงานไปได้ในการทำงาน ทิศทางการทำงาน เพื่อค้นหาวิธีที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุดอย่างสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น จำนวนคน เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

4. การวิเคราะห์จัดระบบวางแผน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์จัดระบบวางแผนได้โดยการตอบคำถามต่อไปนี้

คำถาม	แนวทางการวางแผน
1. งานอะไร WHAT ทำทำไม WHY	มีอะไรบางอย่างที่ต้องทำ เขียนเป็นข้อๆ ทำแล้วเกิดผล อย่างไร เพื่อให้ได้อะไร
2. ทำเมื่อไร WHEN	ต้องการให้เสร็จสิ้นเมื่อใด จะต้องให้เริ่มต้นทำเมื่อใด ทำเวลาไหนจึงเหมาะสมที่สุด (จังหวะเวลา)
3. ทำที่ไหน WHERE	สถานที่ทำงานนี้คือ ที่ใดจึงเหมาะสม ทำไมต้องทำที่นี่ ทำที่อื่นได้ไหม สถานที่ทำงานเหมาะสมหรือไม่
4. ใครทำ WHO	ใครเป็นผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ รอบรู้เหมาะสมกับงานนั้น ต้องใช้คนกี่คน ทำจึงจะเพียงพอ ความสามารถ ความรับผิดชอบของผู้ทำงาน
5. ทำอย่างไร HOW	ทำงานนั้นด้วยวิธีใด ใช้อุปกรณ์อะไร เกี่ยวกับใครบ้าง ทำวิธีอื่นได้ไหม

การตอบคำถามเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ในการทำให้มองเห็นภาพกิจกรรมได้ชัดเจนขึ้นจากนั้นจึงพิจารณาในรายละเอียดเพื่อวางแผนการทำงานต่อไป

จุดประสงค์ของการวิเคราะห์จัดระบบและปรับปรุงงานโดยการตอบคำถามข้างต้นนำไปสู่การดำเนินการในขั้นต่อไป

5. การดำเนินการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วิเคราะห์ให้เกิดความเหมาะสม ทั้งในด้านพนักงานปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ ระบบงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณที่มีอยู่ โดยพิจารณาต่อไปนี้

- กำจัดงานบางส่วนที่ไม่มีประโยชน์ออกไป (Eliminate)
- รวมงานที่เกี่ยวข้องกัน ซ้ำซ้อนกันเข้าเป็นงานเดียวกัน (Combine)
- จัดลำดับขั้นตอนของงาน ลดระยะทาง เดินสายทางเดินของงานให้สั้นลง (Rearrange)
- ปรับปรุงรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ผูกอบรวมพนักงานให้มีทักษะเพิ่มมากขึ้น (Simplify)

6. ประเมินผลการทำงาน คือ การควบคุมการตรวจสอบผลการทำงานทุกระยะว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยการสังเกตขณะทำงานหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้มาใช้บริการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

การวางแผนในสำนักงานเป็นหน้าที่สำคัญประการแรกของการบริหาร จัดการในสำนักงานผู้บริหารควรคำนึงถึงการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้งานสำนักงานคล่องตัว ไม่ติดขัดล่าช้าหรือพิจารณาปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น การจัดทำคู่มืองานสำนักงาน นับเป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานของพนักงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน