



# e-Book



จัดทำโดย นักวิชาการเตรียมสอบข้าราชการ

คู่มือเตรียมสอบ

# บริหารธุรกิจ

## (บริษัทไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชันจำกัด)

รายละเอียดประกอบด้วย

- ความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์ไทย
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับไปรษณีย์ไทย
- ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ
- ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเบื้องต้น
- แนวข้อสอบ



สั่งซื้อได้ที่

[www.SheetRam.com](http://www.SheetRam.com)

Ins.02-7230950, 02-5141422

085-9679080, 085-9993722, 085-9993740



259.-

## ขอบเขตเนื้อหา

### ส่วนที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์

ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย	5
วิสัยทัศน์	9
พันธกิจ	9
แผนงานต่างๆ	10
นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี	13
ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	13
พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477	15
พรบ. การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519	34
สรุป พรบ.การสื่อสารแห่งประเทศไทย	46
เหตุผลในการประกาศใช้	46
ความหมาย	46
การจัดตั้ง ทุน และเงินสำรอง	46
การกำกับ การควบคุม และการจัดการ	47
ความสัมพันธ์กับรัฐบาล	48
พรฎ กำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	49
กฎกระทรวง กำหนดอัตราไปรษณียากรและค่าธรรมเนียมอื่นตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477	53
<b>แนวข้อสอบไปรษณีย์</b>	<b>55</b>

### ส่วนที่ 2 ความรู้เฉพาะตำแหน่ง

#### 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร

+การบริหารจัดการภายในองค์กร การประสานงาน การวางแผนงาน	63
+องค์ประกอบขององค์กรและการบริหาร	64
+ความหมายขององค์การและการบริหาร	64
+เงื่อนไขและองค์ประกอบขององค์การและการบริหาร	66
+องค์ประกอบขององค์การและการบริหาร	67
+ประเภทขององค์การ	67
+หลักการทั่วไปของการบริหาร	71
+การจัดแผนงาน	86
+โครงสร้างและแผนภูมิองค์การ	91
+ระบบบริหารองค์การ	91
+การควบคุมองค์การ	97
+แนวข้อสอบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร	105

**2) หลักการตลาดเบื้องต้น**

+หลักการตลาดเบื้องต้น	122
+การวิเคราะห์การตลาดเชิงองค์การ	124
+การวางแผนกลยุทธ์และกระบวนการทางการตลาด	129
+กระบวนการทางการตลาด	135
+งานการบริหารตลาด	138
+ระบบข่าวสารและการวิจัยตลาด	139
+ตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค	145
+ตลาดองค์กรและพฤติกรรมผู้บริโภค	149
+การตัดสินใจซื้อ	153
+การแบ่งส่วนตลาดและงานการตลาดเป้าหมาย	154
ราคาและกลยุทธ์การกำหนดราคา	160
การโฆษณา	165

**3) ระเบียบว่าด้วยพัสดุ**

+ระเบียบว่าด้วยพัสดุ	169
+แนวข้อสอบระเบียบว่าด้วยพัสดุ	170
+ระเบียบว่าด้วยพัสดุทางอิเล็กทรอนิกส์	252
+แนวข้อสอบระเบียบว่าด้วยพัสดุทางอิเล็กทรอนิกส์	261

**4) การเขียนเพื่อการสื่อสาร**

+การเขียนเพื่อการสื่อสาร	272
+แนวข้อสอบการเขียนเพื่อการสื่อสาร	279

**5) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ**

ความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	284
แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	294

**6) การแปลภาษาอังกฤษ**

การแปลภาษาอังกฤษ	310
คำศัพท์ที่ควรรู้	313

## ความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์

### ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย

#### ยุคที่ 1 : กอปรการสื่อสารแห่งราชอาณาจักร

จุดเริ่มต้นของการสื่อสารในสมัยก่อนนั้น เกิดจากการสร้างเส้นทางคมนาคมและเส้นทางการค้า โดยมีการติดต่อข่าวสารกันอย่างง่าย ทั้งผ่านทางพ่อค้า ใช้ม้าเร็ว จนถึงการจัดตั้งคนเร็วไว้ตามเมืองสำคัญ ก็ถือเป็นพัฒนาการทางการส่งข่าวสารอย่างง่ายอีกช่องทางหนึ่งและเป็นเช่นนี้ เรื่อยมาจนถึงยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น

จนมาถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระมหากษัตริย์ไทยพระองค์แรก ที่สนพระทัยในการเขียนจดหมายโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และทรงใช้ การไปรษณีย์ในการติดต่อกับประมุขและบุคคลทั้งภายในและภายนอกประเทศ นับเป็นกุศโลบายอันเฉียบแหลมในการเจริญสัมพันธไมตรีกับมิตรประเทศ

จนสามารถนำรัฐนาวาสยามฝ่าฟันวิกฤต ไม่ตกเป็นเมืองขึ้นของเหล่าประเทศมหาอำนาจในสมัยนั้นด้วยเหตุนี้ "กิจการไปรษณีย์ไทย" จึงถือกำเนิดในรูปแบบต่างๆ การจัดทำตัวแสตมป์สำหรับการส่งหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยครั้งแรก ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นกิจการไปรษณีย์ภายในกรุงเทพฯ นับแต่นั้นเป็นต้นมา

ด้วยความสำคัญ และประโยชน์ของการส่งข่าวสารนี้เอง ที่ทำให้รัฐบาลสยามเตรียมการจัดตั้งกิจการไปรษณีย์ในกรุงเทพฯ นับเป็นการเข้าสู่ยุคของการไปรษณีย์อย่างแท้จริง

#### ยุคที่ 2 : สืบศักดิ์ศรีวิไลซ์ในสากล

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถือเป็นยุคแรกของการไปรษณีย์ไทย ด้วยการจัดตั้งกรมไปรษณีย์ในประเทศไทย และการผลิต "แสตมป์ชุดโสฬส" แสตมป์ชุดแรกของประเทศ รวมไปถึงจัดพิมพ์ไปรษณียบัตรครั้งแรก เพื่อรองรับกิจการไปรษณีย์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นอีกด้วย

กิจการไปรษณีย์ของคนไทยในยุคสมัยนั้น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่องานไปรษณีย์ในทุกด้าน ทั้งการเข้าร่วมกับกลุ่ม

## วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

## พันธกิจ

1 ) ยกระดับความสามารถในการสร้างผลกำไรและใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดมูลค่าเพิ่มสูงสุด โดยมุ่งเน้นการรักษาฐานรายได้จากบริการไปรษณีย์ดั้งเดิมและเพิ่มมูลค่ารายได้จากฐานบริการใหม่ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งวางแนวทางการปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายให้เกิดความคล่องตัวในการ บริหารจัดการ รวมถึงการนำสินทรัพย์ที่ ปณท มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2 ) ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าด้วยการขยายขอบเขตบริการและแสวงหา โอกาสในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการขยายฐานการให้บริการไปสู่กลุ่มธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตสูงใน อนาคต โดยนำศักยภาพด้านการให้บริการที่ ปณท มีอยู่มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งสร้างกระบวนการวิจัยและพัฒนาเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่เหมาะสม กับกิจการไปรษณีย์และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคต

3 ) ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของ ปณท โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาระบบปฏิบัติการที่มีอยู่ให้สามารถรองรับการ ให้บริการรูปแบบใหม่ในอนาคต พร้อมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพของการ ให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความ คล่องตัวในการดำเนินกิจการ

4 ) พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลตอบสนองต่อการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและการพัฒนาบริการใหม่ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินกิจการ ในอนาคตต่อไป

## แนวข้อสอบไปรษณีย์

1. ยุคพระมหากษัตริย์พระองค์ใดที่มีการเริ่มต้นการโต้ตอบจดหมายเป็นครั้งแรก

- |                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| ก. พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว | ข. พระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว |
| ค. พระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว  | ง. พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว  |

**ตอบ ก. พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว**

สมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระมหากษัตริย์ไทยพระองค์แรกที่สนพระทัยในการเขียนจดหมายโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และทรงใช้ การไปรษณีย์ในการติดต่อกับประมุขและบุคคลทั้งภายในและภายนอกประเทศ นับเป็นกุศโลบายอันเฉียบแหลมในการเจริญสัมพันธไมตรีกับมิตรประเทศ

2. ยุคแรกของการไปรษณีย์ไทย เกิดขึ้นสมัยใด

- |                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| ก. พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว | ข. พระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว |
| ค. พระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว  | ง. พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว  |

**ตอบ ก. พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว**

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถือเป็นยุคแรกของการไปรษณีย์ไทย ด้วยการจัดตั้งกรมไปรษณีย์ในประเทศไทย และการผลิต "แสตมป์ชุดโสฬส" แสตมป์ชุดแรกของประเทศ รวมไปถึงจัดพิมพ์ไปรษณียบัตรครั้งแรก เพื่อรองรับกิจการไปรษณีย์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นอีกด้วย

3. แสตมป์ชุดแรกของประเทศชื่อชุด

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| ก. แสตมป์ชุดสยาม | ข. แสตมป์ชุดโสฬส   |
| ค. แสตมป์ชุดเอก  | ง. แสตมป์ชุดกำเนิด |

**ตอบ ข. แสตมป์ชุดโสฬส**

4. ยุคอภิวฒนาการไปรษณีย์ไทย อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานใด

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| ก. กระทรวงคมนาคม  | ข. กระทรวงโยธาธิการ |
| ค. กระทรวงมหาดไทย | ง. กระทรวงกลาโหม    |

**ตอบ ข. กระทรวงโยธาธิการ**

ยุคที่ 3 : อภิวฒนาการไปรษณีย์ไทย

จากการมีส่วนร่วมในการประชุมองค์การสากลระหว่างประเทศหลายครั้ง ทำให้มีการปรับเปลี่ยนงานด้านองค์กรและด้านบริการอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงโยธาธิการ ประกาศให้รวมกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขเข้าด้วยกัน เรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปอย่างสะดวกขึ้น

การพัฒนางานไปรษณีย์ในยุคนั้น อยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงโยธาธิการ ซึ่งได้ดำเนินการทำหนังสือสัญญาเส้นขนส่งส่งไปรษณีย์ครอบคลุมทุกเส้นทาง คมนาคม เป็นการรองรับความสะดวก และรวดเร็วของการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ได้อย่างทั่วถึง

5. กรมไปรษณีย์โทรเลข มีการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจเมื่อปีพ.ศ.ใด

ก. พ.ศ. 2510

ข. พ.ศ. 2517

ค. พ.ศ. 2519

ง. พ.ศ. 2529

**ตอบ ค. พ.ศ. 2519**

มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 เพื่อแยกงานระดับปฏิบัติการออกไป และจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ นับเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นรัฐวิสาหกิจตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

6. คำขวัญของ ไปรษณีย์โทรเลขในยุคที่ 4

ก. เครือข่ายทั่วโลก โยงใยทั่วโลก

ข. พัฒนาและก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ค. ตอบสนองทุกความต้องการ

ง. เชื่อมโยงเครือข่าย เชื่อมโยงทั่วโลก

**ตอบ ก. เครือข่ายทั่วโลก โยงใยทั่วโลก**

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม กสท. ไม่เคยหยุดนิ่งต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างระบบเชื่อมโยงเครือข่าย พัฒนาคุณภาพบริการสื่อสารทั้งด้านไปรษณีย์และโทรคมนาคม ดังคำขวัญที่ว่า "เครือข่ายทั่วโลก โยงใยทั่วโลก" และเพื่อรองรับความก้าวหน้าที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง จึงเกิดอาคารสำนักงานใหญ่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529

7. ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจภายใต้หน่วยงานใด

ก. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข. กระทรวงคมนาคม

ค. กระทรวงมหาดไทย

ง. กระทรวงกลาโหม

**ตอบ ก. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

วันนี้กิจการไปรษณีย์ได้ก้าวมาถึงจุดเปลี่ยนที่สำคัญอีกช่วงหนึ่งคือการแปลงสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย มาจัดตั้งเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546

8. ได้มีการแยกกิจการ กสท. เป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เมื่อใด

ก. เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

ข. เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2546

ค. เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2549

ง. เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2549

**ตอบ ก. เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546**

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

9. เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด คือข้อใด

ก. วิสัยทัศน์

ข. พันธกิจ

ค. เป้าประสงค์

ง. ยุทธศาสตร์

**ตอบ ก. วิสัยทัศน์**

วิสัยทัศน์ คือเป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

10. ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทุกประเภทในทุกช่องบริการ

ก. One Stop Service

ข. Track & Trace

ค. PAY AT POST

ง. Logistics

**ตอบ ก. One Stop Service**



## การบริหารจัดการภายในองค์กร

**องค์กร (Organization)** มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหาร (Administration) อย่างลึกซึ้ง **นักวิชาการสมัยก่อน**มักศึกษาการบริหารในลักษณะของกระบวนการ (Process) และจัดองค์การให้อยู่ในส่วนหนึ่งหรือขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการบริหาร

**นักวิชาการสมัยใหม่**บางกลุ่มพิจารณาองค์การกว้างยิ่งขึ้นและให้ความสำคัญแก่องค์การมากขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยถือว่าองค์การเป็นโครงสร้างหลักของการบริหารและเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้การบริหารดำเนินไปตามเป้าหมาย ซึ่งในทัศนะนี้การบริหารและองค์การจะต้องศึกษาควบคู่กันไปใน**ลักษณะของระบบ (A Systems Approach)** โดยถือว่าองค์การและการบริหารเป็นระบบของความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อย ๆ ภายในรวมตัวกันเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะหนึ่ง ๆ ซึ่งก่อนที่เราจะได้ศึกษาในรายละเอียดก็ควรจะได้ทำความเข้าใจถึงความหมายของการบริหารและองค์การให้เข้าใจอย่างถ่องแท้เสียก่อน

### ความหมายขององค์การและการบริหาร

**ความหมายของการบริหาร** นักวิชาการได้ให้คำนิยามของคำว่า "การบริหารหรือการจัดการ" (Administration or Management) ไว้คล้ายคลึงกัน เช่น

**Ernest Dale** กล่าวว่า "การบริหารเป็นการจัดการโดยมนุษย์ เป็นการตัดสินใจ และเป็นกระบวนการของการรวบรวมและแจกแจงทรัพยากรเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้"

**Kast และ Rosenzweig** กล่าวว่า "การบริหารเป็นการร่วมมือและประสานงานกันระหว่างมนุษย์และทรัพยากรทางวัตถุอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้" และพวกเขายังเสนออีกว่า "ปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร" จะต้องมียังน้อย 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้
2. มนุษย์ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน
3. เทคโนโลยีในการดำเนินการ
4. องค์กรที่จะดำเนินการ

## องค์ประกอบขององค์การและการบริหาร

เพื่อให้เห็นภาพขององค์การและการบริหารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงได้เปรียบเทียบองค์ประกอบขององค์การกับการบริหาร โดยพิจารณาแนวความคิดของนักวิชาการใน 2 ทศนะ คือ

1. **แนวความคิดของนักวิชาการสมัยก่อน** เป็นการพิจารณาการบริหารในเชิงกระบวนการบริหาร หรือเป็นการศึกษาถึงโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ที่เป็นทางการ

2. **แนวความคิดของนักวิชาการสมัยใหม่** เป็นการพิจารณาการบริหารในเชิงระบบ หรือเป็นการศึกษาโดยพิจารณาว่าองค์การเป็นหน่วยหนึ่งของการบริหาร ตามตารางเปรียบเทียบ

## ประเภทขององค์การ

1. **ประเภทขององค์การเมื่อพิจารณาจากโครงสร้างและความสัมพันธ์ภายในเป็นเกณฑ์**

สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. องค์การที่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย (Formal Organization)
2. องค์การที่ไม่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย (Informal Organization)

**องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) หรือองค์การรูปนัย** หมายถึง องค์การที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้าง และระบบของความสัมพันธ์ภายในไว้อย่างชัดเจน โดยจะให้ความสำคัญกับโครงสร้างขององค์การมากที่สุด และให้ความสำคัญกับระบบสังคมภายในองค์การน้อยที่สุด เช่น หน่วยงานระดับกระทรวง ทบวง กรม กอง และบริษัท หรือห้างร้านต่าง ๆ ฯลฯ

สำหรับรายละเอียดขององค์การที่เป็นทางการจะอยู่ในเรื่ององค์การ และการบริหาร ตามแนวความคิดสมัยเก่า

**องค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หรือองค์การรูปนัย** หมายถึง องค์การที่มีความไม่แน่นอนในวัตถุประสงค์ โครงสร้าง และระบบของความสัมพันธ์ภายใน บัจจุบันดังกล่าวจะมีความยืดหยุ่นมาก ไม่สามารถระบุรูปร่างได้แน่นอน โดยมักจะเกิดควบคู่กันกับองค์การที่เป็นทางการ หรือเกิดขึ้นได้เองรวมทั้งสามารถพัฒนาไปเป็นองค์การที่เป็นทางการได้ เช่น สมาคม สโมสร และกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

## หลักเกณฑ์ในการจัดองค์การ

นักวิชาการบางท่านเสนอว่า หลักของการจัดองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)
2. การแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะ (Specialization)
3. ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control)
4. การรวมอำนาจการบังคับบัญชา (Centralization) หรือการจัดสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) ให้กับบุคคลในบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน (Unity of Administration)
5. การจัดให้มีการประสานงาน (Coordination) ให้อำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) อย่างเพียงพอ

### วัตถุประสงค์ขององค์การ

วัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเรื่องที่จะต้องกำหนดไว้ในเบื้องต้นเมื่อกำเนิดองค์การ องค์การที่ขาดวัตถุประสงค์ไม่ถือเป็นองค์การ วัตถุประสงค์ขององค์การอาจจะมีมากกว่า 1 อย่างได้ สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ แต่วัตถุประสงค์ขององค์การจะต้องแจ่มชัดเสมอ และวัตถุประสงค์ของสมาชิกอาจต่างจากวัตถุประสงค์ขององค์การได้ แต่จะต้องสอดคล้องกัน ไม่ขัดแย้งกัน รวมทั้งการดูแลวัตถุประสงค์จะต้องดูแลทั้งขององค์การและของสมาชิกด้วย

องค์การนั้นจะไม่มีประสิทธิภาพหากว่าไม่สามารถทำให้วัตถุประสงค์บางอย่างของเหล่าสมาชิกบรรลุถึงเป้าหมายได้บ้างเลย และหากว่าองค์การสามารถสร้างความพอใจให้สมาชิกได้มากเท่าไรก็นับว่าองค์การนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากตามไปด้วย

ดังนั้นในทุกๆ องค์การแล้ว ประการแรกที่สำคัญมากก็คือ การให้ความสนใจกับวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของเหล่าสมาชิก และต่อจากนั้นจึงพัฒนาปรับปรุงให้วัตถุประสงค์ขององค์การได้ช่วยให้วัตถุประสงค์เหล่านั้นบรรลุเป้าหมายลงได้บ้าง

### วัตถุประสงค์ขององค์การมีความสำคัญดังนี้

1. ใช้เป็นจุดอ้างอิงถึงในการพยายามดำเนินงานขององค์การ
2. เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความพยายามในการทำงานร่วมกัน
3. เป็นเป้าหมายของแนวทางในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ในองค์การนั้น ๆ

4. เป็นความจำเป็นเบื้องต้นแรกเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย ระเบียบในการทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ วางแผนงาน ตลอดจนวางกฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ได้ผล
  5. สามารถบอกถึงจุดหมายปลายทางขององค์การได้
  6. ชี้ให้เห็นถึงเค้าโครงในการร่วมกันทำงานในรูปขององค์การของเหล่าสมาชิก
  7. เป็นจุดมุ่งหมายและหนทางในการปฏิบัติงานในองค์การ
  8. สามารถที่จะพัฒนา ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นได้
- เสมอ
9. เป็นเข็มทิศที่กำกับทิศทางการทำงานขององค์การ

### ลักษณะต่าง ๆ ของวัตถุประสงค์ขององค์การ

ลักษณะสำคัญ ๆ ของวัตถุประสงค์ขององค์การแยกได้เป็น 4 ประการ คือ

**1. วัตถุประสงค์ขององค์การซึ่งมีโครงสร้างในรูปของลำดับชั้น** (Hierarchy of Objectives) มักจะเกิดขึ้นในองค์การขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อน โดยที่ไว้วัตถุประสงค์แต่ละหน่วยเป็นการส่งเสริม (Contribute) วัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่อยู่ระดับสูงกว่าที่ถัดขึ้นไปเป็นลำดับ และในที่สุดก็ส่งเสริมถึงวัตถุประสงค์รวมขององค์การทั้งหมด

**2. วัตถุประสงค์ขององค์การในรูปของการส่งเสริมซึ่งกันและกัน** (Mutual Reinforcement of Objectives) หมายความว่า ผลกำไรขององค์การจะได้มาก็ต่อเมื่อได้ให้วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลที่ทำงานอยู่ได้บรรลุเป้าหมาย ทำนองเดียวกันผลประโยชน์ของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้ทำงานให้องค์การจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การด้วย

**3. ความสอดคล้องในวัตถุประสงค์ขององค์การ** (Compatibility of Objectives) สำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์การนั้นอย่างน้อยวัตถุประสงค์บางส่วนของคน และบางส่วนของวัตถุประสงค์ขององค์การจะต้องมีลักษณะสอดคล้องกัน (แม้ว่าอาจจะมิใช่สิ่งเดียวกันอย่างที่เรียกว่า Identical ก็ได้) ดังเช่นในกรณีที่วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในองค์การแต่ละหน่วยไม่เหมือนกันเลย แต่เมื่อมารวมกันแล้วก็จะกลายเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวข้อสอบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร

1. ตามความหมายของผู้จัดการ (Manager) นั้นหมายถึง

- (1) ผู้บริหารธุรกิจ หรือผู้มีตำแหน่ง
- (2) ผู้มีบทบาทในการผสมผสานและประสานงานของหน่วยต่างๆ ในองค์การธุรกิจ
- (3) ผู้สร้างบรรยากาศในการทำงานและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- (4) ผู้รับผิดชอบในทุกเรื่องที่ธุรกิจดำเนินการ
- (5) ถูกทั้งหมด

**ตอบ 5** ผู้จัดการหรือผู้บริหาร (Manager) คือ สมาชิกในองค์การ ซึ่งทำหน้าที่รวบรวมประสานงานของสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การมีชื่อเรียกต่างๆ กันได้แก่ ผู้ควบคุมงาน หัวหน้าฝ่าย คณบดี ผู้จัดการสาขา รองประธาน ฯลฯ

2. ผู้จัดการระดับล่าง (first – line manager) นั้นได้แก่

- |                                   |                   |
|-----------------------------------|-------------------|
| (1) ผู้วางแผนเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ | (2) ผู้จัดการแผนก |
| (3) ผู้จัดการฝ่าย                 | (4) หัวหน้างาน    |
| (5) รองประธานกรรมการ              |                   |

**ตอบ 4** ผู้บริหารระดับล่าง (First – Line Manager) เป็นการบริหารงานในระดับใกล้ชิดกับเนื้อหา งาน เช่น ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) หรือ หัวหน้าคนงาน (Forman)

3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง

- (1) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และได้รับผลสำเร็จอย่างคุ้มค่า
- (2) การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และได้รับผลลัพธ์ที่สูงที่สุด
- (3) การเข้าถึงความสำเร็จที่ต้องการได้ตามเป้าประสงค์
- (4) การเข้าถึงความสำเร็จโดยใช้การทรัพยากรอย่างสูงสุด
- (5) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

**ตอบ 3** ประสิทธิภาพ คือ การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ต้องการ คือ การมองตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

4. การจัดการเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ

- (1) การประสานงานและการผสมผสานกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (2) การบริหารงานอย่างราบรื่นโดยเกิดประโยชน์สูงสุด
- (3) การวางแผนและการจัดองค์การ
- (4) การควบคุมดูแล และการสั่งการ
- (5) การใช้คนอย่างถูกต้องกับตำแหน่งงาน

**ตอบ 1** การจัดการเป็นกระบวนการเกี่ยวกับ การประสานและการรวบรวมกิจกรรม ในการทำงานเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลโดยอาศัยคน

5. หน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวกับการอำนวยการหรือสั่งการจะมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ั้นผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติด้านใด

- |                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| (1) การจูงใจ              | (2) การเป็นผู้นำ |
| (3) การติดต่อสื่อสารที่ดี | (4) มีคุณธรรม    |
| (5) ถูกทุกข้อ             |                  |

**ตอบ 5** การชักนำ (Leading) เป็นการนำและการจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ถือว่าเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวกับการอำนวยการที่มีประสิทธิภาพ

6. Staff assistant ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ในตำแหน่งใด

- |                          |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| (1) ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ | (2) รองผู้จัดการใหญ่          |
| (3) หัวหน้าฝ่าย          | (4) ที่ปรึกษาประธานคณะกรรมการ |
| (5) ไม่มีข้อใดถูกต้อง    |                               |

**ตอบ 1** Staff Assistant หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้ช่วยประเภทต่างๆ เช่น ผู้ช่วยผู้บริหารสูงสุด ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยฝ่ายธุรการ

7. ในการควบคุมผลการปฏิบัติงานนั้น เครื่องมือที่เรียกว่า Break – even – point หมายถึงอะไร

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| (1) จุดที่ทำให้เกิดกำไร                 | (2) จุดที่ทำให้เกิดการขาดทุน |
| (3) จุดที่ปริมาณการขายต่ำกว่าค่าใช้จ่าย | (4) จุดที่ไม่มีกำไรและขาดทุน |
| (5) ผิดทุกข้อ                           |                              |

**ตอบ 4** จุดคุ้มทุน (Break – even Point) หมายถึง จุดที่ไม่มีกำไรหรือขาดทุน คือ จุดรายได้ = รายจ่าย

8. งบประมาณ (Budget) คือ

- (1) แผนการอย่างหนึ่งซึ่งแสดงการคาดหมายผลที่จะได้ไว้ล่วงหน้าออกมาในรูปทางตัวเลข
- (2) แผนการรับและแผนการจ่ายงาน
- (3) เครื่องมือในการควบคุมของผู้บริหาร
- (4) เกณฑ์กำหนดอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ที่จะใช้จ่ายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
- (5) ถูกทั้งหมด

**ตอบ 5** งบประมาณ คือ แผนงานอย่างหนึ่ง ซึ่งแสดงผลการคาดหมายไว้ล่วงหน้า โดยออกมาในรูปของตัวเลข หรือเป็นแผนรับแผนการจ่ายเงิน และยังอาจใช้เป็นเกณฑ์กำหนดอำนาจของหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ในการจ่ายตามงบประมาณ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือในการควบคุมของฝ่ายบริหารด้วย

9. องค์การธุรกิจจะต้องพยายามสร้างสรรค์แก่อำนาจให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่าง ๆ แก่ Stockholder ที่ธุรกิจดำเนินการเกี่ยวข้องอยู่ คำว่า Stockholder นี้หมายถึง

- (1) ผู้ถือหุ้น หรือเจ้าของกิจการ
- (2) ชุมชนที่ธุรกิจตั้งอยู่รวมทั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (3) ผู้ส่งวัตถุดิบ
- (4) ผู้บริหาร, พนักงาน, ลูกค้า
- (5) ถูกทั้งหมด

**ตอบ 5** Stakeholder หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจ และนโยบายขององค์การ ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น ชุมชน รัฐบาล ผู้ส่งสินค้า ฯลฯ

10. ในการบริหารงานต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) และหลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง

- (1) การพิจารณาถึงผลสำเร็จที่ธุรกิจสามารถกระทำได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้
- (2) การพิจารณาถึงทุนที่ลงไป และผลลัพธ์ที่ได้ว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด

## หลักการตลาดเบื้องต้น

### ระบบการตลาดและสิ่งแวดล้อมทางการตลาด

เครื่องมือที่สำคัญที่นักการตลาดนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางด้านโครงสร้างและหน้าที่ทางการตลาดประกอบด้วย

**1.การวิเคราะห์ระบบการตลาด** ระบบการตลาดเป็นการรวมตัวของระบบย่อยในตลาดโดยที่ระบบย่อยต่างๆของการตลาดจะดำเนินและเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆกันทั้งระบบ

การวิเคราะห์ระบบการตลาดประกอบด้วยการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ

1)การวิเคราะห์ระบบแลกเปลี่ยน จะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป

2)การวิเคราะห์ระบบการตลาดเชิงองค์การ จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สถาบันที่สำคัญ ต่าง ๆ และกลุ่มสาธารณชน ซึ่งแวดล้อมองค์การอยู่ และมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด

3)การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมมหภาค จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสถาบันต่าง ๆ ในสังคมทั้งหมด ได้แก่ ระบบเศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง และวัฒนธรรม เป็นต้น

**2.การวิเคราะห์กระบวนการทางการตลาด** ประกอบด้วยการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการวางแผนปรับปรุงองค์การให้เหมาะสมกับโอกาสทางการตลาด

### การวิเคราะห์ระบบแลกเปลี่ยน

เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นเท่ากับมีการซื้อขายเกิดขึ้น โดยเริ่มต้นจากการที่บุคคล 2 ฝ่ายขึ้นไป เจรจาทำความตกลงกันเพื่อโอนกรรมสิทธิ์ในการใช้ และความเป็นเจ้าของในสินค้าหรือบริการนั้น

สถานการณ์การแลกเปลี่ยนอย่างง่ายจะประกอบด้วยกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่มีความกระตือรือร้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียกว่า “**นักการตลาด**”ซึ่งเป็นบุคคลที่ค้นหาทรัพยากรจากบุคคลอื่น เพื่อเสนอขายในรูปการแลกเปลี่ยนกับอีกฝ่ายหนึ่งต่อไป ดังนั้นนักการตลาดจึงเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าในเวลาเดียวกัน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มที่มีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียกว่า “**กลุ่มผู้ที่คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้า**”



ระบบแลกเปลี่ยนอย่างง่ายสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้คือ

**1. การซื้อขายสินค้าทั่วไป** ผู้ขายเสนอขายสินค้าและบริการให้แก่ผู้ซื้อเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน

**2. การซื้อขายแรงงาน** นายจ้างเสนอค่าจ้างและผลประโยชน์สมทบแก่ลูกจ้างเพื่อแลกเปลี่ยนกับการใช้แรงงานของลูกจ้าง

**3. การแลกเปลี่ยนในหน่วยงานราชการ** ตำรวจเสนอบริการคุ้มครองให้แก่ประชาชนเพื่อแลกเปลี่ยนกับภาษีอากรและความร่วมมือของประชาชนเป็นสิ่งตอบแทน

**4. การแลกเปลี่ยนทางศาสนา** วัดจะให้บริการทางศาสนาแก่สมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินบริจาคการทำบุญต่างๆและความช่วยเหลือ

**5. การแลกเปลี่ยนของสถาบันการกุศลต่างๆ** โดยการเสนอคำขอขอบคุณและความรู้สึกที่ดีแก่ผู้บริจาคเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินและความช่วยเหลือต่าง ๆ

## การวิเคราะห์ระบบการตลาดเชิงองค์การ

ระบบการตลาดเชิงองค์การประกอบด้วย องค์การและกลุ่มสถาบันที่มีความสัมพันธ์แวดล้อมองค์การอยู่ โดยกลุ่มสถาบันที่สำคัญเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการ และการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด

ทฤษฎีการตลาดสมัยใหม่จึงเชื่อว่ากุญแจแห่งความสำเร็จขององค์การคือความสามารถที่จะปรับปรุงกิจการให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาดที่สลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นธุรกิจที่หวังความก้าวหน้าควรมีการปรับองค์การไปตามโอกาสที่เกิดขึ้น เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยน, ปรับวัตถุประสงค์, กลยุทธ์ทางการตลาด, โครงสร้างขององค์การ และระบบการบริหารงานอยู่เสมอ ธุรกิจนั้นจึงจะประสบความสำเร็จได้

องค์ประกอบของระบบการตลาดเชิงองค์การแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

### 1. องค์การและสิ่งแวดล้อมภายใน (Organization Environment)

องค์การต่างๆจะประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในตลาด องค์การโดยทั่วไปจะมีการดำเนินงานเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยผ่านกระบวนการผลิตให้เป็นสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งหน้าที่ที่องค์การจะต้องปฏิบัติ ได้แก่ การวิจัยและพัฒนา วิศวกรรม การบริหาร การซื้อ การผลิต การเงิน การบัญชี และการตลาด ฯลฯ

งานที่แผนการตลาดจะต้องพิจารณา มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ตลาด เป็นการศึกษความต้องการของตลาด โอกาสทางการตลาด ศึกษาตลาดเป้าหมาย และคิดค้นวิธีต่างๆ ที่จะทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการของตลาดเป้าหมาย

2. การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมของธุรกิจ เช่น สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน คู่แข่งขัน กลุ่มสาธารณชน และสิ่งแวดล้อมมหภาค

3. การกำหนดเป้าหมาย ซึ่งจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมายของบริษัท และเป็นไปได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. การสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องอาศัยการวิจัยตลาดเพื่อให้สินค้าและบริการที่ผลิตออกมามีตรงตามความต้องการและสร้างความพอใจให้กับลูกค้า สินค้าจึงจะขายได้

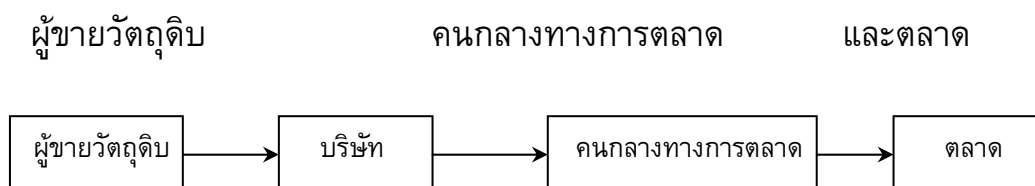
5. การวางแผนและจัดทำกลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนสำคัญ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยมุ่งสนองความพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ

6. การจัดรูปแบบองค์การทางการตลาด ได้แก่ การแบ่งสายงานในแผนกการตลาด การกำหนดขอบเขต การควบคุม วิธีการจูงใจบุคลากรในแผนก เป็นต้น

7. การวางระบบการควบคุม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของแผนกการตลาด

## 2. สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Task Environment)

ประกอบด้วยสถาบันต่างๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งจะสัมพันธ์กันเพื่อเพิ่มมูลค่าทางการตลาด สถาบันเหล่านี้ได้แก่



จากรูป สถาบันเหล่านี้จะร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การนำวัตถุดิบทางธรรมชาติแปรสภาพผ่านกระบวนการผลิตให้เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายส่งผ่าน

## สรุปเปรียบเทียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548

### ความหมาย

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

### ชนิดของหนังสือ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

## หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

## หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

## หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
5. การเตือนเรื่องที่ค้าง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือ

ประทับตรา

หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ

## หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาษตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

**ข้อบังคับ** คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

## หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แกลงการณ และข่าว

**ประกาศ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

**แกลงการณ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแกลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

## การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

### การเก็บรักษา

การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วและการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

**การเก็บระหว่างปฏิบัติ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

**การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

1. จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ
2. ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

เมื่อได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

1. ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา
  - หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลายด้วยหมึกสีแดง
  - หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึงพ.ศ. .... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง
2. ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐาน โดยกรอกรายละเอียดดังนี้
  - ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ
  - วันเก็บ ให้ลงวัน เดือน ปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ

## แนวข้อสอบ ระเบียบฯ งานสารบรรณ พ.ศ. 2526

### แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

9."หนังสือภายใน" หมายถึงข้อใด

- ก. หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี, ใช้กระดาศษบันทึก
- ข. หนังสือติดต่อราชการทำเป็นแบบพิธี, ใช้กระดาศษตราครุฑ
- ค. หนังสือที่ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม , ใช้กระดาศษบันทึก
- ง. หนังสือที่ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม, ใช้กระดาศษตราครุฑ

10.ผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราในหนังสือประทับตราคือใคร

- ก. หัวหน้าหน่วย
- ข. หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง
- ค. เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- ง. หัวหน้าฝ่าย

11.ข้อใดไม่ควรใช้หนังสือประทับตรา

- ก. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร
- ข. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับรายการสำคัญ
- ค. การเตือนเรื่องที่ค้าง
- ง. หนังสือสำคัญเกี่ยวกับการเงิน

12.ข้อใดไม่ได้ใช้กระดาศษตราครุฑ

- ก. หนังสือประทับตรา
- ข. หนังสือภายใน
- ค. หนังสือภายนอก
- ง. หนังสือสั่งการ

13."หนังสือสั่งการ" มีกี่ชนิด มีอะไรบ้าง

- ก. 2 ชนิด, คำสั่ง ระเบียบ
- ข. 2 ชนิด, คำสั่ง ข้อบังคับ
- ค. 3 ชนิด, คำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับ
- ง. 3 ชนิด, คำสั่ง ระเบียบ และกฎ

14.บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย หมายถึงหนังสือสั่งการประเภทใด

- ก. คำสั่ง
- ข. ระเบียบ
- ค. ข้อบังคับ
- ง. กฎ

15.บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

- ก. คำสั่ง
- ข. ระเบียบ

ค. ข้อบังคับ

ง. กฎ

16.บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

ก. คำสั่ง

ข. ระเบียบ

ค. ข้อบังคับ

ง. กฎ

17.หนังสือประชาสัมพันธ์ มีกี่ชนิดอะไรบ้าง

ก. 2 ชนิด, ประกาศ แลงการณ์

ข. 3 ชนิด, ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

ค. 3 ชนิด, ประกาศ ประชาสัมพันธ์ และข่าว

ง. 4 ชนิด, ประกาศ ประชาสัมพันธ์ แลงการณ์ และข่าว

18.บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัตินั้นเรียกว่า หนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

ก. ประกาศ

ข. แลงการณ์

ค. ข่าว

ง. ประชาสัมพันธ์

19.ในการประกาศนั้น ถ้ากฎหมายกำหนดให้เป็นการแจ้งความให้เปลี่ยนคำว่า "ประกาศ" เป็นคำใด

ก. คำสั่ง

ข. แจ้งความ

ค. ประกาศแจ้งความ

ง. แลงการณ์

20.บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบโดยทั่วกัน หมายถึงหนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

ก. คำสั่ง

ข. แจ้งความ

ค. ประกาศแจ้งความ

ง. แลงการณ์

21.บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบนั้นเป็นหนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

ก. คำสั่ง

ข. แจ้งความ

ค. ประกาศแจ้งความ

ง. แลงการณ์

22.หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หมายถึงหนังสือใด

ก. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, ข่าว

ข. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, หนังสืออื่น

ค. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, แลงการณ์

ง. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, ประกาศ

## ตัวอย่างคำศัพท์

advertising agency (บริษัทตัวแทนโฆษณา)	prospect (ผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคต)
advertising campaign (การรณรงค์โฆษณา)	public relations (PR) (การประชาสัมพันธ์)
business card (นามบัตร)	salesperson (พนักงานขาย)
client (ลูกค้าที่มาใช้บริการ)	quotation (ใบเสนอราคา)
competitor (คู่แข่ง)	decision maker (ผู้ตัดสินใจซื้อ)
customer (ลูกค้าที่ซื้อสินค้า)	salesforce (หน่วยงานขาย)
market sector/segment (ส่วนแบ่งตลาด)	field (แคว้น, ขอบเขต)
incentive (แรงจูงใจ)	file (การจัดระบบข้อมูล)
media (สื่อ)	sponsorship (การให้การสนับสนุน)
presentation (การนำเสนอ)	sample (ตัวอย่าง)
audit (ตรวจสอบ)	target (เป้าหมาย)
behavior (ความประพฤติ)	growth (การเติบโต)
corporate (ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล)	image (ภาพพจน์)
cost – effective (ต้นทุนในการเพิ่มยอดขาย)	to justify (พิจารณาตัดสิน)
current (ปัจจุบันนี้, เร็ว ๆ นี้)	prospect (s) (ลูกค้าในอนาคต)
experience (ประสบการณ์)	to close a deal (ยกเลิกการติดต่อกัน)
forecast (การพยากรณ์)	survey (สำรวจ)
fact (ข้อเท็จจริง)	trend (แนวโน้ม)
margin (ช่วงห่าง)	verifiable (สามารถที่จะตรวจสอบได้)
opinion (ความคิดเห็น)	positioning (การวางตำแหน่งสินค้า)
panel (บัญชีรายชื่อ)	to boost (เร่ง)
to profile (กำหนดคุณลักษณะ, ให้รายละเอียด)	to analyse (วิเคราะห์)
to promote (ส่งเสริม)	monopoly (การผูกขาด)
reputation (ชื่อเสียง)	restriction (ข้อจำกัด)
liberalization (การเปิดเสรี, การทำให้เป็นเสรี)	schedule (ตารางเวลา)
compulsory (เป็นการบังคับ)	to update (ทำให้ทันสมัย)
deal (การทำธุรกรรม, การติดต่อธุรกิจ)	
destination (จุดหมายปลายทาง)	



## ตำแหน่งงาน

Chairman ประธาน

Vice Chairman รองประธาน

President ประธานกรรมการ (ตำแหน่งนี้ต้องมาทำงานประจำด้วย)

Vice President รองประธานกรรมการ

Senior Advisor ที่ปรึกษาอาวุโส

Managing Director กรรมการผู้จัดการ

Senior Executive Managing Director ประธานกรรมการผู้บริหารระดับสูง

Board of Directors คณะกรรมการผู้บริหาร (ที่เขาเรียกกันสั้น ๆ ว่า Board)

Directors กรรมการ

General Manager ผู้จัดการทั่วไป

Branch Manager ผู้จัดการสาขา

Head of Department/Division Chief หัวหน้าแผนก

The Management Team คณะบริหาร

Personal Manager ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

Finance Manager ผู้จัดการฝ่ายการเงิน

Sales Manager ผู้จัดการฝ่ายขาย

Plant Manager ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน

Account Manager ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

Purchasing Manager ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

Manufacturing Manager ผู้จัดการฝ่ายผลิต

Production Control Manager ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการผลิต

Quality Control Manager ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ

Assurance Manager ผู้จัดการฝ่ายประกันภัย

Technical Manager ผู้จัดการฝ่ายเทคนิค

Credit and Legal Manager ผู้จัดการฝ่ายให้สินเชื่อและกฎหมาย

Research and Development Manager ผู้จัดการฝ่ายวิจัยและพัฒนา

Executive Secretary เลขานุการบริหาร

Chief Executive Officer ( C.E.O.) หัวหน้าฝ่ายบริหารผู้มีอำนาจเต็ม