



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา

โดย

นางสาว ธัญจิรา แช่วระโคน

หลักสูตร เศรษฐศาสตร์

รหัสนักศึกษา 5941001107

รายงานสหกิจการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการ

กรณีศึกษา : ธนาคารอมสิน สาขานครราชสีมา

นางสาว ธัญจิรา แช่วระโคน

โครงการสหกิจเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร เศรษฐศาสตร์บัณฑิต

โปรแกรมวิชาเศรษฐศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

พ.ศ.2563

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการสหกิจ เรื่อง การจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการทำงาน ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา สำเร็จลุล่วงได้ความกรุณาอนุเคราะห์จาก ดร. พิชญา ทรงเสียงทัย ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแนะแนวทางการจัดทำโครงการที่ถูกต้อง จึงทำให้เล่มโครงการสหกิจศึกษาดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบคุณ นางสาว ภัทรภร ทับทิมธงชัย พนักงานบริการ 6 ธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาที่ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการ ความช่วยเหลือทุกๆด้านในการทำโครงการสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายเงินฝาก พนักงานฝ่ายเงินฝาก และนักศึกษาฝึกงาน ที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบประเมินความพึงพอใจก่อนและหลังในครั้งนี้

ท้ายนี้ขอขอบคุณผู้จัดการธนาคารออมสินสาขานครราชสีมาที่ให้โอกาสในการทำโครงการสหกิจศึกษาในครั้งนี้

ธัญจิรา แสงประโคน

หัวข้อรายงาน	การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการ ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา
ผู้จัดทำ	นางสาว ธัญจิรา แฉวประโคน
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์
คณะที่ศึกษา	วิทยาการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พัชชยา ทรงเสียงไทย
พนักงานที่ปรึกษา	นางสาว ภัทรพร ทับทิมธงชัย

### บทคัดย่อ

การศึกษาจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการ ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ ศึกษารูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการจัดเก็บเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา โดยการจัดทำโครงการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ผู้จัดทำได้ทำการจัดเรียงได้มีขั้นตอนการดำเนินงานนี้ 1) ศึกษาข้อมูลการจัดเรียงและการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม 2) ค้นหาแนวทางในการจัดเรียงและการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ 3) ลงมือปฏิบัติงาน 4) ทำปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี 5) ระบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ 6) เปรียบเทียบระบบการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิมกับแบบใหม่โดยมองผลสัมฤทธิ์และระยะเวลาและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับพื้นที่ใช้คือตู้เก็บใบลงลายมือชื่อ ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา

ผลการศึกษาการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ ทำให้การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีง่าย ใบปะหน้าเลขบัญชีชัดเจนและสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในการทำธุรกรรมต่างๆสามารถค้นหาและใช้เป็นหลักฐานในการเซ็นชื่อและมีเวลาการค้นหาที่น้อยลง คือ 1-2 นาทีจากเดิม 3-5 ทำให้การบริการทำงานรวดเร็วขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 สรุปได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ ในเกณฑ์ดีมาก

Report Title	Arrangement of documents after service books Government Savings Bank, Nakhon Ratchasima Branch
Creator	Miss Thanjira Saewprakhon
Subject	economics
Faculty of Education	Management Science
Advisor	Dr. Patchaya Songkriskthai
Advisor staff	Miss Phatthaphon Thubthimthongchai

### Abstract

The study arranged the signature on the back of the accounting book for service purposes. Government Savings Bank, Nakhon Ratchasima Branch Have objectives Study the format for storing the original documents of the signature signed behind the accounting books. In order to analyze the guidelines for storing documents, signatures behind the accounting books that help increase work efficiency. Comparing the satisfaction of the Government Savings Bank employees Nakhon Ratchasima Branch By creating a project to store the signature on the back of the account book The organizer can arrange them with the steps to do as follows. 1) Study the information on the arrangement and search for the signature behind the old accounting books 2) Find guidelines for sorting and searching for signatures behind the new book 3) Performing operations 4) Cover the signature sheet behind the book 5) The new system for arranging the signature of the back of the book. 6) Compare the system of book signature management system behind the old book with the new model by looking at the achievement and duration and satisfaction of those involved for the use space, namely the signature bookshelf Government Savings Bank Nakhon Ratchasima Sima Branch

The results of the arrangement of the signature on the back of the new book Makes finding the signature behind the book Account number cover, clear

and convenient for work. Searching for signatures behind books in various transactions can be searched and used as evidence for signatures, and there is a shorter search time which is 1-2 minutes instead of 3-5,

Making the service faster and allowing Work more efficiently the results of the satisfaction assessment with those involved in the signing of the documents after the accounting books were averaged at 4.69. The standard deviation was 0.37. In conclusion, the participants were very satisfied.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของโครงการ	3
1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	3
1.5 พนักงานที่ปรึกษา	3
1.6 ขั้นตอนการดำเนินการ	3
1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ</b>	
3.1 แนวคิดและขั้นตอนในการดำเนินโครงการ	27
3.2 ขั้นตอนในการดำเนินโครงการ	28
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1 รูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี	32
4.2 แนวทางการจัดเก็บเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	34
4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน	37
<b>บทที่ 5 สรุปผล ปัญหาและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผล	43
5.2 ปัญหาในการดำเนินงาน	45
5.3 ข้อเสนอแนะ	45

	หน้า
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	47



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แนวคิดการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี	27
ภาพที่ 2 ศึกษาข้อมูลการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ	28
ภาพที่ 3 ศึกษาแนวทางในการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีรูปแบบใหม่	28
ภาพที่ (4ก) ภาพการคัดแยกใบลงลายมือชื่อ	29
ภาพที่ (4ข) ภาพใบลงลายมือชื่อที่คัดแยกเรียบร้อยแล้ว	29
ภาพที่ 5 การตัดกระดาษโปรเตอร์ทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี	30
ภาพที่ (6ก-6ข) ภาพจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบใหม่	31
ภาพที่ (7ก-7ข) ภาพคัดแยกหลักบัญชีเดียวกันเดียวกัน	32
ภาพที่ 8 วงจรการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม	33
ภาพที่ 9 คัดแยกและซ่อมแซมใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี	34
ภาพที่ 10 ทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี	35
ภาพที่ 11 การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่	36
ภาพที่ 12 การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบหมวดหมู่ใหม่	36

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.3.1 ตารางแสดงผลขั้นต้นก่อนและหลังในการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ	37
ตารางที่ 4.3.2 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดเรียงใบลงลายมือ ชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการทำงาน	38
ตารางที่ 4.3.3 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการใช้งาน	39
ตารางที่ 4.3.4 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการใช้งาน	40
ตารางที่ 4.3.5 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริการด้านระยะเวลา	40
ตารางที่ 4.3.6 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริการด้านระยะเวลา	41
ตารางที่ 4.3.7 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริหารด้านผลของการใช้บริการ	41
ตารางที่ 4.3.7 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการ บริหารด้านผลของการใช้บริการ	42

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การจัดเก็บเอกสารของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาเป็นสาระสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะเอกสารหรือหนังสือราชการมีการจัดทำขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเอกสารเหล่านั้นมีความสำคัญต่อการบริหารงาน จึงจำเป็นต้องมีการจัดเก็บให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อเป็นประโยชน์ของหน่วยงาน และให้ทันความต้องการใช้งาน ดังนั้นมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่เก็บจะต้องได้รับการจัดเก็บให้ถูกต้อง ในเรื่องการเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี การค้นหา ทำให้เกิดความคล่องในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ธนาคารจึงมีการใส่ใจบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว รอบคอบ เพื่อไม่เป็นการเสียเวลาของลูกค้า ธนาคารจึงต้องคำนึงถึงการบริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา การบริการลูกค้าที่มาทำธุรกรรมของธนาคาร เช่น การปิดบัญชี เปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ เปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ เปลี่ยนชื่อ – สกุล การทำบัตร ATM กรณีลูกค้าลืมนำสมุดบัญชีมาทำบัตร ATM โดยสมุดบัญชีเป็นของออมธนาคารออมสิน สาขา นครราชสีมาเท่านั้น โดยธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ต้องมีการเปิดบัญชี ดังนั้นการเปิดบัญชีต้องมีการลงลายมือชื่อ หลังสมุดบัญชี และต้องเก็บใบลงลายมือชื่อไว้กับธนาคารเพื่อเป็นหลักฐานการยืนยันตัวตนของลูกค้าในการธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งสำคัญของธนาคารและการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อป้องกัน การทุจริต การแอบอ้าง การปลอมแปลงเอกสาร จึงต้องมีการตรวจสอบลายมือชื่อ จากบัตรลงลายมือชื่อเพื่อตรวจสอบและอ้างอิงการเป็นตัวตนของลูกค้า

ในทางปฏิบัติการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ไม่ได้มีการจัดเก็บแบบเรียงตามลำดับเลขบัญชีโดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน มีการจัดเก็บแบบรวบรวมตามเลขบัญชีตามความต้องการที่จะจัดหมวดหมู่โดยไม่มีการจัดหมวดหมู่ตัวเลขหรือแบ่งเป็นหลักเลขบัญชีที่ง่ายต่อการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี และเมื่อการนำเอาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมาใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการทำธุรกรรมของการทำงานเรียบร้อยแล้ว

ปรากฏว่ามีการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีไว้ไม่ตรงกับตำแหน่งเดิมจึงทำให้ยากต่อการค้นหาในครั้งต่อไป

ปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลให้ต้องมีการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาในรูปแบบเดิมซึ่งมีปัญหาด้านการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีใช้เวลานาน และมีการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีสลับเลขที่บัญชีจึงเป็นปัญหาต่อการค้นหาเป็นอย่างมากจึงทำให้การบริการลูกค้าใช้เวลานานไปด้วย และอีกทั้งการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีไม่พบเกิดจากการจัดเก็บไม่ตรงตำแหน่งที่เดิมทำให้ไม่มีหลักฐานในการยืนยันตัวตนของลูกค้า ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการบริการลูกค้า

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา จึงจัดทำโครงการเล่มนี้เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา โดยการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อใหม่ และบำรุงซ่อมแซมใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี โดยมีการจัดหมวดหมู่ใหม่ของบัตรลงลายมือชื่อเพื่อแก้ปัญหาในหาค้นหาบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา จัดเรียงในรูปแบบใหม่และมีการทำใบปะหน้าของบัตรลงลายมือชื่ออย่างชัดเจน สามารถทำให้พนักงานของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา บริการลูกค้าที่มาทำธุรกรรมในแผนกธุรกิจสัมพันธ์ โดยใช้การบริการในเวลาไม่นาน และรวดเร็ว จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น ทำให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นอีกทั้งเกิดประโยชน์ต่อพนักงาน และธนาคารออมสิน สาขา นครราชสีมา

## 1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา
2. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการจัดเก็บเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ภายหลังจากการทดลองใช้การจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ในรูปแบบใหม่

## 1.2 ขอบเขตของโครงการ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษา การจัดเรียงเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของฝ่ายบริการธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา

## 1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 6 มีนาคม 2563

## 1.4 พนักงานที่ปรึกษา

นางสาว ภัทรภร ทับทิมธงไชย

ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้า 6

## 1.5 ขั้นตอนการดำเนินการ

ในการจัดทำโครงการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อเพื่อการบริการ ผู้จัดทำได้ดำเนินการตามวิธีการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาบริบทการให้บริการลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา
2. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการลูกค้า
3. กำหนดวัตถุประสงค์
4. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. ศึกษารูปแบบกระบวนการจัดเรียงเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา
  6. ค้นหาแนวทางการจัดเรียงเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา
  7. เปรียบเทียบการบริการหลังจากการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดในรูปแบบใหม่
  8. สรุปผล
- 9 . จัดทำรูปเล่ม

## 1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากที่ได้จัดทำโครงการ การจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีจะทำให้ทราบถึงการ จัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบเดิมและการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้กับ พนักงานของธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา ในด้านการบริการธุรกิจสัมพันธ์และส่งผลดีต่อเพื่อ การทำงานของธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา ผู้จัดทำได้คาดหวังว่าจะได้รับผล ดังต่อไปนี้

ผลการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา นครราชสีมาจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ทางผู้จัดทำจึงได้จัด โครงการ “ การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี “ เพื่อแสดงให้เห็นว่าการจัดเก็บเอกสารใบลง ลายมือชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของฝ่ายธุรกิจ สัมพันธ์ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น ให้การบริการและการทำงานของ เจ้าหน้าที่เพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ฝ่ายบริการการปิดบัญชี การเปลี่ยนแปลงชื่อ – สกุล การ เปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ ต้องมีการนำบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมายืนยันจึงทำให้การค้นหาคัด ลงลายมือชื่อบัตรลงลายมือชื่อรวดเร็วมากขึ้น และการจัดเรียงในรูปแบบใหม่ทำลดระยะเวลาการ ค้นหา ซึ่งการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีใหม่ทำให้การค้นหาง่ายขึ้นและการจัดเรียง เรียบร้อยมากขึ้นง่ายต่อการทำงานและการบริการลูกค้า

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้จัดทำจะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโครงการการจัดใบลายมือชื่อ หลังสมุดบัญชีโดยมีศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับ วงจรเอกสารในสำนักงาน แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเอกสารในสำนักงาน แนวคิดและความหมาย ความสำคัญของการจัดเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสารและค้นคืน แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การ และการพัฒนาระบบงาน การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ที่เกี่ยวข้องข้างต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับไคเซ็น (KAIZEN)
- 2.2 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเอกสารในสำนักงาน
- 2.4 แนวคิดและความหมายความสำคัญของการจัดเอกสาร
- 2.5 ระบบการจัดเก็บเอกสารและค้นคืน
- 2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการพัฒนาระบบงาน
- 2.7 การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับไคเซ็น (KAIZEN)

(KAIZEN) หมายถึง กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (KAIZEN) เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (IMPROVEMENT) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมีมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติเกิดจากการบริหาร ที่ประสบปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างทศวรรษที่ 1980 และทศวรรษที่ 1990 บริษัทที่ประสบความสำเร็จมักนำเอาแนวคิดของไคเซ็นคือการยอมรับว่าการบริหารให้ประสบผลสำเร็จจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงที่มุ่งที่ตัว จากหลักการของ KAIZEN จึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยมาตรฐานที่มีอยู่เดิม (MAINTAIN) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (IMPROVEMENT)ซึ่งกำหนดแนวคิดนี้แล้ว มาตรฐานที่มีอยู่เดิมก็จะค่อย ๆ ลดลง ความสำคัญในกระบวนการของ KAIZEN คือ การใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาคิดปรับปรุงงาน โดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อยซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ละเล็กที่ละน้อย

ที่ค่อย ๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตรงข้ามกับแนวคิดของนวัตกรรม (INNOVATION) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีซับซ้อนระดับสูงด้วยเงินลงทุนมหาศาล ดังนั้นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะเศรษฐกิจแบบใดก็สามารถใช้วิธีการของ KAIZEN เพื่อปรับปรุงได้

### 2.1.1 กลยุทธ์หลัก KAIZEN

1. รายการตรวจสอบ 3-MU'S หมายถึง ระบบตรวจสอบซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางช่วยผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ 3-MUS ประกอบด้วย (MUDA) คือความสูญเปล่า (MURI) คือความตึง (MURA) คือความแตกต่างขัดแย้งกัน โดยการนำเอา 3-MU'S ไปพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการทำงาน เช่น กำลังคน เทคนิค วิธีการ เวลา สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุที่ใช้ ปริมาณการผลิต สินค้าคงคลัง สถานที่ทำงาน แนวความคิดในการทำงาน

2. หลักการ 5 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างวินัย

3. หลักการ 5 W 1H WHO ได้แก่ ใครเป็นผู้ทำ ทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร ทำไมต้องทำอย่างนั้น ทำอย่างไร

4. รายการตรวจสอบ 4 M ได้แก่

MAN หมายถึง การตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ มีความรับผิดชอบหรือไม่ ผู้ปฏิบัติมีทักษะความชำนาญหรือไม่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบงานที่ตรงกับความสามารถหรือไม่

MACHINE หมายถึง การตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกคล่องกับความสามารถของขบวนการผลิตหรือไม่เครื่องจักรชำรุดช้อบยหรือไม่ การจัดวางเหมาะสมหรือไม่ เครื่องจักรอยู่ในสภาพการใช้งานหรือไม่

MATERIAL หมายถึง การตรวจสอบข้อผิดพลาดในเรื่องคุณภาพการตรวจสอบระบบคงคลังเพียงพอหรือไม่

METHOD หมายถึง การตรวจสอบว่ามาตรฐานในการทำงานมีเพียงพอหรือไม่ มีวิธีที่ปลอดภัยหรือไม่ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ลำดับขั้นตอนการทำงานเหมาะสมหรือไม่



## 2.1.2 ระบบสำคัญของ KAIZEN

ในระบบแนวคิดของไคเซ็นประกอบด้วยระบบสำคัญอย่างน้อย 5 ระบบ คือ

1. การควบคุมคุณภาพและการบริหารคุณภาพทั้งระบบ เกี่ยวข้องกับการควบคุมกระบวนการคุณภาพตั้งแต่เริ่มต้นการผลิตจนกระทั่งผลิตสำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และหัวหน้างานรวมทั้งพนักงานทุกคน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้วย การวางแผนเพื่อการตรวจสอบติดตามประเมินผล การเผยแพร่นโยบาย การสร้างระบบประกันคุณภาพ

2. ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี JUST IN TIME PRODUCTION SYSTEM (JIT) ระบบนี้เกิดขึ้นที่บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศญี่ปุ่น ในการผลิตเพื่อส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในเวลาที่กำหนดโดยมีการออกแบบรองรับการผลิตที่ยืดหยุ่น เพื่อรองรับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการส่งสินค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของลูกค้า การสั่งซื้อวัตถุดิบล่าช้า กระบวนการผลิตที่อาจมีปัญหา แนวคิด JIT เป็นแนวคิดที่จะจัดกิจกรรมที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มทุกชนิดออกไปโดยใช้ระบบการผลิตที่เรียกว่า TAKE TIME คือ เวลาที่ใช้ในการผลิตชิ้นงานหนึ่งหน่วยเปรียบเทียบกับเวลาวงจรการผลิต CYCLE TIME กระแสการผลิตที่ละชิ้นส่วน ONE PIECE FLOW การผลิตแบบดึง (PULL PRODUCTION) การลดเวลากับค่าใช้จ่ายในการตั้งระบบการผลิตใหม่แต่ละครั้ง (SETUP TIME AND COST REDUCTION) ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีจะช่วยให้ขจัดงานที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มออกไปและยังสามารถช่วยลดต้นทุนในการผลิตได้อย่างมหาศาลและทำให้มีการนำส่งมอบสินค้าที่กำหนดนัดหมายอันเป็นการช่วยเพิ่มผลกำไรให้แก่บริษัทมีผลกำไรให้แก่บริษัท

3. การบำรุงรักษาทีผล TPM (TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายให้เครื่องจักรอยู่ในสภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวม เป็นการสร้างระบบรวม (TOTAL SYSTEM) โดยมีเป้าหมายที่วงจรชีวิตของเครื่องจักรโดยสร้างความร่วมมือระหว่างทุกฝ่ายทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิต ฝ่ายบำรุงรักษา พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม และผู้บริหารสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มย่อยในการบำรุงรักษาเครื่องจักรเครื่องใช้ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน โดยทุกคนช่วยกันดูแลบำรุงรักษาตามแผนการที่กำหนด

4. ระบบข้อเสนอแนะ (SUGGESTION SYSTEM) เป็นระบบการบำรุงขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในเชิงสร้างสรรค์ โดยกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงออกในการให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เน้นปริมาณของความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ส่งเสริมให้มีการพูดคุย

ปรึกษาหารือกับหัวหน้างาน เพื่อให้ได้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน พัฒนาการในด้านการปลูกฝังจิตสำนึกความมีความคิดริเริ่มให้แก่พนักงาน ระบบข้อเสนอแนะ เกิดจากกิจกรรมที่มีปัญหา โดยพนักงานเป็นผู้ค้นหาสิ่งผิดปกติที่อยู่ใกล้ตัวก่อน หาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งผิดปกติ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา องค์กรประกอบของข้อเสนอแนะที่ดีประกอบด้วย

5. กิจกรรมกลุ่มย่อย (SMALL GROUP ACTIVITIES) หมายถึง บรรดากลุ่มพนักงานภายในหน่วยงานเดียวกัน แต่ละกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากนักที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อร่วมกันทำงานเล็กๆ กิจกรรมกลุ่มย่อยมีหลายประเภท เช่น การสร้างระบบ

## 2.2 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร

### 1.วิวัฒนาการของการจัดการเอกสาร

ในระยะต้น การจัดการเอกสารทำด้วยมือ ต่อมาในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 มีการประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ดีด ต่อมา มีการประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า (ค.ศ. 1932) เครื่องประมวลคำ และคอมพิวเตอร์เข้าสู่งานสำนักงานอย่างกว้างขวางและรวดเร็วนับแต่ช่วงต้นทศวรรษ 1980 ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า ต่อไปเทคโนโลยีจะทำให้สำนักงานมีสภาพเป็นสำนักงานที่ไร้กระดาษ เพราะเอกสารต่างๆจะอยู่ในรูปที่คอมพิวเตอร์อ่านได้หมด

### 2.ความหมายของการจัดการเอกสาร

การจัดการเอกสาร เป็นการดำเนินการเอกสารที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัด ไม่ว่าจะเป็นเอกสารจากภายใน หรือภายนอก โดยมีกระบวนการในการจัดการเอกสาร พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ เพื่อให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารภายในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.ความสำคัญของการจัดการเอกสาร

- 3.1 ช่วยในการบริหารงานในยุคที่มีการแข่งขันกันทั่วโลก
- 3.2 ช่วยลดเวลาและทรัพยากรในการดำเนินงาน
- 3.3 เป็นหลักฐานกิจกรรมและการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 3.4 กฎหมาย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเอกสารในสำนักงาน

1. ระบบการจัดการเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน ครอบคลุมกระบวนการต่างๆ นับตั้งแต่การผลิต การเผยแพร่ การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืนและการกำจัด เพราะเอกสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารภายในสำนักงานและองค์การ เอกสารเป็นสื่อที่บรรจุมสารสนเทศ เพื่อช่วยให้สำนักงานดำเนินการได้ตามภารกิจที่ได้วางไว้

2. ระบบการผลิตเอกสารแบ่งออกเป็น ระบบประมวลคำ ระบบดีทีพีหรือการพิมพ์ตั้งโต๊ะ และระบบการจัดทำสำเนาเอกสาร และครอบคลุมไม่ว่าเอกสารจะอยู่ในรูปแบบหรือสื่อประเภทใด

3. ระบบจัดเก็บและค้นคืนครอบคลุมระบบที่ช่วยในการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคืน โดยวิเคราะห์เนื้อหาและประเภทของเอกสารเพื่อใช้ในการจำแนกหมวดหมู่ของเอกสาร และกำหนดวิธีการในการค้นคืน

4. เอกสารที่ได้จัดเก็บไว้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและทันต่อเหตุการณ์

## 2.4 แนวคิดและความหมายความสำคัญของการจัดเอกสาร

1. ความหมายและความสำคัญของการจัดเก็บเอกสาร ( FILING SYSTEM) หมายถึง กระบวนการในการจำแนก จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเพื่อให้ความสำคัญของการเก็บเอกสารเมื่อธุรกิจให้ความสำคัญกับเอกสาร โดยถือว่าเอกสารเป็นเสมือนความจำของธุรกิจ และเอกสารใช้เป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบหรือค้นคว้าในอนาคตแล้วดังนี้ ธุรกิจต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้ และมีวิธีการเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับธุรกิจ ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการเก็บเอกสารจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการเก็บเอกสารเป็นอย่างดีด้วย ดังนั้น ก่อนจะเก็บเอกสารจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อมโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่เก็บเอกสาร อุปกรณ์สำหรับเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร เป็นต้นวัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสารแหล่งเก็บเอกสารเปรียบเสมือนศูนย์ความจำของธุรกิจและเป็นที่ยอมรับหลักฐานต่าง ๆ ของธุรกิจไว้ทั้งหมด การที่ธุรกิจเก็บเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ไว้รวมกันก็เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1 เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันจัดเข้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน

1.2 เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา

1.3 เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย

1.4 เพื่อเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตองค์ประกอบในการเก็บเอกสารการเก็บเอกสาร จะให้ได้ผลดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1.4.1. เจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อม จะใช้งานได้ตลอดเวลา หน้าที่โดยตรงของพนักงานเก็บเอกสาร คือ มีหน้าที่เก็บรวบรวมเอกสารให้ เป็นหมวดหมู่ เป็นระบบ

1.4.2 เอกสาร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรูปภาพ फिल्म ข้อความ แผ่นพับ ภาพโฆษณา จดหมาย ซึ่งเอกสารเหล่านี้ต้องเก็บรักษาเพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานต่อไป

1.4.3 ระบบการจัดเก็บ คือ ระบบหรือวิธีการจัดเก็บเอกสารให้เอกสารอยู่ในสภาพที่ พร้อมจะใช้งาน ซึ่งแต่ละบริษัทอาจจะมีระบบการเก็บเอกสารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ของแต่ละธุรกิจนั้น แต่ไม่ว่าจะมีระบบการจัดเก็บวิธีใดก็ตาม จุดประสงค์ของระบบการจัดเก็บเอกสาร ก็คือ การจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย และค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการ ใ้

1.4.4 อุปกรณ์ในการจัดเก็บ การเก็บเอกสารจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วย เพื่อให้การเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบสวยงาม อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ เช่น แฟ้มเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ

1.4.5 สถานที่ในการเก็บ หมายถึง แหล่งเก็บเอกสาร ธุรกิจควรมีการจัดสถานที่ใน การเก็บเอกสารอย่างเป็นสัดส่วนและเพียงพอ ห้องเก็บเอกสารควรเป็นห้องที่โปร่ง มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวก ไม่ร้อนอบร้าวจนเกินไป ไม่ควรอยู่ในที่ที่มีคนพลุกพล่าน และต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเก็บ เอกสารด้วยพนักงานกับการเก็บเอกสารผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเอกสาร มี 2 ฝ่าย คือ

1.4.5.1. ผู้จัดเก็บเอกสาร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญใน การจัดเก็บเอกสารตามระบบการเก็บเอกสารที่บริษัทของตนเองกำหนดไว้ พร้อมทั้งเป็นผู้ที่มีความ ละเอียตรอบคอบ มีระเบียบวินัย และรักงานด้านนี้ และมีอุปนิสัยรักการอ่านหนังสือ หน้าที่โดยตรง คือ เป็นผู้จัดเอกสารที่ได้รับเข้ามาเก็บเข้าแหล่งเก็บเอกสารอย่างถูกวิธี และจัดเก็บความเรียบร้อย

ดูแลจัดการเกี่ยวกับเอกสาร บำรุงรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ และคอยให้บริการแก่ผู้ที่มีความประสงค์จะขอใช้เอกสารด้วย

1.4.5.2 ผู้ใช้เอกสาร เป็นผู้นำเอกสารจากแหล่งเก็บเอกสารไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ จึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดเก็บเอกสาร เพราะผู้ใช้เอกสารต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของการใช้เอกสารที่ผู้จัดเอกสารได้กำหนดไว้ เพื่อให้เอกสารอยู่ในสภาพที่ดีอยู่ตลอดเวลา ระบบการเก็บเอกสาร ระบบการเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน จำนวนเอกสารที่แตกต่างกัน และความเหมาะสม ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าระบบการเก็บเอกสารที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

## 2. วิธีการจัดเก็บเอกสาร

2.1 การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร เป็นวิธีการเก็บเอกสารที่นิยมมากที่สุด เป็นการเก็บเอกสารโดยเรียงตามตัวอักษร โดยดูจากชื่อบุคคล ชื่อบริษัท หรือห้างร้านก็ได้ ในการจัดเรียงลำดับนั้นจะต้องคำนึงถึงตัวพยัญชนะว่า พยัญชนะใดมาก่อนหลัง ซึ่งในภาษาไทยเรียงจาก ก – ฮ และในภาษาอังกฤษเรียงจาก A - Z

2.2 การเก็บเอกสารตามตัวเลข เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ตัวเลขแทนชื่อบุคคล ชื่อบริษัท – ห้างร้าน โดยจะใช้ตัวเลขเป็นหลักในการจัดเก็บ

2.3 การเก็บเอกสารตามภูมิศาสตร์ เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อสถานที่ตั้ง ประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานในการจัดเก็บ

2.4 การเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง เป็นการจัดเอกสารโดยใช้ชื่อเรื่องเป็นหน่วยในการจัดเก็บ โดยแยกเอกสารออกเป็นแต่ละเรื่อง แล้วจึงเรียงตาม ลำดับตัวอักษรอีกครั้งหนึ่ง

2.5 การเก็บเอกสารตามเสียง ใช้ในระบบการเก็บเอกสารภาษาอังกฤษ โดยนำเอาชื่อที่มีเสียงคล้ายกันมารวมกันไว้ในที่เดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวสะกด

2.6 การเก็บเอกสารตามสี เป็นวิธีการเก็บจัดเก็บเอกสารที่ใช้สีเข้าช่วยในการเก็บ โดยอาศัยสีเป็นตัวจำแนกหมวดหมู่เอกสาร

2.7 การเก็บเอกสารตามปีปฏิทิน เป็นวิธีการเก็บเอกสารตามวัน เดือน ปีปฏิทิน โดยอาศัยการเรียงลำดับวันที่ที่ได้รับเอกสารนั้น

2.8 การเก็บเอก สารด้วยไมโครฟิล์มเป็นระบบการเก็บเอกสารโดยถ่ายย่อเอกสารลงบน แผ่นฟิล์ม เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและสะดวกในการค้นหา วิธีการเก็บด้วยไมโครฟิล์มนี้ถือว่าเป็นวิธีการเก็บเอกสารที่ดีที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงมาก

### 3. วิวัฒนาการ ขั้นตอน และความสำคัญของระบบการผลิตเอกสาร

3.1 วิวัฒนาการของระบบการผลิตเอกสาร เริ่มจากการใช้เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องพิมพ์ดีด ไฟฟ้า เครื่องประมวลคำ เครื่องถ่ายเอกสาร ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่างๆ และระบบสำนักงานอัตโนมัติ แบบบูรณาการ อุปกรณ์รับภาพกราฟิกประเภทอื่นๆ

3.2 ขั้นตอนและความสำคัญของระบบการผลิตเอกสาร การจัดเตรียมเอกสาร การพิจารณาวัตถุประสงค์ การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ และการควบคุมการผลิตเอกสารและ บุคลากรผู้รับผิดชอบระบบประมวลคำและระบบดีทีพี ได้แก่

3.2.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประมวลคำและระบบดีทีพี ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ สื่อที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร เครื่องพิมพ์ และ ซอฟต์แวร์ อาจใช้ส่วนต่อประสานผู้ใช้เชิง กราฟิก ไวซิวิก เวิร์ลด์ ไรต์ เวิร์บ

3.2.2 งานประมวลคำ เช่น โปรแกรมจุฬาเวิร์ด ไมโครซอฟต์เวิร์ด อามิโปร เป็นต้น ระบบ ประมวลผลคำ ยังสามารถช่วยให้มีการแก้ไขข้อความ การพิมพ์ การจัดรูปแบบเอกสาร และคุณสมบัติ พิเศษอื่นๆ

3.2.3 งานดีทีพี ระบบดีทีพีเป็นระบบที่ใช้ในการผลิตเอกสารเช่นเดียวกับระบบประมวล คำ สามารถผลิตเอกสารที่มีคุณภาพและมีความสวยงามได้โดยไม่จำเป็นต้องส่งไปจัดพิมพ์ที่โรงพิมพ์ ซอฟต์แวร์เช่น เพจแมกเกอร์ เวนซูร่า ควาก เอกซ์เพรส ยังสามารถช่วยให้มีการแก้ไขข้อความ การ พิมพ์ การจัดรูปแบบเอกสาร และคุณสมบัติพิเศษอื่นๆ เช่นใช้เป็นเครื่องกราฟภาพ เครื่องถ่ายภาพ ดิจิทัลการจัดทำสำเนาเอกสารในสำนักงาน

### 4. ความสำคัญของการจัดทำสำเนาเอกสารการจัดทำสำเนาเอกสาร

4.1 ความสำคัญของการจัดทำสำเนาเอกสารการจัดทำสำเนาเอกสาร ช่วยให้สามารถ เผยแพร่สารสนเทศที่อยู่ในรูปของเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารทั้ง

ภายนอกและภายในสำนักงาน และมีความจำเป็นต้องจัดส่งสารสนเทศ หรือข้อมูลไปยังสาธารณะ หรือผู้รับจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

4.2 เทคโนโลยีสำคัญในการจัดทำสำเนาเอกสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กระบวนการถ่ายภาพสำเนา โดยปัจจุบันได้มีวิวัฒนาการเป็นเครื่องถ่ายเอกสารภาพสี และจัดเรียงหน้าเอกสารโดยอัตโนมัติและกระบวนการพิมพ์

## 2.5 แนวคิดและระบบการจัดเก็บเอกสารและค้นคืน

### 1. วิวัฒนาการ ความหมาย และความสำคัญของระบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร

1.1 วิวัฒนาการของระบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารระยะต้นของการจัดเก็บเอกสาร ภายในตู้เอกสาร ซึ่งปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บทำให้พยายามจัดเก็บเอกสารในรูปที่มีการใช้พื้นที่น้อยลง จึงมีการพัฒนาทั้งวิธีการจัดเก็บ เครื่องมือจัดเก็บ ปรับเปลี่ยนลักษณะของเอกสารมาอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีคอมพิวเตอร์พัฒนามารองรับความต้องการต่างๆ การจัดเก็บเอกสารจึงได้พัฒนาให้มีขนาดการจัดเก็บที่จำกัด มีประสิทธิภาพสูง ใช้งานคงทนเป็นเวลานาน

1.2 ความหมายของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงานการจัดเก็บเอกสาร เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและประเภทของเอกสารเพื่อใช้ในการจำแนกหมวดหมู่เอกสาร การจัดเก็บจะต้องเอื้อให้สามารถสืบค้นข้อมูลและใช้เอกสารได้ ไม่ว่าจะ เป็นเอกสารภายนอกหรือภายใน และไม่ว่าเอกสารที่เผยแพร่จะอยู่ในรูปกระดาษ วัสดุย่อส่วน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

1.3 ความสำคัญของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงาน จัดเก็บเอกสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำกัดว่าเอกสารจะอยู่ในรูปแบบกระดาษ วัสดุย่อส่วน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค้นคืนข้อมูลที่อยู่ในเอกสารและตัวเอกสารได้อย่างถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ สะดวก และมีประสิทธิภาพรักษาความปลอดภัยให้กับเอกสารตามลำดับความสำคัญของเอกสารและประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บและค้นคืน และใช้ทรัพยากรนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ วัสดุและทรัพยากรมนุษย์

### 2. ลักษณะของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงาน

2.1 ลักษณะของการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เอกสารที่อยู่ในกระแสนเอกสารทั้งกระแสนการใช้งาน และเอกสารที่พ้นหรือสิ้นสุดกระแสนการใช้งาน ลักษณะของการค้นคืนเอกสารในสำนักงาน การค้นคืนข้อมูลที่ปรากฏในเอกสาร การค้นคืนตัวเอกสารต้นฉบับ

### 3. การจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ

3.1 รูปแบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์ แมข่ายการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบแฟ้มข้อมูลเอกสาร เครือข่ายสื่อสารภายในองค์การ

3.2 ตัวอย่างการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ การค้นคืนข้อมูลจากเอกสารโดยไม่ต้องการดูเอกสารต้นฉบับต้นฉบับทั้งหมด การดึงข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง การพิมพ์ข้อมูลดัชนี หรือแอตทริบิวต์เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูล และการค้นคืนข้อมูลจากเอกสารและต้องการดูเอกสารต้นฉบับทั้งหมด

3.3 ข้อควรคำนึงในการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ มาตรฐานในการจัดเก็บฐานข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

### 4. ความหมายและประเภทของเอกสารเอกสาร ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน

4.1 ความหมายและประเภทของเอกสารเอกสาร ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน เอกสารหมายถึง “หนังสือสำคัญ” เอกสารคือข้อความที่สามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหรือใช้เป็นสื่ออ้างอิง เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อราชการหรือธุรกิจ เช่น จดหมายเข้า จดหมายออก รายงานหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้น บันทึกใบสั่งซื้อสินค้า รูปภาพ คู่มือหรือเอกสารอื่นใด ซึ่งจัดทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงาน เป็นต้น เป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีความหมายปรากฏออกมาในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข ภาพ หรือเครื่องหมายอื่นใดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ และเป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตได้ การติดต่อโดยเอกสารเป็นการติดต่อที่ถือว่าเป็นทางการ เป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานไว้ใช้อ้างอิงในภายหลังเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานเอกสารเปรียบเหมือนหน่วยความจำของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้การทำงานคล่องตัวและเป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน ปัจจุบันเราใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาให้เหมาะสมกับงานทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเก็บเอกสารด้วยเครื่องจัดเก็บ และค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



การใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้นประเภทของเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

4.1.1 หนังสือเข้า หมายถึง เอกสารที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานอื่นทุกประเภทที่ส่งเข้ามายังสำนักงานจากที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสารก็ตาม เอกสารเหล่านี้ได้แก่ จดหมาย ข้อความโทรเลขหรือโทรสาร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับเอกสารเหล่านี้ และต้องเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปในอนาคต เพราะเอกสารเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญในการบริหารงานของหน่วยงาน

4.1.2 หนังสือออก เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้น แล้วส่งไปให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสาร เพื่อติดต่อประสานงานเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นภายในสำนักงานเอง เช่น สำเนาจดหมายออก ใบแจ้งหนี้ รายงานต่าง ๆ งบการเงิน และสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น หนังสือเหล่านี้ทำขึ้นโดยมีสำเนาอย่างน้อยหนึ่งฉบับ ต้นฉบับเป็นฉบับที่ส่งไปให้แก่ผู้รับ ส่วนสำเนาเป็นฉบับที่ใช้เก็บและใช้เป็นหลักฐานของหน่วยงานต่อไป

4.1.3 หนังสือติดต่อภายใน หมายถึง เอกสารที่ใช้ติดต่อระหว่างแผนก หรือฝ่าย ภายในองค์กรนั่นเอง โดยทั่วไปมักจะมีแบบฟอร์มซึ่งออกไว้ใช้สำหรับกิจการหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ หนังสือชนิดนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานนั้นมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น หรืออาจจะเป็นเอกสารที่หน่วยงานต้องการแจ้งพนักงานให้ทราบ เช่น คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น เอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถใช้เป็นหลักฐานต่อไปได้ หนังสือติดต่อภายในของราชการเป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อกัน ภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยมีลักษณะเป็นบันทึกข้อความนอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทเอกสารตามลักษณะความสำคัญอีก 4 ประเภทดังนี้

1. เอกสารสำคัญมาก
2. เอกสารสำคัญ
3. เอกสารที่มีประโยชน์
4. เอกสารเบ็ดเตล็ด

## 4.2 การบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสารการบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสาร

4.2.1 การบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสารการบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสาร หมายถึง งานซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยเพิ่มความจำเป็นในงานสำนักงานและการตัดสินใจทุกระดับของผู้บริหารในทุกองค์กร จำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การบริหารเอกสาร เป็นการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่ โครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลายเอกสาร การบริหารงานเอกสารเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงาน เพราะถ้าสามารถบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพแล้วก็จะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำลงได้ โดยควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานเอกสารไว้ และมีหลักการที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงปริมาณหนังสือเอกสารในปัจจุบันแล้ว ยังต้องคำนึงถึงระบบที่สามารถขยายได้ในอนาคตไม่ต้องแก้ไข เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ด้วยการตัดสินใจว่าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานซึ่งมีวัตถุประสงค์หรือประเภทของการประกอบกิจการต่างกัน ควรตัดสินใจใช้ระบบใดในการเก็บเอกสาร เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบต้องมีการศึกษาว่าระบบใดจึงจะทำให้การปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการบริหารงานเอกสารเป็นศูนย์กลางของการบริหารทั้งหมด เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสาร ตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการทำลายเอกสารวงจรเอกสาร ถ้าผู้บริหารสามารถจัดการกับงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้ต้นทุนในการจัดเก็บเอกสารลดลงได้ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องดำเนินการอย่างมีระเบียบแบบแผน อันจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

4.2.2 การผลิต เอกสารที่เข้ามาในสำนักงานจากแหล่งต่าง ๆ หรือการผลิตเอกสารขึ้นมาเอง ในการทำให้เอกสารเกิดขึ้นนี้ถือเป็นขั้นกำเนิดของเอกสารตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา การอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในสำนักงานในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ เอกสารจะถูกสร้างขึ้นมาจากภายนอกองค์กร และภายในองค์กร ทำให้มีเอกสารมากมายหลายประเภท

4.2.3 การใช้ประโยชน์ เป็นขั้นตอนที่เอกสารได้ผ่านการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร การไหลผ่าน ของเอกสารจะเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในแต่ละ

องค์กร โดยจะต้องดูแลประโยชน์เอกสารแต่ละประเภทซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นยังไม่มีประโยชน์ในการนำข้อมูลมาใช้ในอนาคตต่อไป และบางชิ้นมีความจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนนี้คือการพัฒนากระบวนการเดินทางของเอกสาร ให้มีลักษณะคล่องตัว สามารถเรียกใช้และจัดส่งถึงที่ในเวลาที่ต้องการ

4.2.4 การจัดเก็บ เมื่อดำเนินการผลิตเอกสารขึ้นมาและดำเนินการที่จำเป็นแล้วสำหรับเรื่องเดิมหรือเอกสารที่จำเป็นต้องนำไปแยกเป็นประเภท หรือเป็นกลุ่ม ตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ เอกสารต้องไม่ชำรุดเสียหาย เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ภายหลัง โดยต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อม คำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่จัดเก็บ อุปกรณ์สำหรับการเก็บ ระบบในการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร โดยจัดทำคู่มือไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีที่เก็บรักษาเอกสารอย่างเพียงพอ

4.2.5 การเรียกใช้หรือการสืบค้น งานจัดเก็บเอกสารมีบทบาทในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะการได้ข้อมูลอย่างรวดเร็วจะทำให้การตัดสินใจสามารถทำได้ทันที เอกสารต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารและการวางแผนในอนาคต ข้อมูลในเอกสารจะต้องถูกนำมาพิจารณาประกอบการวางแผนและการตัดสินใจ ทั้งนี้การเรียกใช้หรือการสืบค้น จะต้องทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

4.2.6 การกำหนดสภาพ การจัดเก็บเอกสารเป็นการรักษาเอกสารสำคัญเอาไว้ เพื่อประโยชน์ในการนำมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ จึงต้องมีการจัดการอย่างรัดกุม มีขั้นตอนการกำจัดเอกสารเมื่อมีอายุงานพอสมควร หรือได้จัดเก็บไว้จนครบตามที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ เมื่อจัดเก็บไว้จนคุณค่าหรือประโยชน์ในการอ้างอิงมีน้อย ก็จำเป็นต้องดำเนินการกำจัดหรือคัดเลือกออกไปเพื่อดำเนินการทำลาย อาจมีการตั้งคณะกรรมการในการทำลาย เพื่อช่วยในการพิจารณาคัดกรองเอกสารเหล่านั้น

ขั้นตอนในการจัดเก็บเอกสาร

1. การเตรียม คัดแยก จัดเอกสาร
2. การสร้างโครงสร้างในการจัดเก็บเอกสาร
3. การสแกนเอกสาร
4. การปรับแต่งเอกสารในเครื่องสแกน
5. การตรวจสอบคุณภาพของเอกสาร
6. การนำเอกสารเข้าระบบเข้าสู่เครื่องระบบซอฟต์แวร์
7. การจัดเอกสารต้นฉบับในสภาพเดิม

## 2.6 การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

สำนักงานทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาลมักจะมีเอกสารเข้า – ออกหลายประเภทเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นมีประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ในโอกาสต่อไป นอกจากนั้นยังใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง ฉะนั้นถ้าสำนักงานแห่งใดต้องการดำเนินการด้านเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้หลักการบริหาร และการจัดเก็บเอกสารที่ดีมีระบบเพื่อให้ นำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร

1. เอกสาร หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนก และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความทั้งยังอาจรวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจด้วย เช่น จดหมาย โต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น
2. การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในกานนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร เท่านั้น
3. การบริการงานเอกสาร หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสารจึงมี

ความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ การจัดเก็บเอกสาร การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น ตลอดจนการเก็บเอกสารกลับคืนหรือ ทำลายเอกสาร จึงจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอนวงจรเอกสารในสหรัฐอเมริกาได้วิจัยต้นทุนการผลิตและการเก็บเอกสารพบว่ามีมูลค่าประมาณ 10-40 % ของต้นทุนในงานสำนักงาน ถ้าสามารถบริการงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้ต้นทุนด้านนี้ลดลงได้

4. องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสารการบริหารงานเอกสารในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ ดังต่อไปนี้

- 4.1 การวางแผน
- 4.2 การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร
- 4.3 การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร
- 4.4 การเก็บรักษา
- 4.5 การควบคุมงานเอกสาร

5. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบมีดังนี้

5.1 ของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกันเก็บไว้ที่หน่วยงานต่างๆ หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

5.2 การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

5.3 การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ มีข้อดีคือเหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว แต่มีข้อเสียก็คือ วัสดุ อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่างๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน

5.4 การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะจัดซื้อเสียของทั้ง 2 วิธี การจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้

5.5 ให้หน่วยงานต่าง ๆ เก็บเอกสารของตนและเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ

5.6 แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง และอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

5.7 การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสารเป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบ

5.8 หนึ่ง และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบนั้น ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้ในหัวข้อระบบการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการจัดเก็บเอกสาร

6. การเก็บรักษา การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นการเก็บในระหว่างปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว วิธีเก็บรักษา มีดังนี้

6.1 การเก็บในระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้

6.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

## 7. การควบคุมงานเอกสาร

การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสารไม่ว่า จะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้น ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่งก็คือ การขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตน และได้ใช้วิธีการการควบคุมการยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม กำหนดเวลาขอยืมฉบับที่การขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกยืมไป เพื่อป้องกันการลืม

การสูญหาย เป็นต้น นอกจากนี้ที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดศูนย์กลางการควบคุม การให้คำแนะนำ การจัดระบบ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร การจัดระบบและวิธีการจัดเก็บ เอกสารแก่พนักงาน เป็นต้น

## 8 แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร

แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสารเป็นปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินใจอย่างไรว่าเอกสารใดควรเก็บ เอกสารใดควรทำลายทิ้ง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความสำคัญของ เอกสารนั้น ๆ จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น 5 ประการ คือ

8.1 คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะ เอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมี คดีความเกิดขึ้น

8.2 คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ ระบบคำสั่งคู่มือ การ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้ เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป

8.3 คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่างๆที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ ซึ่งสามารถใช้ เป็นการประกอบการวางแผนงาน หรือเป็นลู่วางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

8.4 คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์เพื่อเป็นหลักฐาน ในการดำเนินงานของบริษัท เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้โดยไม่มีการทำลาย ไม่ว่าจะบริษัทนั้น ๆ จะยังอยู่ หรือปิดกิจการไปแล้ว

8.5 คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเหตุการณ์ทั่วไปรวมทั้งคำปราศรัยสุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

## 9.อายุการเก็บเอกสาร

อายุการเก็บเอกสาร จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้นานเท่าใด และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร และอายุ ความของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น

แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร มีดังนี้

9.1 ตามพระราชบัญญัติการบัญชี ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการ ลงบัญชีไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปีนับแต่วันปิดบัญชี

9.2 ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารการลงบัญชี สำหรับปีนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชี หรือวันที่ลงรายการครั้งสุดท้ายในบัญชีเงิน สด ในกรณีที่ไม่มีกรปิดบัญชีต้องมีหนังสือของกรมสรรพากร แสดงว่าได้ชำระภาษีครบถ้วนแล้ว สำหรับปีนั้น ๆ และมีการยื่นคำของอนุญาตต่อสำนักงานบัญชีกลางก่อนทำลาย

ตามกฎหมายแรงงาน ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปเป็นประจำ จัดทำทะเบียน ลูกจ้างและเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้างเป็นภาษาไทยและเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานพร้อมที่จะ ให้พนักงานตรวจแรงงานตรวจได้ทะเบียนลูกจ้างนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ ชื่อ - สกุล เพศ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน วันที่เริ่มจ้าง อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทน วันสิ้นสุดของการจ้าง ให้นายจ้างเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดของ การจ้างลูกจ้างแต่ละราย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนลูกจ้างให้นายจ้างแก้ไขเพิ่มเติม ทะเบียนลูกจ้างให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น สำหรับเอกสาร เกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการ ต่อไปนี้ วันและเวลาทำงาน ผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้าง ค่าจ้างตามผลงาน (เป็นหน่วย) ค่า ล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ลายมือลูกจ้างลงชื่อรับเงิน

9.3 เอกสารที่ต้องเก็บเอาไว้ตลอดไป ได้แก่ เอกสารก่อตั้งบริษัททะเบียน หุ้นส่วนทะเบียน และข้อปฏิบัติต่างๆ รวมทั้งรายงานการประชุม

9.4 เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 10 ปี ได้แก่ เอกสารประกอบการลงบัญชี เอกสารการชำระ ภาษีอากร ใบเสร็จรับเงิน



9.5 เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 5 ปี ได้แก่ สัญญาเงินกู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้วหลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน

9.6 เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 1 ปี ได้แก่ เอกสารทั่วไปที่ไม่มีความสำคัญ เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 2 ปี ได้แก่ หลักฐานการจ่ายค่าแรง บริการ ค่าเช่าต่างๆ และทะเบียนประวัติพนักงานที่ออกแล้ว

9.7 หลักการเก็บที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป แต่สำหรับการประกอบธุรกิจในกิจการแต่ละแห่งอาจไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้ดูแลรับผิดชอบควรจะได้มีการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร เพื่อให้ทราบนโยบายการเก็บรักษาเอกสารด้วยจะสามารถลดความวุ่นวายตามมาในภายหลัง

10. มาตรการและขั้นตอนในการทำลายเอกสาร เอกสาร เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาไว้ก็ควรจะทำลายไม่ปล่อยทิ้งไว้ แต่การทำลายต้องมีหลักเกณฑ์ ต้องควบคุมกันอย่างรัดกุม นับตั้งแต่เริ่มขนย้ายไปจนกระทั่งการทำลายเสร็จ มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายตามมา คือ ความลับรั่วไหล เอกสารสำคัญถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์และเอกสารอาจถูกทำลายโดยเจตนา การที่ความลับจะรั่วไหลไปได้อาจมีผู้หยิบเอกสารบางอย่างไปตอนกำลังขนย้ายหรือเอกสารที่หลงเหลือจากการทำลายกลายเป็นหลักฐานสำคัญของคู่แข่งกันไป ข้อเสนอแนะในการทำลายเอกสารมีดังนี้

10.1 เอกสารสำคัญที่ถูกทำลายไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่เอาใจใส่ให้ดีพอ เช่น เวลาต้องการทำลายเอกสารจำนวนมาก ๆ อาจมองแค่ผ่าน ๆ ไป โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด ดังนั้นจึงมีโอกาที่เอกสารสำคัญ ๆ จะหลงหูหลงตาถูกทำลายไปด้วยเอกสารถูกทำลายโดยเจตนาอาจมีใครที่แอบเอาหลักฐานสำคัญที่จะทำลายหลักฐานมาให้ผู้รับผิดชอบนำไปทำลายด้วยเพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการทำลายไว้ดังนี้

10.1.1 ขั้นแรก ต้องทำเรื่องของอนุมัติจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้น ๆ แล้ว จะได้ไม่เป็นการทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลามีคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่ารับคำสั่งมา

10.1.2 ขั้นที่สอง ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลายโดยให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าของเอกสารมาร่วมพิจารณาพร้อม ๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหาการทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

10.1.3 ขั้นที่สาม หลังจากที่แน่ใจว่าเอกสารใดทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้องควบคุมการทำลายตั้งต้นจนจบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใด ๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

11. เครื่องทำลายเอกสาร (Shredder) วิธีการกำจัดเอกสารในสำนักงานที่ไม่ใช้แล้ว อาจทำโดยขยำทิ้งลงตะกร้าผงหรือเผาทิ้งไปก็ได้ แต่สำหรับวิธีแรกย่อมไม่ใช่วิธีที่ดี หากเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความลับของบริษัทเพราะความลับอาจรั่วไหลได้ ส่วนวิธีกำจัดด้วยการเผาทิ้งก็ยุ่งยากเนื่องจากต้องจัดหาสถานที่เผาให้เหมาะสมซึ่งควันและกลิ่นจะไม่ไปรบกวนใคร ดังนั้นวิธีที่น่าจะสะดวกด้วยและปลอดภัยก็คือ ใช้เครื่องทำลายเอกสารนั่นเอง เครื่องทำลายเอกสารสามารถทำลายเอกสารทั่วไปได้ประมาณครั้งละ 11 แผ่น โดยใช้ความเร็วประมาณนาทีละ 11 เมตร จะเหลือเอกสารที่ถูกทำลายแล้วเพียง 2 มิลลิเมตร (ถ้าเป็นระบบธรรมดา) แต่ถ้าเป็นระบบโครสคัทจากเศษกระดาษจึงสามารถกลั่นคิลิกระดาษหรือสวดเย็บ ซึ่งติดไปกับเอกสารได้โดยไม่ทำให้ใบมีดสึกหรือระบบควบคุมการทำงานของเครื่องเป็นระบบไร้เสียงรบกวน มีระบบเดินหน้า - ถอยหลัง (แก้ปัญหากรณีที่กระดาษติด) และมีระบบสวิตช์อัตโนมัติ ซึ่งเพียงเปิดเครื่องทิ้งไว้แล้วป้อนกระดาษ สวิตช์ดังกล่าวจะควบคุมการเปิด - ปิด เครื่องเองโดยอัตโนมัติ (จะทำการตัดไฟให้พื้นที่ที่หยุดป้อนกระดาษ) เศษเอกสารที่ถูกทำลายแล้วจะถูกรวบรวมในถุงพลาสติกที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง

## 2.7 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการพัฒนาระบบงาน

การดำเนินงานขององค์การย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเป็นของธรรมดา ยิ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่หรือมีอายุมานาน ยิ่งมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารและการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นเงาตามตัว การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ภายในและภายนอกองค์การ ย่อมมีผลต่อการ ทำงาน ฉะนั้นองค์การจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตนเอง หรือมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปนั้นด้วย

ความหมายของ องค์การ และองค์ประกอบขององค์การ ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 5) ได้กล่าวว่าองค์การและการบริหาร เป็นสิ่งที่ควบคู่กัน และเกี่ยวข้องกัน องค์การ คือ กลุ่มของบุคคลซึ่งมีการรวมกันและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยมี การจัดประสานกิจกรรมเหล่านั้นให้เข้ากัน อย่างเป็นดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ร่วมอันเดียวกัน หรือหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้ องค์การมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. เป็นกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2. มีการรวมตัวกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มี การรวบรวมทรัพยากร และความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินการร่วมกัน 3. มุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จได้ ด้วยการกระทำของบุคคลเพียงคนเดียว

ดาเนียล แคทซ์ และ โรเบิร์ต แอล คาห์น ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์การ โดยนิยามว่า องค์การคือระบบเปิดที่มี การเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ระบบนี้ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลง และผลผลิต จากความหมายข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์การมีลักษณะที่สำคัญเป็นพลวัต เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การมีองค์ประกอบดังนี้

1. คนตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานหรือแบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
2. คนเหล่านั้นต้องอาศัยเทคนิควิทยาการหรือเทคโนโลยีเพื่อการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจ
3. คนเหล่านี้ต้องการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ในการแก้ไขปัญหา
4. คนในองค์การไม่ได้อยู่ในที่ว่างเปล่า ต้องอยู่ในองค์การซึ่งมีโครงสร้าง
5. องค์การจะดำรงอยู่ได้ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเป้าหมาย จึงเป็นสาเหตุ ที่ทำให้มนุษย์ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน
6. องค์การจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม สุจริต ปัจฉิมนันท์ (2535, หน้า 66) กล่าวว่า องค์การประกอบด้วยปัจจัยหลัก ๆ มี 4 ประการคือ

ประการแรก วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ในการก่อตั้งองค์การขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม

ประการที่สอง โครงสร้าง องค์การต้องมีการจัดหน่วย แบ่งหน่วยงานภายใน โดยอาศัย หลักการ กำหนดหน้าที่ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับ

บัญชา ตามลำดับชั้น อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือ ประสานงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ในประการแรก

ประการที่สาม กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรม หรือ งานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

ประการที่สี่ บุคคล องค์การ จะต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยทำหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้โครงสร้างที่จัด ตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนด ไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น องค์การและองค์ประกอบขององค์การต้องรวมถึงบุคลากรที่อยู่ในองค์การ บุคลากรทุกระดับชั้นต้องมีหน้าที่ของตนเองที่แตกต่างกันออกไปในการรับผิดชอบงานต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อจะดำเนินการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ดีความสัมพันธ์กันในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งเพราะทำให้ องค์การเจริญก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จได้ ความหมายของการพัฒนาระบบงานขององค์การ การพัฒนาระบบงานขององค์การ หมายถึง การทำหน่วยงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า อย่างมีแบบแผน และเป็นระบบหรือการปรับปรุงระบบงานเดิมให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาระบบงาน จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน ในรูปแบบของโครงการและใช้หลักการบริหารโครงการ และที่สำคัญควรแยกโครงการออกจากงานประจำ

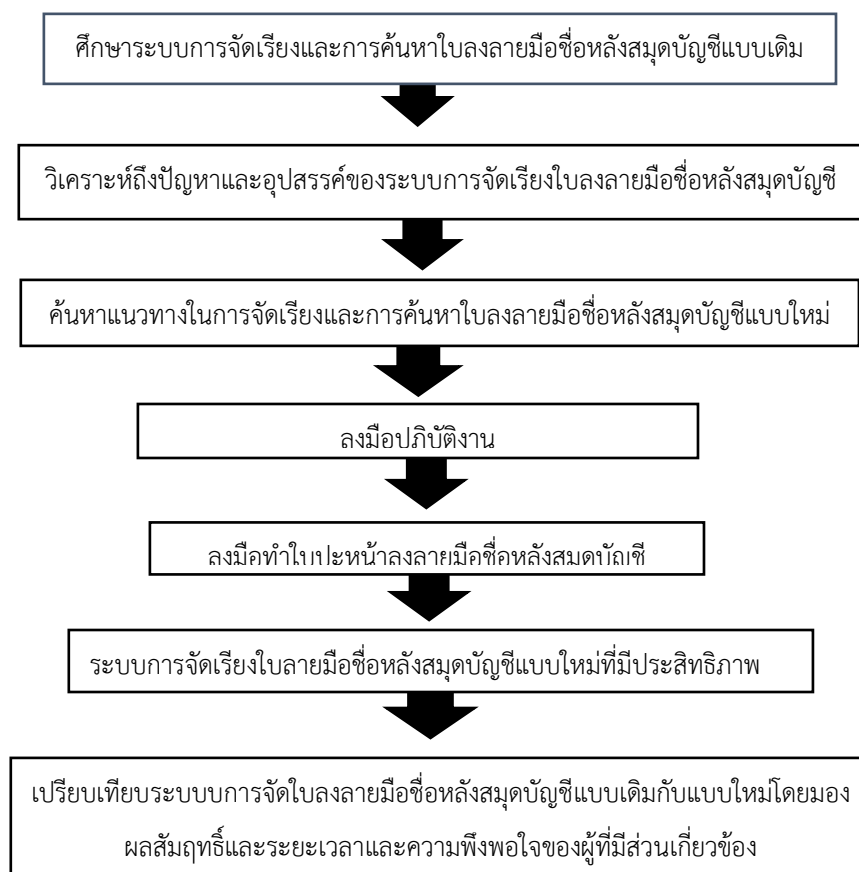
## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดทำได้นำทฤษฎีต่างๆมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ได้ทำการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อ ของลูกค้า ซึ่งสามารถแบ่งขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

#### 3.1 แนวคิดและขั้นตอนในการดำเนินโครงการดังนี้

การจัดทำโครงการในครั้งนี้ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาระบบการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาทั้งหมดและได้เห็นถึงปัญหาการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี จากนั้นได้ทำการศึกษาหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ลงมือปฏิบัติการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ และเปรียบเทียบความพึงใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ดังรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

### 3.2 ขั้นตอนในการดำเนินโครงการ

#### ขั้นตอนในการดำเนินโครงการการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ

ขั้นตอนที่ 1 ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาข้อมูลการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบเดิมจากวิธีการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีและวิธีการค้นหาของพนักงานธนาคาร ออมสิน สาขานครราชสีมา ที่ตั้งหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานในลายมือชื่อของผู้ใช้บริการของธนาคารค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ศึกษาข้อมูลการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาข้อมูลวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี คือ การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาใช้เวลานานในค้นหา ทำให้เสียต้นทุนด้านเวลาของลูกค้าและการบริการซ้ำ โดยผู้จัดทำได้ค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดข้อขัดข้องขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาแนวทางในการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีรูปแบบใหม่โดยการศึกษาจากการปรึกษาสอบถามพนักงานที่ปรึกษาร่วมถึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่ามีการจัดเรียงเอกสารอย่างไรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และง่าย ต่อการค้นหาเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีอีกทั้งมีการค้นหาเลขบัญชีจากเว็บ CPS เนื่องจากเลขบัญชีของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจนต้องมีการตรวจสอบเพื่อความชัดเจนและจัดเก็บถูกต้องตามหมวดหมู่ของเลขที่บัญชีดังรูปภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ศึกษาแนวทางในการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีรูปแบบใหม่

ขั้นตอนที่ 4 ผู้จัดทำโครงการได้ลงมือ ปฏิบัติทำการตัดแยกใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีตามหมู่เลขบัญชีโดยการแยกจากการจัดตัวเลขคือเลขบัญชีที่มีหน่วยของเลขบัญชี มีหน่วยที่ ถัดจาก 020X-XXXX-XXXX มี 3 ระบบเลขบัญชีคือ 0200-0XXX-XXXX / 0200-XXXX-XXXX / 020X-XXXX-XXXX ให้อยู่ในหมวดหมู่ด้วยกันจากนั้นแยกแต่ละระบบเลขบัญชีย่อยๆ ผู้จัดทำจะแบ่ง ป้ายไว้ โดยแบ่งไว้เป็นของแต่ละตะกร้า และในแต่ละตะกร้าจะแบ่งออกว่ามีกี่หมวดหมู่ตัวเลข เพื่อ ไม่ให้เกิดการสับสนในระหว่างที่จัดทำและตัดแยกในอยู่ในหมู่เดียวเพื่อที่จะต้องการจัดในรูปแบบใหม่ ที่สะดวกและชัดเจน ดังภาพที่ 4ก ภาพที่ 4ข



(4ก)

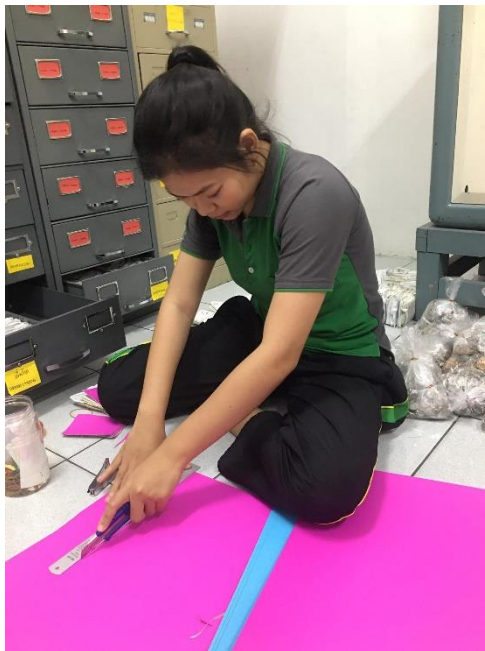


(4ข)

ภาพที่ (4ก) ภาพการตัดแยกใบลงลายมือชื่อ

ภาพที่ (4ข) ภาพใบลงลายมือชื่อที่ตัดแยกเรียบร้อยแล้ว

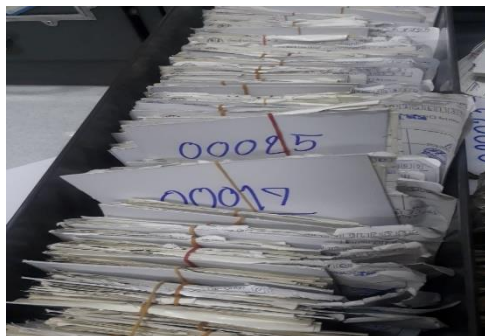
ขั้นตอนที่ 5 ผู้จัดทำโครงการทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีโดยทำการทำใบโดยการ  
ทำจากกระดาษโปสเตอร์สีขาว สีฟ้า สีชมพู ซึ่งเขียนเองด้วยปากกาสีน้ำเงินผู้จัดทำเขียนเองหมวดมี  
ตัวอย่างดังนี้ 00030 ใช้กระดาษโปสเตอร์สีขาว / 0030 ใช้กระดาษโปสเตอร์สีชมพู / 020 ใช้กระดาษ  
โปสเตอร์สีฟ้า จากนั้นก็ตรวจสอบว่าถูกต้องทั้งหมดหรือไม่เพื่อความถูกต้องในการจัดเรียงใบลง  
ลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขานครราชสีมาดังภาพที่ 4



ภาพที่ 5 การตัดกระดาษโปสเตอร์ทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี

ขั้นตอนที่ 6 ผู้จัดทำโครงการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีจากการหา  
แนวทางในจัดเรียงแบบใหม่โดยอ้างอิงจากขั้นตอนที่ 2 และมีการจัดเรียงตามเลขบัญชีทำการจัดเรียง  
แบบใหม่โดยอ้างอิงจากขั้นตอนที่ 3 คือ เลขบัญชี 0200-031X-XXXX / 0200-032X-XXXและทำ  
การใส่ใบปะหน้าหมวดหมู่เลขบัญชีเรียบร้อยทำการจัดเก็บด้วยยางรัดจากนั้นทำการเรียงลงตู้จัดเก็บ  
ใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งอธิบายดังภาพที่ 6ก และ 6ข





(6ก)



(6ก)

ภาพ (6ก-6ข) ภาพจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบใหม่

ขั้นตอนที่ 7 คำนวณระยะเวลาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการดำเนินการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา โดยผู้จัดทำโครงการ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบ ด้านกระบวนการและด้านเวลา ก่อนและหลังการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

จากการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อเพื่อการทำงาน ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาหาข้อมูล รวมไปถึงการกำหนดขั้นตอนการจัดเรียงและการจัดหมวดหมู่ใหม่ เพื่อเป็นการบริการลูกค้า การยืนยันลายมือชื่อของลูกค้า ประหยัดระยะเวลาและเพื่อง่ายต่อการบริการ ผู้จัดทำจึงได้ทำการดำเนินโครงการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 4.1 รูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน
- 4.2 แนวทางการจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ภายหลังจากการทดลองใช้การจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ในรูปแบบใหม่

#### 4.1 รูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

4.1.1 จากการศึกษาข้อมูลการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบเดิมทำให้ทราบว่ารูปแบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบเดิมจัดเก็บจะเก็บในหมวดหมู่ย่อยตัวเลข โดยการนำบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมาแยกที่ต้องจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ย่อยตามหมวดหมู่ตัวเลข การคัดแยกและตรวจสอบใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีโดยการเช็คจากเลขบัญชีของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา นำใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมาคัดแยกให้อยู่ในหมวดหมู่ตัวเลขของหลักบัญชีเดียวกันเดียวโดยใช้ระยะเวลา 3-5 นาที ก็นั่งภาพที่ 7กและ7ข



ภาพที่ (7ก-7ข) ภาพคัดแยกหลักบัญชีเดียวกันเดียวกัน

#### 4.1.2 วงจรการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม



ภาพที่ 8 วงจรการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม

วงจรการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบเดิม โดยเริ่มการนำเอาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมาเก็บที่ตู้เก็บไว้ลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในรูปแบบเดิมและมีหาค้นหาใบลงลายมือชื่อในรูปแบบเดิมเพื่อที่จะมาใช้ทำในการยืนยันลายมือชื่อแบบ จากนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้วทำเก็บใบลงลายมือชื่อในทุกเย็นขอวันที่นำใบลงลายมือชื่อออกมาเพื่อยืนยันลายมือชื่อ

## 4.2 แนวทางการจัดเก็บเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2.1 จากปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจัดเก็บแบบเดิมคือ การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาใช้เวลานานในค้นหา ทำให้เสียต้นทุนด้านเวลาของลูกค้าและการบริการซ้ำ โดยผู้จัดทำได้ค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดซับซ้อน โดยมีการคัดแยกใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่จากตัวเลขบัญชีหลัก 0200-0XXX-XXXX ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมาให้อยู่ในหมวดหมู่ตัวเลข โดยรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินดังนี้

1. คัดแยกใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ไม่เป็นหมวดหมู่และชำรุด
2. ซ่อมแซมใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ชำรุด
3. คัดแยกใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ซ่อมแซมเรียบร้อยแล้วให้อยู่ในหมวดหมู่ตัวเลขบัญชี
4. จัดเรียงและคัดแยกใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ไม่เป็นหมวดหมู่และชำรุดมาเรียงอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ดังภาพที่ (9)



ภาพที่ (9) คัดแยกและซ่อมแซมใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี

4.2.2 ทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อความชัดเจนในการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้งานธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา ดังภาพที่ 4



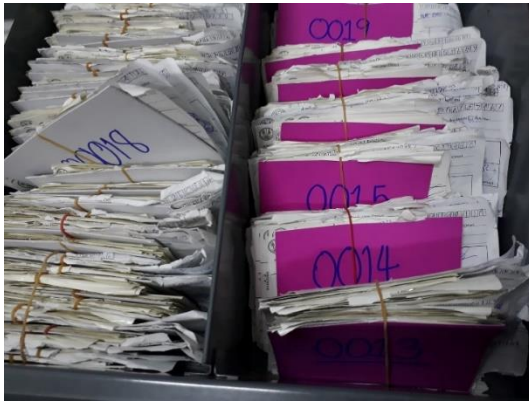
ภาพที่ 10 ทำใบปะหน้าใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี

4.2.3 ผู้จัดทำได้แนวทางในจัดระบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีใหม่โดยเรียงตามหลักของเลขบัญชีระบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีดังนี้

ระบบเลขบัญชี 0200-0XXX-XXXX จะจัดเรียงตามเลขที่ถัดจากเลข 0 ที่ผู้จัดทำโครงการได้เน้นแดงไว้ นั่นคือเลขที่บัญชีที่ต้องเรียงตามลำดับของตัวเลขบัญชีที่ระตั้งไว้โดยผู้จัดทำโครงการมีการจัดเรียงตามเลขบัญชีระบบนี้ คือ 00010 / 00011 / 00012 ตามลำดับ

ระบบเลขบัญชี 0200-XXXX-XXXX ระบบเลขบัญชี 0200-0XXX-XXXX จะจัดเรียงตามเลขที่ถัดจากเลข 0 ที่ผู้จัดทำโครงการได้เน้นแดงไว้ นั่นคือเลขที่บัญชีที่ต้องเรียงตามลำดับของตัวเลขบัญชีที่ระตั้งไว้โดยผู้จัดทำโครงการมีการจัดเรียงตามเลขบัญชีระบบนี้ คือ 0010 / 0011 / 0012 ตามลำดับ

ระบบเลขบัญชี 020X-XXXX-XXXX ระบบเลขบัญชี 0200-0XXX-XXXX จะจัดเรียงตามเลขที่ถัดจากเลข 0 ที่ผู้จัดทำโครงการได้เน้นแดงไว้ นั่นคือเลขที่บัญชีที่ต้องเรียงตามลำดับของตัวเลขบัญชีที่ระตั้งไว้โดยผู้จัดทำโครงการมีการจัดเรียงตามเลขบัญชีระบบนี้ คือ 010 / 011 / 012 ตามลำดับ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่

#### 4.2.4 การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบหมวดหมู่ใหม่



ภาพที่ 12 การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบหมวดหมู่ใหม่

วงจรถัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่โดยมีการจัดเรียงในรูปแบบใหม่ วงจรเริ่มการนำเอาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมาเก็บที่ตู้เก็บไว้ลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในรูปแบบใหม่และมีหาค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อที่จะมาใช้ทำในการยืนยันลายมือชื่อ จากนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้วทำเก็บใบลงลายมือชื่อในทุกเย็นของวันที่นำใบลงลายมือชื่อออกมาเพื่อยืนยันลายมือชื่อ

สรุปได้ว่าขั้นตอนในการจัดระบบจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ ทำให้การ ค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีง่าย ใบปะหน้าเลขบัญชีชัดเจนและสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน จากวงจรจัดเรียงแบบเดิมในการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีตามจำนวนที่พนักงานต้องการ จัดเป็นเลขบัญชีหลาย ๆ หน่วยในหนึ่งหมวดหมู่ซึ่งมีบัตรลงลายมือชื่อแต่ละหมวดหมู่จำนวนมากทำให้ ยากต่อการค้นหา โดยการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ซึ่งมีการจัดเรียงหมวดหมู่ ใหม่ ทำใบปะหน้าให้ชัดเจนและทำให้การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในการทำธุรกรรมต่างๆ สามารถค้นหาและใช้เป็นหลักฐานในการเซ็นชื่อและมีเวลาการค้นหาที่น้อยลง คือ 1-2 นาทีจาก เดิม 3-5 ทำให้การบริการทำงานรวดเร็วขึ้นและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ภายหลังจากการทดลองใช้การจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ในรูปแบบใหม่

4.3.1 ตารางแสดงผลขั้นต้นก่อนและหลังในการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี จากการจัดเรียงผู้จัดทำได้ทำการศึกษาหาข้อมูลรวมไปถึงการจัดเรียงหมวดหมู่ขึ้นใหม่ เพื่อเป็นการลดเวลาในการค้นหา จัดเรียงให้เรียบร้อยร่อยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงาน

ขั้นตอน ที่	กระบวนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเรียง			
		ระยะเวลาเดิม (นาที)	ระยะเวลาใหม่ (นาที)	ระยะเวลา ที่ลดลง (นาที)	ระยะเวลา ปรับลด ร้อยละ
1	คัดแยกหมวดหมู่ใบลงลายมือชื่อ หลังสมุดบัญชี	5	1	4	80
2	การคัดแยกใบลงลายมือชื่อเลข บัญชี	7	5	2	28.57
3	การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อแบบ หมวดหมู่ใหม่	6	3	3	50
4	การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลัง สมุดบัญชี	4	1	3	75
5	การนำใบลงลายมือชื่อเก็บไว้ที่ เดิม	2	1	1	50
รวม		24	10	14	58.33

จากตารางจะเห็นได้ว่า ทั้ง 5 ขั้นตอนในการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีมีการลดเวลาลง การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีและการค้นหาและการเก็บใบลงลายมือชื่อจากเดิม 24 นาที เหลือ 10 นาที ระยะเวลาลดลง 14 นาที คิดเป็นร้อยละ 58.33 จึงช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานสะดวกและรวดเร็ว ลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ในการบริหารเวลาและจัดสรรพนักงานในการทำงาน



ตารางที่ 4.3.2. ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการทำงาน

ประเด็นคำถาม	ก่อน		หลัง	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน	3.04	0.32	4.51	0.59
2. ด้านระยะเวลา	2.92	0.59	4.78	0.53
3. ด้านผลของการใช้บริการ	3.21	0.61	4.78	0.36
รวม	3.05	0.38	4.69	0.37

4.50 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด 3.50 – 4.49 หมายถึงมาก 2.50 – 3.49 หมายถึงปานกลาง 1.50 – 2.49 หมายถึงน้อย 1.00 – 1.49 หมายถึงน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่ามีความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี เพื่อการทำธุรกรรมและยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา แบบเดิมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.38 โดยมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่าพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้างมีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจด้านผลของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.61 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาความพึงพอใจด้านกระบวนการใช้งาน/ขั้นตอนการใช้งาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.32 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านระยะเวลา ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .059 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง หลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.37 โดยมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่าพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้างมีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.36 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาความพึงพอใจด้านระยะเวลา ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.53 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.59 มีความพึงพอใจที่ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าภายหลังการใช้ระบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในด้านการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อเพิ่มสูงขึ้นจาก 3.05 เป็น 4.69 และแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และแสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังในแต่ละด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3.3 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริหารด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปรผลความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1 ความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหาใบลงลายมือชื่อ	28.6	28.6	4.29	0	0	3.42	1.39	ปานกลาง
2.ความคล่องตัวในการค้นหาใบลงลายมือชื่อ	0	28.6	28.6	37.5	0	2.85	0.89	ปานกลาง
3. ความเรียบร้อยของการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อ	0	14.3	85.7	14.3	0	2.85	0.37	ปานกลาง
รวม	28.6	71.5	118.6	51.8	0	3.04	0.32	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3.4 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการด้าน  
กระบวนการ/ ขั้นตอนการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D	แปรผล ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1.ความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหาใบลง ลายมือชื่อ	42.9	57.1	0	0	0	4.42	0.53	มาก
2.ความคล่องตัวในการค้นหาใบลงลายมือชื่อ	62.5	28.6	0	0	0	4.71	0.48	มากที่สุด
3. ความเรียบร้อยของการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อ	42.9	57.1	0	0	0	4.42	0.53	มาก
รวม	148.3	142.8	0	0	0	4.51	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.3.3 และ 4.3.4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจด้าน  
กระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่ 3.04 เป็นมี  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ 4.51 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึง  
พอใจในประเด็นความคล่องตัวในการค้นหาใบลงลายมือชื่อมากที่สุด โดยความพึงใจเพิ่มขึ้นจาก  
2.85 เป็น 4.71 ในประเด็น ความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหาใบลงลายมือชื่อมีความพึง  
พอใจในระดับมากโดยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 3.42 เป็น 4.42 และในประเด็นความเรียบร้อยของ  
การจัดเก็บใบลงลายมือชื่อมีความพึงพอใจในระดับมากเพิ่มขึ้นจาก 2.85 เป็น 4.42

ตารางที่ 4.3.5 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงโบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการด้าน  
ระยะเวลา

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปรผล ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1.ความสามารถในการค้นหาเอกสารสำคัญ ภายในระยะเวลาที่จำกัด	0	28.6	42.9	28.6	0	3	0.81	ปานกลาง
2.ความรวดเร็ว/เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ ในการค้นหาโบลงลายมือชื่อ	0	0	85.7	14.3	0	2.85	0.37	ปานกลาง
รวม	0	0	128.3	42.9	0	2.92	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3.6 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงโบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการด้าน  
ระยะเวลา

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปรผล ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1.ความสามารถในการค้นหาเอกสารสำคัญ ภายในระยะเวลาที่จำกัด	57.1	42.9	0	0	0	4.57	0.53	มากที่สุด
2.ความรวดเร็ว/เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ ในการค้นหาโบลงลายมือชื่อ	100	0	0	0	0	5	0	มากที่สุด
รวม	157.1	42.9	0	0	0	4.78	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3.5 และ 4.3.6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการด้านระยะเวลาเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ 2.92 เป็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ 4.78 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถในการค้นหาเอกสารสำคัญภายในระยะเวลาที่จำกัดมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงใจเพิ่มขึ้นจาก 3 เป็น 4.57 และในประเด็น ความรวดเร็ว/เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาใบลงลายมือชื่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 2.85 เป็น 5

ตารางที่ 4.3.7 ความพึงพอใจก่อนการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการด้านผลของการใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปรผล ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1 ความถูกต้องแม่นยำของผลการค้นหาใบลงลายมือชื่อ	0	12.5	50	28.6	0	3.28	0.48	มาก
2 ประโยชน์ของโครงการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ	0	57.1	42.9	0	0	3.57	0.37	มากที่สุด
รวม	0	69.6	92.9	28.6	0	3.21	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3.8 ความพึงพอใจหลังการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการด้านผลของการใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปรผล ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1 ความถูกต้องแม่นยำของผลการค้นหาใบลงลายมือชื่อ	71.4	28.6	0	0	0	4.71	0.48	มากที่สุด
2 ประโยชน์ของโครงการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ	85.7	14.3	0	0	0	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	157.1	42.9	0	0	0	4.78	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3.7 และ 4.3.8 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริหารด้านผลของการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีความพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ 3.21 เป็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ 4.78 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านความถูกต้องแม่นยำของผลการค้นหาใบลงลายมือชื่อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงใจเพิ่มขึ้นจาก 3.28 เป็น 4.71 และในประเด็นประโยชน์ของโครงการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 3.21 เป็น 4.78

## บทที่ 5

### สรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้ทำการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อเพื่อการบริการ ผู้จัดทำได้นำผลมาสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผล

#### 5.2 ปัญหาในการดำเนินงาน

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การจัดทำโครงการ จัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีเพื่อการบริการ ได้ศึกษา(1)ศึกษารูปแบบการจัดเก็บเอกสารเดิมของใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา (2)เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการจัดเก็บเอกสารบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (3)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา การจัดเก็บใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ไม่ได้มีการจัดเก็บแบบเรียงตามลำดับเลขบัญชีโดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน มีการจัดเก็บแบบรวบรวมตามเลขบัญชีตามความต้องการที่จะจัดหมวดหมู่โดยไม่ได้มีการจัดหมวดหมู่ตัวเลขหรือแบ่งเป็นหลักเลขบัญชีที่ง่ายต่อการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุด จึงต้องมีการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีใหม่เพื่อการทำงานและการบริการขอพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากการทดลองใช้การจัดเก็บเอกสารใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ในรูปแบบใหม่ ผู้จัดทำได้เริ่มต้นจากการมองหาปัญหาของแผนกบริการลูกค้าฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา จากการทำงาน และการบริการลูกค้าในการธุรกรรมต่างและการค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีที่จะต้องใช้บัตรลงลายมือชื่อของลูกค้าเพื่อยืนยันลายมือชื่อ เช่น การเติม – ต่อสมุดบัญชี การขึ้นสมุดใหม่กรณี ( สมุดหาย ) การทำ ATM กรณีเฉพาะลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ไม่ได้พบสมุดบัญชีมาทำ ATM โดยทำการค้นหาใบลงลายมือชื่อซึ่งมีเวลาเกิน

4-5 นาที จึงมีการศึกษา ลำดับของเลขบัญชีและการจัดเรียงเพื่อให้การค้นหรวดเร็วมมากขึ้น ศึกษาข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดวัตถุประสงค์ขึ้น เพื่อจัดสรรและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้จัดทำได้ทำการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อ เพื่อให้การปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้จัดทำโครงการได้มีการจัดเรียงบัตรลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี มีการลดเวลาของการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีและการค้นหาและการเก็บใบลงลายมือชื่อ จากเดิม 53 นาที เหลือ 28 นาที คิดเป็นร้อยละ 41.6 จึงช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานสะดวก และรวดเร็ว ลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ของธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา

การจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ ทำให้การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีง่าย ใบปะหน้าเลขบัญชีชัดเจนและสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน จากวงจรจัดเรียงแบบเดิม ในการจัดใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีตามจำนวนที่พนักงานต้องการจัดเป็นเลขบัญชีหลาย ๆ หน่วย ในหนึ่งหมวดหมู่ซึ่งมีบัตรลงลายมือชื่อแต่ละหมวดหมู่จำนวนมากทำให้ยากต่อการค้นหา โดยการ จัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีแบบใหม่ซึ่งมีการจัดเรียงหมวดหมู่ใหม่ ทำใบปะหน้าให้ชัดเจน และทำให้การค้นหาใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชีในการทำธุรกรรมต่างๆสามารถค้นหาและใช้เป็น หลักฐานในการเชนตชื่อและมีเวลาการค้นหาที่น้อยลง คือ 1-2 นาทีจากเดิม 3-5 ทำให้การบริการ ทำงานรวดเร็วขึ้นและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจภายหลังการใช้ระบบการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อหลังสมุดบัญชี ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในด้านการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อเพิ่มสูงขึ้นจาก 3.05 เป็น 4.69 และแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น สรุปได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ ในเกณฑ์ ดีมาก สามารถช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความ สะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสารใบลงลายมือชื่อ หลังสมุดบัญชีและการบริการลูกค้าของธนาคารออมสินสาขานครราชสีมา ลดข้อผิดพลาดในการ ปฏิบัติงานให้น้อยลง งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนด



## 5.2 ปัญหาในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างการจัดทำโครงการ ผู้จัดทำได้พบปัญหาและอุปสรรคการจัดเรียงใบลงลายมือชื่อเพื่อการทำงานทำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีใบลงลายมือชื่อของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานครราชสีมา ที่ไม่อยู่กับหมวดหมู่เป็นจำนวนมาก
2. ระยะเวลาการจัดเรียงในแต่ละวันของการทำงานน้อย

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มพื้นที่จัดเก็บใบลงลายมือชื่อเพื่อการจัดเก็บใบลงลายมือชื่อซึ่งอัดไว้จำนวนมาก ทำให้บัตรลงลายมือชื่อเกิดการชำรุดและยากในการค้นและหาจัดเก็บ
2. มีการอบรมพนักงานเพื่อความเข้าใจการค้นหาและจัดเรียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ช่วยกันรักษาความเรียบร้อยของตู้เก็บใบลงลายมือชื่อ

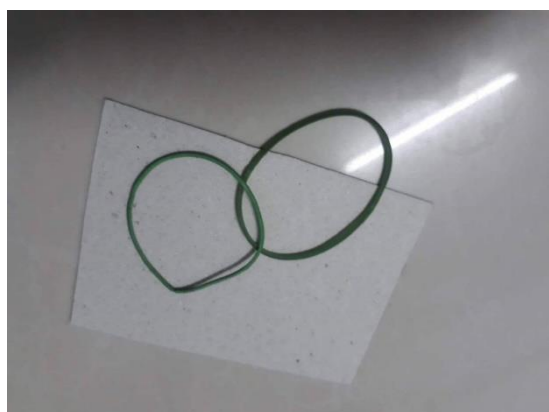
### บรรณานุกรม

- \_\_\_\_(2549) การจัดเรียงเอกสารเอกสาร.สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://op.mahidol.ac.th>  
การจัดเรียงเอกสารสำคัญ.
- ร้อยเอกพลินทร สังกะ (2548) การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ. สืบค้นเมื่อวันที่  
15 กุมภาพันธ์ 25630 จาก ปัญหาพิเศษการบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของระเบียบการ  
ศศิธร หวังค้ำกลาง (2558) การจัดการเอกสาร. เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สืบค้นเมื่อวันที่  
15 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://arc.nrru.ac.th/km/> การจัดการเอกสาร
- สรรเพชญ พันธ์สบดี. (2554). ทฤษฎีไคเซนกับความคิดสร้างสรรค์. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2563  
จาก <https://www.stou.ac.th/studyทฤษฎีไคเซน>

ภาคผนวก

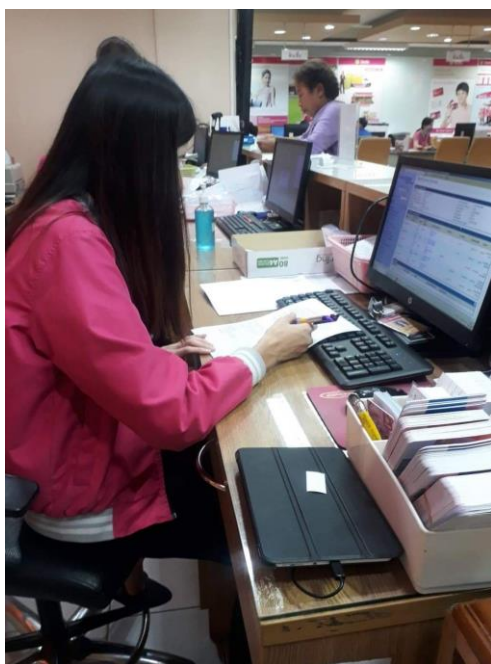
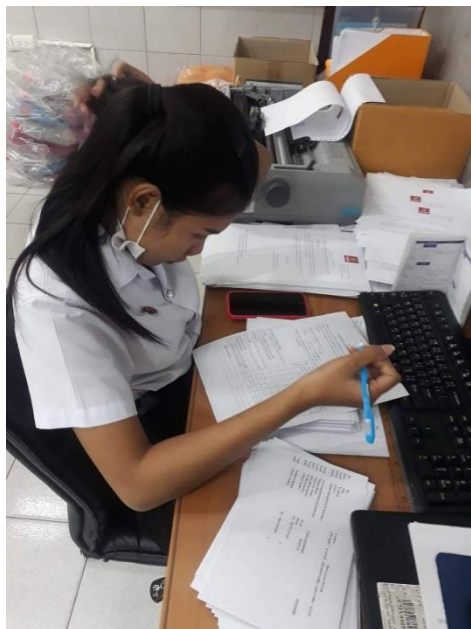
### ภาคผนวก ก

อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานจัดเรียงใบลงมือชื่อหลังสมุดบัญชี





ภาคผนวก ค  
เก็บแบบสอบถามความพึงพอใจจากพนักงาน



ภาคผนวก ค  
ภาพปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

