

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2509 ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร รวมถึงการบริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ แก่ลูกค้า เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มีนัยคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน

บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ยืมในระบบ ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย

เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารที่ให้บริการลูกค้าที่เป็นเกษตรกรเป็นหลักและให้บริการกับลูกค้าทั่วไปที่มาทำธุรกรรมต่างๆทางการเงิน จึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการเยอะ และการทำธุรกรรมทางการเงินย่อมต้องมีการใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรม จึงทำให้มีเอกสารสำคัญทางการเงินเยอะ และทางธนาคารได้มีการบริหารจัดการเอกสารไว้เป็นสัดส่วนและเป็นหมวดหมู่ ซึ่งผู้เก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีผู้จัดทำโครงการได้มีการใช้งานบ่อยครั้ง เพราะการทำธุรกรรมทางการเงินบางครั้งต้องการใช้เอกสารคำขอเปิดบัญชี หรือต้องเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชี รวมถึงการค้นหาคำขอเปิดบัญชีที่ได้มีการปิดบัญชีอัตโนมัติ ทั้งนี้การหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีทาง

ธนาคารได้มีการจัดทำแฟ้มเอกสารคำขอเปิดบัญชีไว้โดยระบุเลขที่บัญชีและระบุวันที่ไว้เป็นบางส่วน ในส่วนที่ระบุวันที่บางครั้งลูกค้ามาทำธุรกรรมทางการเงินและต้องใช้เอกสารคำขอเปิดบัญชีประกอบกับการทำธุรกรรม หน้าสมุดจะระบุเลขที่บัญชีไว้ ซึ่งต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่ามี การเปิดบัญชีไว้ในวันที่เท่าไร เพื่อที่จะได้หาเอกสารคำขอเปิดบัญชีได้ง่ายขึ้น แต่บางกรณี เช่น สมุดบัญชีหาย และไม่ทราบเลขที่บัญชีหรือจำเลขที่บัญชีไม่ได้ ต้องให้พนักงานเช็คในระบบให้อีกทีว่าเลขที่บัญชีเลขที่เท่าไร และเปิดบัญชีวันที่เท่าไรจึงจะหาคำขอเปิดบัญชีได้

ปัญหาเอกสารทางการเงินดังกล่าวในส่วนของแฟ้มเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุวันที่ ทำให้ใช้เวลานานและยังขัดจังหวะการทำงานของพนักงานอีกด้วย และเป็นเอกสารที่มีการได้ใช้งานบ่อย ระยะเวลาในการค้นหาใช้เวลาประมาณ 5 - 10 นาทีต่อเลขที่บัญชีหนึ่งเลข ทำให้การบริการในการทำธุรกรรมของลูกค้าใช้เวลาผ่านไปด้วย ซึ่งถ้าต้องการหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุเลขที่บัญชีไว้ ในส่วนนี้ ผู้ที่หาเอกสารจะทราบทันทีว่าเอกสารอยู่ตำแหน่งใด และไม่จำเป็นต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่าเปิดบัญชีไว้วันที่เท่าไร ทำให้ระยะเวลาการทำธุรกรรมของลูกค้ารวดเร็วขึ้น แต่บางกรณีก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้

เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นผู้จัดทำโครงการจึงได้นำเสนอ “โครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา” เพื่อให้การหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีง่ายขึ้น โดยมีการเพิ่มเลขที่บัญชีของเอกสารคำขอเปิดบัญชีแต่ละแฟ้มว่าเลขที่บัญชีเลขไหนถึงเลขที่บัญชีไหนในส่วนของแฟ้มที่ระบุวันที่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและประหยัดเวลายิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งที่ผู้จัดทำโครงการเริ่มที่จะสนใจหาวิธีการลดกระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

### วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา
2. เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา

## ขอบเขตของโครงการ

การบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา

## ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สิ้นสุดการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2563

## พนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ นางสาวณี พิมพ์เย็น  
ตำแหน่ง พนักงานบริหารทั่วไป 8

## ขั้นตอนการดำเนินการ

ในการจัดทำโครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา ผู้จัดทำได้ดำเนินการตามวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัญหา
2. นำเสนอหัวข้อโครงการต่อพนักงานที่ปรึกษา
3. กำหนดวัตถุประสงค์
4. เริ่มปฏิบัติงาน
5. เปรียบเทียบผลตามวัตถุประสงค์
6. จัดทำรูปเล่มรายงาน

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากที่ได้จัดทำโครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมาและกำหนดวัตถุประสงค์ไว้แล้ว ผู้จัดทำได้คาดหวังว่าจะได้รับผลคือ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นได้ ช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชี ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้น้อยลง งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนดและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการเอกสารสำคัญในส่วนนี้