

การจัดการสำนักงาน (OFFICE Management)

ความหมาย ความสำคัญของงานสำนักงาน

ความหมายของสำนักงาน

สำนักงาน (Office) หมายถึง สถานที่ที่พนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะในระดับผู้บริหารหรือระดับปฏิบัติการมารวมชุมนุมเพื่อปฏิบัติภารกิจหน้าที่การงานประจำวัน ให้การดำเนินงานของหน่วยงานสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายของหน่วยงาน

สำนักงาน (Office) คือ สถานที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานด้านเอกสาร หนังสือหรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานถือเป็นเสมือนหัวใจและมันสมองของการบริหารงานทั่วๆ ไป ในวงราชการเอกชนและรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเป็นศูนย์รวมของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบรรณ งานบัญชี บทบาทหน้าที่หลักของงานสำนักงาน คือการให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ทุกองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกองค์การ

George R. Terry ได้อธิบายลักษณะของงานสำนักงานได้ดังนี้

1. ลักษณะงานส่วนใหญ่ของสำนักงานจะประกอบด้วยงานพิมพ์ งานโต้ตอบจดหมาย งานคำนวณ งานออกแบบและวางแผน มีลักษณะเป็นงานเอกสาร (paper work) ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วไปในเรื่องต่างๆ เรื่องที่เกี่ยวกับงานภายในหน่วยงาน และเรื่องที่มาจากภายนอก

2. หน้าที่ให้ความสะดวก (Facilitating Function) คือ งานสำนักงานเป็นงานอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนผลงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับปรุงงานสำนักงานให้รวดเร็วขึ้น การจัดระบบการทำงานให้ง่ายขึ้น การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ การติดตามผลงาน การช่วยให้พนักงานภายในหน่วยงานเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกรวดเร็วในเรื่องราวที่มาติดต่อ

3. งานให้บริการ (A Service Work) งานสำนักงานเป็นงานที่ช่วยให้บริการ หรือเสริมงานหลักอื่น ๆ ของสำนักงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานติดต่อต้อนรับ การประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นงานให้บริการช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ บุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์การ

4. ปริมาณงานสำนักงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบภายนอก สำนักงานไม่สามารถควบคุมปริมาณงานได้ เช่น จำนวนลูกค้า จำนวนจดหมายโต้ตอบติดต่อที่มีมายังหน่วยงาน ปริมาณให้บริการแก่ลูกค้า แต่สามารถคาดคะเนจำนวนผู้ที่จะมาใช้บริการได้

5. งานสำนักงานมีส่วนก่อให้เกิดผลกำไรแก่ธุรกิจผ่านทางอ้อม เพราะงานสำนักงานเป็นงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานอื่น สามารถสร้างความประทับใจ อำนวยความสะดวกรวดเร็วได้ จึงถือว่ามีส่วนร่วมในการสร้างกำไรในทางอ้อมธุรกิจ

6. งานสำนักงานเป็นที่ต้องอาศัยคุณสมบัติหรือคุณภาพส่วนบุคคลในการปฏิบัติ เช่น ความประณีต ความสะอาดเรียบร้อย ความสวยงามถูกต้อง นอกจากนี้ ยังควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดีเยี่ยมแจ่มใส

ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน

งานสำนักงานเป็นงานที่มีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานไม่ว่ากิจการจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ จะต้องจัดให้มีส่วนที่เป็นสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก รับเรื่องราวเอกสาร การติดต่อต่าง ๆ แต่งานสำนักงานมิได้มีหน้าที่เพียงแต่รับส่งเอกสารเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่อื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ การดูแลความสะดวกเรียบร้อยของอาคารสถานที่ภายในและภายนอกสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานบุคลากร งานจัดซื้อ งานขาย งานการเงิน งานเหล่านี้จะมีงานสำนักงานเข้าไปแทรกอยู่ในกระบวนการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงานรวมถึงงานเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่างานสำนักงานมีขอบเขตดังนี้

- เป็นสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมองค์กร เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการการเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร การบริหาร การตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงาน
- เป็นส่วนที่ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ มีความมั่นคง เจริญเติบโต สร้างภาพพจน์ต่อองค์กร
- เป็นแหล่งกลางในการรวบรวมข้อมูลและข่าวสาร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนงานในอนาคตให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อสนับสนุนการทำงานของสายงานหลัก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้ ผลกำไรให้แก่องค์กร เช่น งานการตลาด การจัดซื้อ การบริการ การประชาสัมพันธ์ งานกฎหมาย งานการเงิน และบัญชี
- งานสำนักงานเป็นส่วนสนับสนุนให้องค์กรได้รับการยอมรับความเชื่อถือในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร
- สำนักงานเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานแยกต่างหากจากศูนย์กลางผลิต เช่น โรงงาน อุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องมีส่วนซึ่งเป็นสำนักงานกลางตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก ง่ายแก่การติดต่อ โดยที่โรงงานผลิตอาจแยกออกไปตั้งในสถานที่ที่ห่างไกลออกไป สำนักงานก็จะเป็นศูนย์กลางในการรับส่งข้อมูล ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวก เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบ การส่งสินค้าให้ผู้ค้าปลีก
- สำนักงานจัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อให้อยู่ในฐานะที่สามารถได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านการต้อนรับ การบริหาร การติดต่อที่ดีกว่าคู่แข่งได้ ประสิทธิภาพในการบริหารสำนักงานก็จะส่งผลสะท้อนต่อเป้าหมายขององค์กรด้วย

งานสำนักงานของหน่วยงานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไป ตามลักษณะและขนาดของธุรกิจแต่ละประเภท สำนักงานบางแห่งอาจมีสถานที่ถาวร บางแห่งอาจเช่าหรือจัดตั้งขึ้นชั่วคราว มีจำนวนพนักงานไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สำนักงานโดยทั่วไปควรประกอบด้วย ขอบเขตหน้าที่ดังนี้

1. งานเอกสาร หมายถึง งานโต้ตอบ ติดต่อ การบริหารงานเอกสาร งานธุรการ งานสารบรรณ การจัดเก็บเอกสาร

2. งานเลขานุการ ถือเสมือนเป็นภาพพจน์ขององค์กรนั้น ได้แก่ การให้บริการงานเลขานุการให้แก่สำนักงานนั้น เช่น เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการสำนักงาน การจดบันทึกรายงานการประชุม การนัดหมายงานติดต่อต้อนรับ การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ งานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้อมูลเอกสาร

3. งานการเงินและการบัญชี หมายถึง การรับ-จ่ายเงินประเภทต่างๆ การเบิกจ่ายเงิน เพื่อใช้ในการดำเนินงานการเก็บรักษาเงิน การบันทึกตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่าย การควบคุมค่าใช้จ่าย รักษาระเบียบการรับ-จ่ายเงิน การจัดให้มีสภาพคล่อง (Cash Flow) มีปริมาณเงินสดในมือเพียงพอ การควบคุมการใช้สินเชื่อ การติดตามหนี้สิน การจัดทำงบการเงินต่าง ๆ เช่น งบดุล

4. งานจัดทำแผน การปฏิบัติงานต่าง ๆ หมายถึง การกำหนดแผนงานหลัก แผนงานระยะสั้น แผนระยะยาว แผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติงาน การดำเนินงานและการจัดทำแผนงานต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติได้ตามกำหนดระยะเวลาอย่างราบรื่นเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

5. งานภาษีอากร หมายถึง การจัดการวางแผนการชำระภาษี การบริหารงานภาษีอากร ภาษีเงินได้ นิติบุคคล การจ่ายเงินภาษีและการขอคืนภาษีอากร การศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมายระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี (งานด้านนี้สำนักงานบางแห่งอาจรวมอยู่ในงานการเงินและบัญชี

6. งานพัสดุ หมายถึง การจัดหา จัดซื้อพัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงการซ่อมบำรุง การตั้งงบประมาณจัดซื้อ การตรวจรับพัสดุ การตรวจสอบพัสดुकงเหลือ การตรวจการจ้าง

7. งานอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดการอาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม บำรุงรักษาให้สวยงามน่าอยู่ ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย ตกแต่งให้สวยงามสะอาดเรียบร้อย เช่น การดูแลห้องประชุม ห้องผู้บริหาร ห้องอาหาร ห้องน้ำ อาคารสำนักงานรวม การจอดรถ ระบบไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภค การรักษาความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การปรับปรุงอาคารสถานที่

8. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการ การติดต่อสื่อสาร เช่น การโทรศัพท์ทุกประเภท โทรสาร การรับ-ส่ง E-mail อินเทอร์เน็ต การส่งเอกสารทางไปรษณีย์

9. งานบุคลากร หมายถึง การดำเนินการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาฝึกอบรม การจูงใจพนักงาน การประเมินผลการทำงาน การพ้นจากงาน งานการประกันสังคม การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนค่าตอบแทน พนักงานสัมพันธ์ การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน

10. งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การภายในและภายนอกองค์การ การจัดทำสื่อต่าง ๆ เผยแพร่กิจกรรมของหน่วยงาน การติดต่อสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน การจัดกิจกรรมนิทรรศการต่าง ๆ การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์แก่บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน จัดทำวารสารแผ่นพับ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

11. งานพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ งานนี้อาจจัดเป็นกิจกรรมพิเศษก็ได้ หมายถึง งานพิธีต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นในแต่ละรอบปี กิจกรรมของสังคม กิจกรรมของพนักงาน เช่น การจัดนิทรรศการประจำปี การเปิดตัวสินค้า การเปิดโชว์รูมใหม่ การต้อนรับคณะผู้เดินทางมาเยี่ยมชมกิจการ งานสังสรรค์ประจำปี

ภารกิจเหล่านี้ เป็นงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงาน ผู้บริหารสำนักงานที่หน้าที่ควบคุมดูแลงานเหล่านี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

กิจกรรมในสำนักงาน

ในสำนักงานทุกแห่งทั่วไปมีกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติมากมาย ซึ่งสามารถจัดแบ่งกิจกรรมต่างๆ ออกได้เป็นดังนี้

1. จัดองค์การสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

- 1.1 กำหนดว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องทำ (กำหนดภาระหน้าที่หลักของหน่วยงาน)
- 1.2 กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน
- 1.3 มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคคลต่างๆ ตามตำแหน่ง
- 1.4 กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

2. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงานให้พอเพียง ได้แก่

- 2.1 การจัดวางผังการใช้พื้นที่สำนักงาน จัดหาเครื่องใช้สำนักงานและเครื่องมือต่างๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพียงพอแก่ความต้องการใช้งานทั้งปริมาณและคุณภาพ
- 2.2 จัดให้มีแสงสว่างอย่างพอเพียง ไม่ทำให้เสียสุขภาพตา จัดสภาพแวดล้อมทางสุขอนามัยที่ดี
- 2.3 ขจัดเสียงรบกวนต่างๆ ที่ทำลายบรรยากาศการทำงาน
- 2.4 จัดให้มีการถ่ายเทอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ
- 2.5 การรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน

3. กำหนดรายละเอียดประกอบการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุสำนักงาน เพื่อกำหนดคุณสมบัติของเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานให้เกิดความสะดวกในการจัดซื้อ

4. จัดให้มีเครื่องมือติดต่อสื่อสารและการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ เครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นในการทำงานมีดังต่อไปนี้

- 4.1 งานโต้ตอบจดหมาย งานพิมพ์ งานอัดสำเนา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องอัดสำเนาเอกสาร
- 4.2 งานเก็บเอกสาร เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้มเอกสาร ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีในการเก็บเอกสาร
- 4.3 งานรับ-ส่งหนังสือ และไปรษณีย์ภัณฑ์ เช่น เครื่องจำหน่ายซองจดหมาย
- 4.4 งานให้บริการ โทรศัพท์ โทรสาร ระบบชุมชนสายโทรศัพท์ การใช้บริการพิเศษทางการ

สื่อสาร

4.5 งานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เครื่องมือสื่อสารต่างๆ ที่มีความทันสมัย การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

4.6 งานให้บริการส่งหนังสือและข่าวสารภายใน เช่น บอร์ดติดประกาศ

5. รักษาความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

5.1 จัดให้มีการควบคุมงานอย่างเหมาะสมและพอเพียง

5.2 วิเคราะห์งานและประเมินค่างาน

5.3 พิจารณากำหนดระดับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

5.4 คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาจากความสามารถประสบการณ์ รวมทั้งความ

รับผิดชอบ

5.5 ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน

5.6 จูงใจพนักงานในสำนักงาน

6. วิเคราะห์งานและปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในสำนักงาน

6.1 ศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวในการทำงานและหาวิธีทำงานให้ง่ายเข้า

(Time and Motion Study)

6.2 กำหนดเวลามาตรฐานของงานแต่ละชนิด (Time Standard)

6.3 กำหนดวิธีปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4 ศึกษาเทคนิคการปรับปรุงงาน (Work Improvement)

7. ควบคุมงานในสำนักงาน (Quality Control)

7.1 การควบคุมคุณภาพงาน (Work Performance)

7.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

7.3 การควบคุมเวลาการทำงาน (Time Standard)

7.4 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

7.5 จัดทำงบประมาณ และเก็บบันทึกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

7.6 การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อตำหนิเรียนจากบุคคลอื่นๆ (Suggestion)

บิดาของการจัดการสำนักงาน

William H. Leffingwell ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาของการจัดการสำนักงานเพราะเป็นคนแรกที่ได้นำเอาหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ในสำนักงาน และได้เขียนตำราการจัดการสำนักงานแบบวิทยาศาสตร์ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นหน้าที่แรกในการปฏิบัติงานสำนักงานเพราะจะทำให้ทราบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่จะต้องทำและทำอย่างไร ใช้บุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไร ใช้อุปกรณ์อะไรจะต้อง

เตรียมการอย่างไร มีปัญหาอะไรที่อาจเกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางป้องกันในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและประหยัด

2. **การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (Schedule)** เพื่อให้เป็นแผนงานที่ปรากฏเป็นรูปธรรมหรือเป็นเค้าโครงร่างมาให้ทราบแนวทางแผนการทำงานเพื่อจะได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานแต่ละชนิด

3. **การบริหารงาน (Execute)** ผู้บริหารสำนักงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้สั่งการและควบคุมดูแลงานนั้นให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้และกระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามตารางการปฏิบัติงาน

4. **การวัดผลงาน (Reward)** เมื่อได้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งควรมีการควบคุมดูแลว่าผลงานเป็นไปตามต้องการหรือไม่ เป็นการตรวจสอบและวัดผลงานทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

5. **การให้รางวัล (Reward)** เมื่อวัดผลงานที่พนักงานทำแล้วพบว่าผลงานดีเป็นน่าที่พอใจทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

คุณสมบัติของผู้บริหารงานสำนักงาน

ผู้บริหารงานสำนักงาน นับได้ว่าเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากหลายๆ ระดับจึงต้องมีความสามารถในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **มีพื้นฐานความรู้ในธุรกิจด้านต่างๆ** เช่น ด้านการบัญชี ด้านการตลาด การเงิน การบัญชี การบริหาร

2. **มีความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชาการบริหารสำนักงานเป็นอย่างดี** เช่น ความรู้ในเรื่องงานธุรการ งานสารบรรณ การใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ของสำนักงาน สามารถปฏิบัติได้ศึกษาเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ

3. **มีความสามารถบริหารจัดการ** เพื่อนำความรู้ทางด้านการบริหารมาใช้ในสำนักงานได้อย่างถูกต้อง เช่น หลักการจัดการ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การมอบหมายงาน การใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง การเป็นผู้นำที่ดี การควบคุมผลงาน การเสริมสร้างแรงจูงใจ

4. **มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรอบรู้ในงานสำนักงานเป็นอย่างดี** รู้ปัญหาและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

5. **มีคุณสมบัติอื่นๆ** ได้แก่

- **มีความเป็นผู้นำ (Leadership)** คือ การมีศิลปะในการเป็นผู้นำที่ดีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

- **มีไหวพริบดี (Intelligence)** คือ มีความเฉลียวฉลาด สามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

- **มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Stability)** คือ เป็นผู้มีจิตใจมั่นคงไม่อ่อนไหวง่าย มีความหนักแน่นสามารถรับฟังคำตำหนิต่างๆ ได้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

- มีความสามารถในการปฏิบัติกร คือ สามารถลงมือปฏิบัติได้เพราะงานสำนักงานเป็นงานที่ยุ่งยาก มีความสลับซับซ้อน จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจในรายละเอียดของปัญหาต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

- มีความซื่อสัตย์สุจริต คือ เป็นผู้รักษาความลับต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถควบคุมการรักษาข้อมูลต่างๆ มิให้รั่วไหลได้เป็นอย่างดี

ทำเสร็จทันตามกำหนดเวลาด้วยผลงานที่ดี ควรมีการให้รางวัลเพื่อจูงใจกล่าวชมเชยเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน

C.L. Littlefield ได้กำหนดบทบาทแนวโน้มของผู้บริหารสำนักงานในลักษณะของผู้บริหาร (Administrator) ไว้ดังนี้

1. **ผู้บริหารจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านนโยบาย** จึงต้องมีความรู้ในด้านศาสตร์ทางการบริหาร และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญแต่ฝ่ายบริหารระดับสูงในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ
2. **ผู้บริหารสำนักงานมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่างๆ** เพราะจำเป็นต้องใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. **ผู้บริหารรู้จักควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสำนักงานได้อย่างประหยัดที่** เช่น ปริมาณการใช้เอกสาร กระดาษ การใช้เครื่องไฟฟ้าต่างๆ ควบคุมการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในสำนักงาน รวมทั้งปริมาณบุคลากรให้มีเพียงพอกับปริมาณงาน
4. **การใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงาน** เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็วและประหยัด

จากแนวความคิดดังกล่าว เป็นการแสดงให้เห็นว่าบทบาทของผู้บริหารสำนักงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การตัดสินใจ การบริหารผสมผสานกับงานปฏิบัติบทบาทของผู้บริหารสำนักงานจึงเปลี่ยนไปเป็น ผู้บริหารการจัดสำนักงาน (Administrative Office Management)

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน

ผู้บริหารสำนักงานโดยทั่วไป ทำหน้าที่เสมือนเป็นแม่บ้านของสำนักงาน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกิจกรรมหลายๆ อย่าง ดังนี้

1. รับผิดชอบต่ออาคารสำนักงาน ได้แก่ การออกแบบสำนักงาน การวางแผน และการจัดวางผังสำนักงาน การจัดแสงสว่างภายในสำนักงาน การตกแต่งสีผนังภายในสำนักงาน การดูแลห้องผู้บริหาร ห้องรับรอง ห้องปฏิบัติงาน
2. รับผิดชอบต่อเครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ การจัดเครื่องใช้สำนักงาน การกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ต่างๆ การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ การจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเมื่อชำรุดเสียหาย

3. รับผิดชอบต่อการจัดองค์การ ได้แก่ การจัดแบ่งงานเป็นแผนกต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อนกัน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

4. รับผิดชอบต่อการควบคุมภายในสำนักงาน หมายถึง การควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เช่น กระดาษไม่ให้สิ้นเปลือง ใช้อุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำมาตรฐานการทำงาน จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้อย่างน้อยๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. รับผิดชอบต่อการติดต่อสื่อสาร คือ รับผิดชอบในการรับ – ส่ง เอกสารให้ถึงมือผู้รับรับผิดชอบ ความเข้าใจที่ถูกต้องสื่อสาร

6. รับผิดชอบต่อการบริหารงานเอกสาร หมายถึง รับผิดชอบในการผลิตเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การจัดทำสำเนาเอกสาร การรักษาความปลอดภัยแก่เอกสารสำคัญ แก่สารลับมิให้รั่วไหลออกไปภายนอก

7. รับผิดชอบต่อการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน ได้แก่ รับผิดชอบในการมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่แต่ละคนได้เหมาะสม มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ

8. รับผิดชอบต่อการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติ ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติและกระบวนการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและถูกต้อง จัดทำมาตรฐานการทำงาน การหาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น การปรับปรุงงานให้คล่องตัวมากขึ้น

งานสำนักงานประกอบด้วยกิจกรรมมากมาย หน่วยงานที่มีขนาดเล็กอาจมิได้มีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นด้านต่างๆ เนื่องจากมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ จึงมอบให้พนักงานบางคนจำนวน 2-3 คน รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ในสำนักงานทั้งหมด จึงมักเกิดปัญหาเรื่องงานล่าช้า เสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยๆ หรือเอกสารต่างๆ มีการปะปนกัน เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติ ค้นหาไม่พบ แต่หากเป็นสำนักงานขนาดใหญ่ จะมีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นแผนกต่างๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติมีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน เกิดความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติเอกสารไม่สูญหายได้ง่าย การปฏิบัติงานไม่เกิดความล่าช้ามีผู้รับผิดชอบโดยตรง

งานสำนักงานสามารถแบ่งกลุ่มงานได้เป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1. **งานบริการผู้บริหาร** งานด้านนี้ถือว่า เป็นงานสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน สำนักงานมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกๆ คนภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงาน การให้บริการ แก่ผู้บริหารได้แก่ การจัดเตรียมจัดทำเอกสารต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเพื่อการสั่งการตัดสินใจวินิจฉัย หรือกำหนดนโยบาย และเมื่อตัดสินใจหรือสั่งการแล้วก็นำเรื่องไปดำเนินการต่อไปและเก็บไว้เป็นหลักฐาน และส่งไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานในด้านบริการผู้บริหารนี้อาจต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเลขานุการของผู้บริหารเพื่อเชื่อมโยงประสานงานกัน การให้บริการผู้บริหารยังสามารถแบ่งการให้บริการออกได้ดังนี้

1.1 ด้านข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลรายละเอียดในการตัดสินใจการวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย เพราะการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ไม่สามารถกระทำได้หากขาดข้อมูลรายละเอียดเอกสารต่างๆ การให้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง ทันเหตุการณ์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านการผลิตเอกสาร คือการถ่ายทอดความคิด การตัดสินใจ แผนงานนโยบาย ต่างๆ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสื่อกลางของการติดต่อสื่อสารที่ได้จากความให้รายละเอียดครบถ้วน ชัดเจนและใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง

1.3 ด้านการติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์การหมายถึง งานบริการผู้บริหารในการถ่ายทอดข้อมูล ให้ข้อมูลและรับข้อมูลจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน โดยอาศัยการดำเนินงานในด้านการใช้สื่ออื่นๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ

1.4 ด้านการจัดการเดินทางให้ผู้บริหารของหน่วยงาน การดำรงตำแหน่งผู้บริหารมักมีการเดินทางไปสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ภายในประเทศหรือต่างประเทศ ในส่วนซึ่งสำนักงานมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ที่จะต้องใช้สำหรับการนำไปยังสถานที่ต่างๆ ซึ่งเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของเลขานุการ นอกจากนี้สำนักงานอาจมีหน้าที่ร่วมการส่งเอกสารหรือรับข้อมูลกับหน่วยงานที่ผู้บริหารจะเดินทางไปพบอาจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ

2. งานด้านข้อมูลเอกสาร จัดว่าเป็นงานที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานสำนักงาน เพราะงานภายในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารทั้งสิ้น

การจัดระเบียบเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานต้องให้ความร่วมมือ โดยอาศัยการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้การปฏิบัติงานในสำนักงานยังต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ให้ความทันสมัยนำมาปรับปรุงภายในสำนักงาน เพื่อให้เกิดการบริหารข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกิดความรวดเร็วในการจัดการ ให้เกิดความเหมาะสมหรือการเปลี่ยนแปลงในยุคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้จะเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักงานเป็นอย่างมาก ผู้ปฏิบัติสำนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องสำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานทันสมัยใหม่เพื่อความคล่องตัวและทันสมัยของสำนักงาน

งานด้านข้อมูลเอกสารประกอบด้วย

2.1 งานติดต่อสื่อสารด้านข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร หน่วยงานนั้น โดยการจัดหาข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ จะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องมากขึ้น การมีความคิดริเริ่มในการบริหารข้อมูล หมายถึงการนำข้อมูลที่มีอยู่ไปกระจายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนอย่างทั่วถึง มีการประสานงานอย่างเกี่ยวข้องโดยคัดเลือกเอาเฉพาะเอกสารที่สำคัญแก่การนำไปใช้เพื่อมิให้เกิดปัญหาเอกสารกระดาษมากเกินไป การเพิ่มผลผลิตในด้าน

เอกสารในเชิงคุณภาพ การบริหารงานเอกสาร การพัฒนาระบบ การบริหารข้อมูล การพัฒนาฝึกอบรม พนักงานให้มีความรู้ความชำนาญมากขึ้นเพื่อสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 งานด้านสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรมีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบต่างๆ เป็นอย่างดีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการต่างๆเหล่านี้จะต้องยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน เช่น ขั้นตอนการนำเสนอบรรณ และการทำลายเอกสาร

2.3 งานด้านการจัดเก็บเอกสาร งานด้านนี้นับว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกอย่างของการปฏิบัติงานสำนักงาน หลักสำคัญของการเก็บเอกสาร คือจัดเก็บเอกสารอย่างไรจึงค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อต้องใช้นั้นหมายถึงการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระเบียบไม่ปะปนกัน ซึ่งอาศัยหลักการจัดเก็บเอกสารหลายแบบให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม อาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสารออกเป็นระบบใหญ่แล้วแบ่งแยกออกเป็นระบบย่อยได้อีก เพื่อการจัดเก็บง่ายและค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว สะดวกในการใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง

3. งานด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารงานสำนักงาน นอกจากจะมีหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารข้อมูลต่างๆ แล้ว ยังมีหน้าที่ควบคุม ดูแลอาคารสถานที่สำนักงานให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงามทั้งภายในและภายนอกเพราะสำนักงานเป็นสถานที่ซึ่งมีบุคคลเข้าออกมากมายไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ พนักงานจากหน่วยงานอื่น ลูกค้าของกิจการสำนักงานจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงภาพพจน์ของหน่วยงาน ย่อมแสดงถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีหลักเกณฑ์ของหน่วยงานสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

นอกจากนี้การหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการดำเนินกิจการภายในสำนักงานสำเร็จลุล่วงได้ก็ต้องอาศัยเครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย มีการปรับปรุงซ่อมแซม เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน

งานด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

3.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ความเป็นระเบียบ การจัดวางแผนผังสายทางเดินของงาน การพิจารณาเลือกสถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิพอแสงสว่างไม่เป็นต่ออันตรายต่อสายตา ปราศจากเสียงรบกวน ปราศจากมลภาวะทางเสียงหรือทางเดินหายใจ จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.2 วัสดุสำนักงาน ได้แก่ สิ่งของเครื่องใช้สิ้นเปลืองภายในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ ผู้บริหารสำนักงานควรมีความรู้ในด้านการบริหารงานวัสดุ ได้แก่ การจัดหาวัสดุให้มีเพียงพอแก่การใช้งาน

3.3 งานด้านอุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ การจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินถาวรของสำนักงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการการใช้คุณภาพดีผ่านการอบรมศึกษาในด้านการใช้เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ

การตัดสินใจเลือกวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ควรคำนึงถึงความสะดวก คือประหยัดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่าย มีสมรรถนะในการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องราคาเหมาะสมสามารถควบคุมการทำงานได้อยู่ในสภาพดีนำใช้งานทุกโอกาสและสถานที่

4. งานด้านการประชุม งานด้านการประชุมนี้ เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ทุกหน่วยงานจะต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่างๆ หรือเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินงานการประชุมถือว่าการระดมความคิดเห็นของบุคคลทุกฝ่าย ทุกระดับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการประชุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าประชุมแต่ละครั้ง บางกรณีผู้บริหารสำนักงานอาจมีส่วนร่วมในการประชุมด้วย เช่น อาจเป็นผู้ให้ข้อมูล ตอบคำถามในเรื่องต่างๆ หรือเป็นจุดบันทึกการประชุมนับเป็นเลขานุการการประชุม เป็นผู้ประสานงานต่างๆ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติสำนักงานจึงควรมีความรู้ในด้านการจัดประชุม ประเภทต่างๆ ของสำนักงานมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำหรับการประชุมในเรื่องต่างๆ ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงควรมีความรู้ความสามารถในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม การจัดทำระเบียบวาระการประชุม รวมถึงการรักษาบรรยากาศ การรักษามารยาทต่างๆ

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติสำนักงาน ควรมีความสามารถในการเป็นผู้ดำเนินการประชุมเป็นผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่แต่ละบทบาทของการประชุม

5. งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องเกี่ยวกับบุคคลฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน หรือจะเรียกว่าเป็นการประสานงานก็ได้ เพราะประชาสัมพันธ์ก็คือ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อให้เกิดดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น งานประชาสัมพันธ์ ยังรวมถึงงานด้านการติดต่อสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานมีคุณภาพทางอารมณ์และสังคม

งานด้านประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

5.1 งานการประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องต่างๆ ของพนักงานทุกระดับในหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานฝ่ายต่างๆ การแจ้งเรื่องราวข่าวสารต่างๆ ให้ทราบข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ การประสานในเรื่องต่างๆ

5.2 งานประชาสัมพันธ์ภายนอกสำนักงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน เช่น การติดต่อลูกค้า การติดต่อกับบริษัทแม่ หรือหน่วยงานกลาง สำนักงานใหญ่ ที่มีความเกี่ยวข้องพึงพาอาศัยกัน

5.3 งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ต่อมวลชนต่างๆ เช่น การนำเสนอข่าวสารต่างๆ เช่นการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ การทดลองวิจัยค้นคว้าผลิตภัณฑ์ สิ่งเหล่านี้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญต่อสื่อมวลชนศึกษาวิธีการปฏิบัติงานควรเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีต่อสื่อมวลชน การให้ข่าวสารการเขียนข้อความเพื่อการสื่อความหมายที่ถูกต้องและชัดเจน

5.4 งานประชาสัมพันธ์ในด้านการจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเผยแพร่ชื่อเสียงของหน่วยงานให้บุคคลทั่วไปทราบ การจัดกิจกรรมพิเศษอาจเป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือสังคมที่สอดคล้องและสนับสนุนกับความต้องการของสังคม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักกันทั่วไปและยังสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานอีกด้วย

การแบ่งระดับงานสำนักงาน

โดยทั่วไป งานในสำนักงานสามารถจัดได้เป็น 3 ระดับ คือ งานระดับ อุดมการ ระดับวิชาชีพ ระดับบริหารการจัดการ

1. **งานระดับอุดมการ** งานสำนักงานในระดับอุดมการมีลักษณะเป็นงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับเอกสารหรือได้รับการติดต่อซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ เช่น จดหมายโต้ตอบติดต่อในเรื่องต่างๆ พนักงานระดับอุดมการ หรือระดับล่างนั้นจะบันทึกทุกขั้นตอนตั้งแต่ได้รับจดหมายมาโดยบันทึกหลักฐานงานเอกสาร ทุกแห่งจะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในระดับนี้ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานขนาดใหญ่หรือเล็ก ของภาครัฐ เอกชน

2. **งานระดับวิชาชีพ** หมายถึงงานในระดับวิชาชีพที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน จัดว่าเป็นฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก ได้แก่ งานบัญชี งานด้านกฎหมาย งานด้านการตลาด งานบุคลากร แต่ละฝ่ายจะทำหน้าที่เฉพาะด้านของแต่ละคน เช่น ฝ่ายการบัญชีจะจัดวางรูปแบบบัญชี ฝ่ายการตลาดจะจัดวางแผนการตลาดโฆษณา งานระดับนี้ไม่เจาะจงจะต้องมีงานใดบ้าง แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การแต่ละแห่งซึ่งแตกต่างกันไป

3. **การบริหารจัดการ** หมายถึง งานสำนักงานที่ระดับที่เกี่ยวข้องระดับสูงที่สุดจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารเข้ามาช่วย เช่นการวางแผนงาน การวิจัย การวิเคราะห์ ระดับนี้จะเป็นผู้วางแนวทางกำหนดทิศทางการทำงาน วิเคราะห์ และการตัดสินใจตามความเหมาะสม

การจำแนกงานสำนักงานแบ่งออกเป็น 3 ระดับนี้ จัดว่าเป็นการจำแนกตามความนิยมโดยทั่วไปแต่สำนักงานบางประเภทอาจมิได้จำแนกตามแบบนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม ย่อมแตกต่างกันไปจากสำนักงานหน้าที่ผลิตสินค้า สำนักงานประเภทให้บริการ เช่น ธนาคารย่อมแตกต่างกับกิจการโรงงานผลิตสินค้า เป็นต้น

การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน

เครื่องมือที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของสำนักงาน สังเกตได้จากสิ่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและง่ายที่สุด คือความพึงพอใจของผู้บริการ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือบุคคลภายนอกสำนักงานและภายในสำนักงานสามารถให้บริการที่ดีน่าประทับใจ

เส้นทางสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติสำนักงาน ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ตามหลักได้แก่การพิจารณา สิ่งต่อไปนี้

1. **ความกล้าที่จะเสี่ยง** หมายถึง การทำงานโดยจะต้องลงทุนในค่าใช้จ่ายที่จำเป็นถือเป็นต้นทุนคงที่ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานถือเป็นกำไรมากกว่าค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไป

2. **การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส** หมายถึง การมีอารมณ์และจิตใจที่ดี ในการบริการแก่บุคคลอื่นมีจิตใจพร้อมที่ดีที่สุดมีไหวพริบทำงานที่ได้รับคำสั่งมาให้ทำ แต่ควรทำด้วยความเต็มใจ

3. **มีความรับผิดชอบ** หมายถึง ความกล้าที่จะรับผิดชอบในผลที่จะเกิดจากการกระทำของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. **พยายามทำไม่ให้เกิดคำตำหนิ** หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนพยายามคิดหรือวางแผนไว้ล่วงหน้าถึงผลในทางที่ลบอาจเกิดขึ้น แต่มีใช่เป็นการมองโลกในแง่ร้ายเพียงแต่คาดคะเนว่าอาจเป็นเช่นนั้น ควรรักษาทางป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด แต่ก็มีไหวพริบคำตำหนิจนไม่กล้าจะทำอะไร

5. **การวางแผนล่วงหน้า** หมายถึง การจัดตารางการทำงานไว้ล่วงหน้าในแต่ละปีหรือแต่ละเดือน มีงานอะไรบ้างที่จะต้องทำ มีงานประจำอะไรบ้างเพื่อจะได้เตรียมการในด้านต่างๆ ให้พร้อมที่จะรับงาน

6. **การขยายความคิด** หมายถึง การเสนอความคิดในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานอาจเกิดความคิดของตนเอง หรือการพบเห็นจากสถานที่อื่น จากประสบการณ์นำมาประยุกต์ใช้ในสำนักงานให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการนำระบบบัตรคิวมาใช้ในธนาคารหรือสำนักงานแทนการเข้าแถว เป็นต้น

7. **สนับสนุนแนวความคิดใหม่ๆ** หมายถึง การสนับสนุนความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติ การรับฟังข้อมูลของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้สัมผัสกับงานด้านนั้น โดยตรงย่อมจะมีแนวความคิดในการพัฒนาอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

8. **สร้างสมดุลระหว่างการสั่งและการให้อิสระในการตัดสินใจเอง** หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง สามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยหัวหน้าไม่ต้องสั่งจะเป็นการช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ

9. **การสร้างทีมงาน** หมายถึง การทำงานโดยการสร้างทีมงานร่วมรับผิดชอบในแต่ละด้านตามความถนัดของแต่ละคน อาศัยความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกันทำงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันในรูปแบบคณะทำงาน หรือทีมงาน

10. **การมอบหมายงาน** หมายถึง การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความรู้ความสามารถ และความเหมาะสม กับลักษณะงาน

11. **การจูงใจ** หมายถึง การเสริมสร้างกำลังใจให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ทุกฝ่ายทุกระดับ ของสำนักงานให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถพร้อมที่จะให้บริการ

12. **สนับสนุนความก้าวหน้า** หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงาน มีความยินดีที่จะสนับสนุนให้พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ได้แสดงถึงความสามารถได้ทำงานที่ทำท้าทายความสามารถ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ

13. **ความผิดพลาดของบทเรียน** หมายถึง การทำงานในสำนักงาน ย่อมมีข้อผิดพลาด บกพร่องเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะเป็นงานที่ละเอียดดังนั้นผู้ปฏิบัติจึงควรใช้ความคิดให้รอบคอบในทุกด้านมิให้เกิด

ข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด สิ่งใดที่เคยผิดพลาดไปแล้วจดจำไว้เป็นบทเรียน อย่าให้เกิดความผิดพลาดแบบเดิมซ้ำอีก

14. ทำสำนักงานให้น่าภิรมย์ หมายถึงการดูแล จัดหา และจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน อาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้อยู่สภาพดี สวยงาม เป็นที่น่าประทับใจแก่บุคคลทั่วไปการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อาคารสำนักงาน ให้อยู่สภาพดี ใช้การได้อย่างเพียงพอเหมาะสม

15. ทราบผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการชี้แจงให้พนักงานในสำนักงานทุกคนได้ทราบว่าผลงานของแต่ละบุคคลเป็นที่น่าพอใจเพียงใดมีสิ่งใดควรปรับปรุง มีระบบการประเมินผลงานที่น่าเชื่อถือและในทางตรงกันข้าม หากผลงานเป็นที่น่าพอใจแก่ทุกฝ่ายก็จะเป็นการเสริมสร้างกำลังใจที่ดี

16. ยึดหลักจรรยาบรรณ หมายถึง การยึดถือจรรยาบรรณของวิชาชีพตามหน้าที่งานของแต่ละฝ่ายในสำนักงานซึ่งจรรยาบรรณในหน้าที่ของอาชีพของตน เช่นการรักษาความลับของธุรกิจ การไม่เปิดเผยข้อมูล การจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ฯลฯ

17. การนิเทศ หมายถึง การสอนงานให้พนักงานเกิดความเรียนรู้ และปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอน การปฏิบัติให้ดูเป็นตัวอย่าง การสอนงานอย่างเปิดเผยให้รายละเอียดไม่ปิดบัง

18. การชื่นชมในความเสียสละและทุ่มเทงาน หมายถึง การพนักงานตระหนักในสิ่งพวกเขาได้กระทำว่ามีความสำคัญ สามารถนำมาให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้เกิดจากความร่วมมือร่วมใจ และการทุ่มเทกำลังใจในการทำงานของเขาเหล่านั้น

งานในสำนักงานดูเหมือนเป็นงานเล็กๆ ที่ไม่มีความสำคัญเท่าใดนัก และไม่มีความโดดเด่น แต่ในความเป็นจริงแล้วงานในสำนักงานเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งจะขาดไม่ได้ เพราะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ของหน่วยงาน บุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการสำนักงาน ควรเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับสำนักงานและใส่ใจในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน งานสำนักงานต้องได้รับการจัดการในสิ่งสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ เรื่องบุคลากร เรื่องสายทางเดินของงาน และเรื่องสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ทั้ง 3 ส่วนนี้จะควบคู่กันไปพร้อมๆ กัน ส่งผลถึงประสิทธิภาพและภาพพจน์ขององค์การ