

ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการ  
จัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นางสาววรรณ อธิพิณสุวรรณ



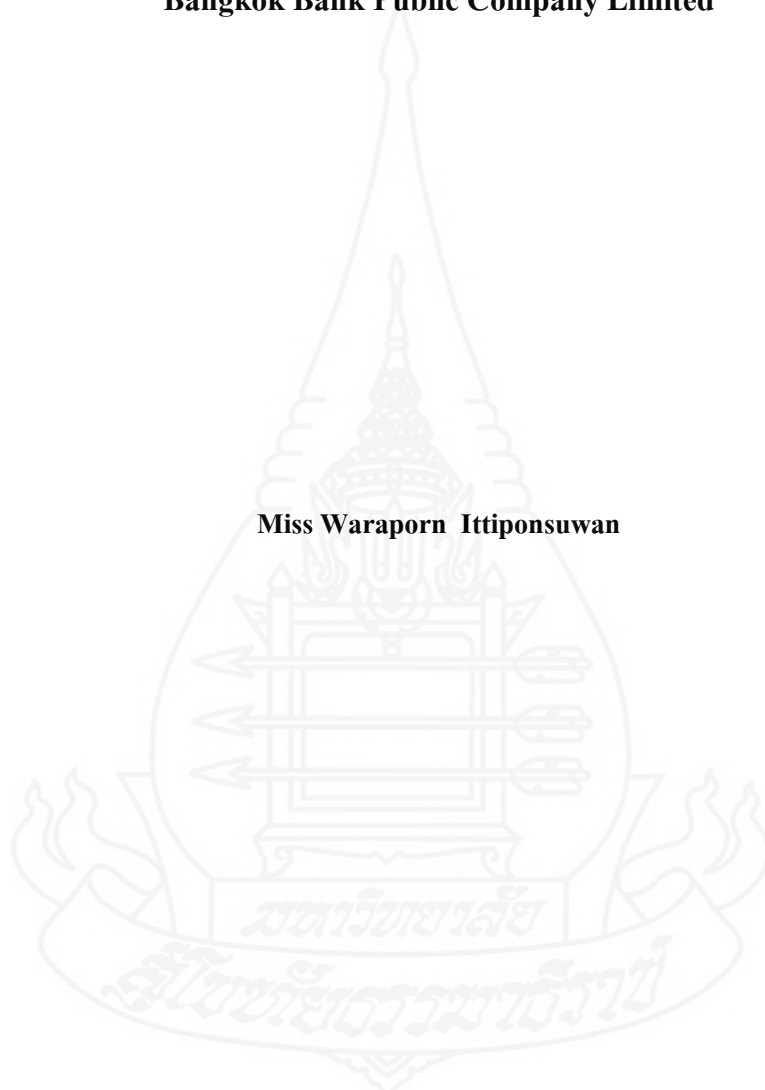
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Efficiency of Documentation Services Data and Document Management Center**

**Bangkok Bank Public Company Limited**

**Miss Waraporn Ittiponsuwan**



Independent Study title Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญา  
ของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล      นางสาวราภรณ์ อธิพิลสุวรรณ  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจนแสง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการ  
จัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**ผู้ศึกษา** นางสาววราภรณ์ อธิพิลสุวรรณ รหัสนักศึกษา 2593000660 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญา (2) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการงานเอกสารสัญญา และ (3) ศึกษาผลกระทบที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันในการใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 125 คน เครื่องมือใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสารและด้านการเบิก-สับคั่นเอกสาร มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญา ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านการจัดเก็บเอกสารของผู้ใช้ มีความต้องการระดับมาก มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร 1-10 ปี ตำแหน่งงานพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ และ (3) ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ** ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ศูนย์ปฏิบัติการ  
การจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



**Independent Study title:** Efficiency of Documentation Services Data and Document Management  
Center Bangkok Bank Public Company Limited

**Author:** Miss Waraporn Ittiponsuwan; **ID:** 2593000660; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2017

### **Abstract**

This research has the following purposes: (1) to analyze efficiency of contract document services; (2) to determine the needs of contract documents services users; and (3) to investigate the impacts related to job efficiency of employees at documentation service data and document management center of Bangkok Bank Public Company Limited.

The population used in this research was a total of 181 employees at documentation service data and document management center of Bangkok Bank Public Company Limited. The Taro Yamane formula was conducted to select the sample of 125 people. The research tool was the questionnaire invented by the researcher. The statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation and the Pearson product-moment correlation coefficient.

The results of the study indicated as follows: (1) the efficiency of document services, document storage and document withdrawal – searching were significant to the efficiency of contract document services at a high level; (2) the majority of the demographic characteristics were males under the age of 30 who possessed 1-10 year working period at the bank and worked in a position of Asset Protection Agent; and (3) the document service factor and service efficiency factor had a high level of significance and a positive relationship with the Pearson product-moment correlation coefficient between variables with a statistical significance level of 0.01.

**Keywords:** Document service factor, Service efficiency factor, Data and document management center, Bangkok Bank Public Company Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของ ศูนย์ปฏิบัติการ จัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะการได้รับสนับสนุนในการส่งเสริมเพื่อค้นหาความรู้ที่ผู้ศึกษามีความสนใจ จากความกรุณา ของอาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่เปิดโอกาสในการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารสัญญา รวมไปถึง เพื่อนร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาประกอบในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อวัดผลประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน และนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด และสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาในการสละเวลาอันมีค่า ในการ ให้ความรู้ และคำแนะนำ ในการตรวจสอบและแก้ไขผลการศึกษาค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

นอกจากนี้ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแล ข้อมูล ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง รวมถึงบุคคล อันเป็นที่รักและความปรารถนาดีต่อผู้ศึกษาทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ในการช่วยเหลือเป็นอย่างดีในทุกๆ ด้าน

วารกรณ์ อธิพิณสุวรรณ

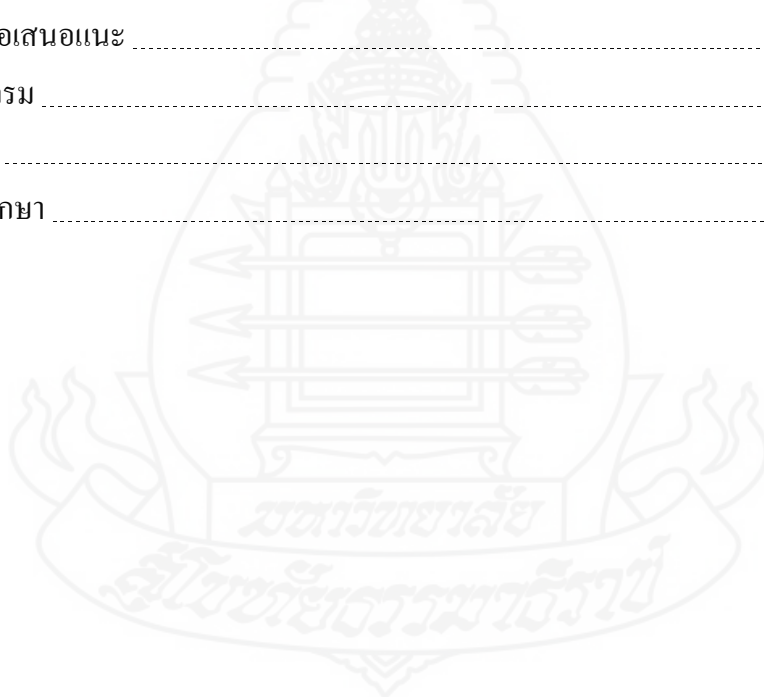
มิถุนายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร .....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร .....	20
ประวัติศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล .....	
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	74
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้ให้บริการ .....	78
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร .....	82
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	87
สรุปการศึกษา .....	87
อภิปรายผล .....	89
ข้อเสนอแนะ .....	92
บรรณานุกรม .....	94
ภาคผนวก .....	96
ประวัติผู้ศึกษา .....	102



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	วัตถุประสงค์การบริหารเอกสารแยกตามขั้นตอนวงจรชีวิตเอกสาร ..... 22
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของการจัดระบบแฟ้มเอกสาร ..... 38
ตารางที่ 2.3	ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบตัวอักษร ..... 42
ตารางที่ 2.4	ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข ..... 42
ตารางที่ 2.5	ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บตามภูมิศาสตร์ ..... 43
ตารางที่ 2.6	ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารตามหัวเรื่อง ..... 44
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 74
ตารางที่ 4.2	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 74
ตารางที่ 4.3	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 75
ตารางที่ 4.4	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส..... 75
ตารางที่ 4.5	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร..... 76
ตารางที่ 4.6	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 76
ตารางที่ 4.7	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน..... 77
ตารางที่ 4.8	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน..... 77
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร..... 78
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร..... 79
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการเบิก – สืบค้นเอกสาร..... 80
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ งานด้านเอกสาร..... 81
ตารางที่ 4.13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร..... 82
ตารางที่ 4.14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร..... 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการเบิก – สืบค้นเอกสาร.....	84
ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ประสิทธิภาพการให้บริการ.....	85
ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ – ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบค้น เอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	86



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ .....	10
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบ .....	17
ภาพที่ 2.3 แสดงวงจรเอกสาร (Records Cycle) .....	26
ภาพที่ 2.4 แสดงผู้จัดเก็บเอกสาร .....	29
ภาพที่ 2.5 การจัดการแฟ้มเอกสาร .....	39
ภาพที่ 2.6 แสดงผู้ลิ้นชักจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน .....	48
ภาพที่ 2.7 แบบฟอร์มการบันทึกการเก็บเอกสาร .....	48
ภาพที่ 2.8 การจัดการลิ้นชักเอกสาร .....	50
ภาพที่ 2.9 แบบฟอร์มใบการยืมเอกสาร .....	58
ภาพที่ 2.10 แสดงภาพแบบฟอร์มการยืม .....	60
ภาพที่ 2.11 แบบขอยืมเอกสารจากศูนย์เก็บเอกสาร .....	60
ภาพที่ 2.12 โครงสร้างองค์การ .....	64
ภาพที่ 2.13 โครงสร้างองค์การศูนย์ปฏิบัติจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล .....	65



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกสารถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในธุรกิจสถาบันการเงิน ที่ต้องใช้ในการอ้างอิงในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ระหว่างสถาบันการเงิน และลูกค้า ในด้านงานเอกสารจัดเป็นกระบวนการทำงานภายในองค์กร ส่วนใหญ่นั้นจะถูกจัดเก็บในรูปแบบของกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันหลายสถาบันการเงินได้มีการพัฒนาในการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อให้มีความสะดวกในการค้นหา ตรวจสอบ และการนำกลับมาใช้งานใหม่ของเจ้าหน้าที่ แต่ก็มีบางธุรกรรมทางการเงินยังคงใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่ไปด้วยเช่นกัน

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินยังคงใช้เอกสารประกอบและอ้างอิงในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้งานเอกสารนั้นมีจำนวนปริมาณมากขึ้นเรื่อย ส่งผลต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อสะดวก รวดเร็วในการค้นหา และรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพพร้อมการใช้งาน นอกจากนี้ ในการจัดเก็บเอกสารบางประเภทต้องมีการเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยให้กับเอกสารเหล่านั้น การมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการแก่ลูกค้า

ธนาคารพาณิชย์ ถือเป็นธุรกิจหนึ่งในกลุ่มสถาบันทางการเงินของประเทศไทย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศไทยมาโดยตลอด การกำกับดูแลให้ธนาคารพาณิชย์มีความมั่นคงและสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดการหยุดชะงักจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ มีความเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการเงินและระบบการเงินสูง มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความซับซ้อน และเป็นผู้ให้บริการหลักในผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวให้เข้มงวดสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยกำกับดูแลให้ธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสถียรเชิงระบบในประเทศ (Domestic systemically important



banks: D-SIBs) มีความสามารถในการรองรับความเสียหายได้มากขึ้น เพื่อลดโอกาสที่ธนาคารพาณิชย์จะประสบปัญหาฐานะทางการเงิน และส่งผลกระทบต่อระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อันจะเป็นการส่งเสริมให้ระบบสถาบันการเงินของประเทศมีเสถียรภาพและได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล (ที่มา: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการเก็บรักษาเอกสารที่ธนาคารและลูกค้าได้ทำธุรกรรมทางการเงินร่วมกัน จึงได้จัดตั้งหน่วยงานชื่อ ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของหลักประกันและสัญญา จัดเก็บสัญญาหลักประกัน เอกสารประเมินราคา และเอกสารสิทธิต่างๆ เพื่อนำเข้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารเข้าห้องมั่นคง (Strong room) ควบคุม ดูแลและติดตามการให้เบิก การรับคืนเอกสารสัญญาและเอกสารสิทธิต่าง ๆ บันทึกข้อมูลหลักประกันเข้าระบบฐานข้อมูล และเป็นศูนย์กลางในการบริการข้อมูลหลักประกัน หน่วยงานที่มีการเบิกเอกสารสัญญาส่วนใหญ่นั้น คือหน่วยงานจำนอง เนื่องจากข้อมูลของลูกค้าที่มีการจำนองกับธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล นอกจากนี้ หน่วยงานผู้ที่ต้องการเบิกและใช้เอกสารสามารถเบิกผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ 2 ช่องทาง คือ ระบบเบิกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบอีเมล (Outlook) บางครั้งทำให้เกิดปัญหาในการเบิกงานซ้ำซ้อน และยากต่อการตรวจสอบ เนื่องจากมีการจัดแยก การจัดเก็บข้อมูล การเบิกเอกสารตามชนิดของระบบการเบิก ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและล่าช้าในการค้นหาและตรวจสอบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภายในธนาคารที่ต้องการใช้เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารของ ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

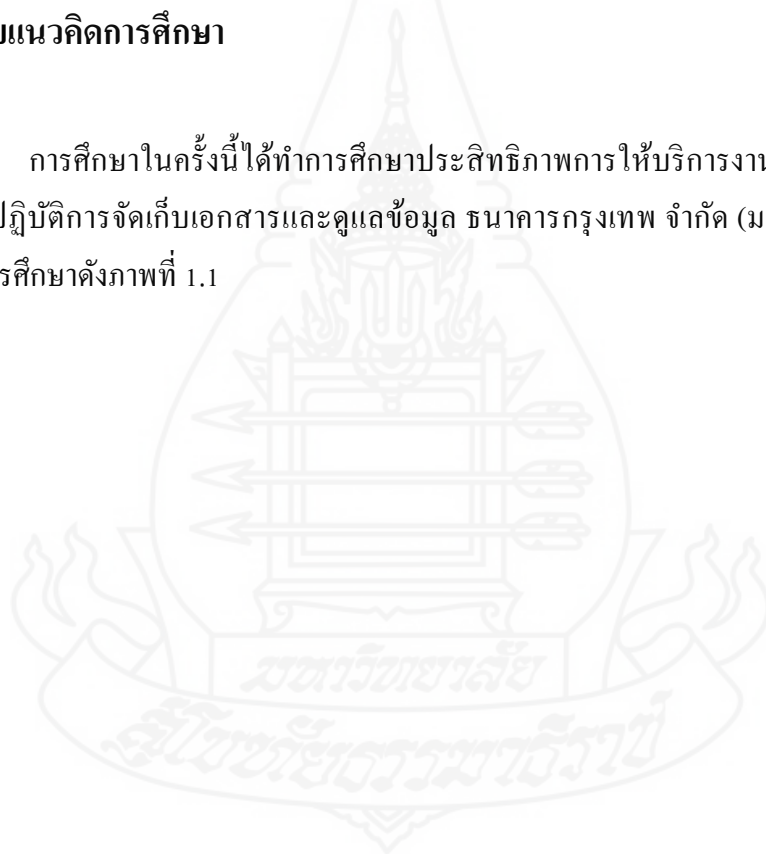
2.1 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการงานเอกสารสัญญาของหน่วยงานภายใน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

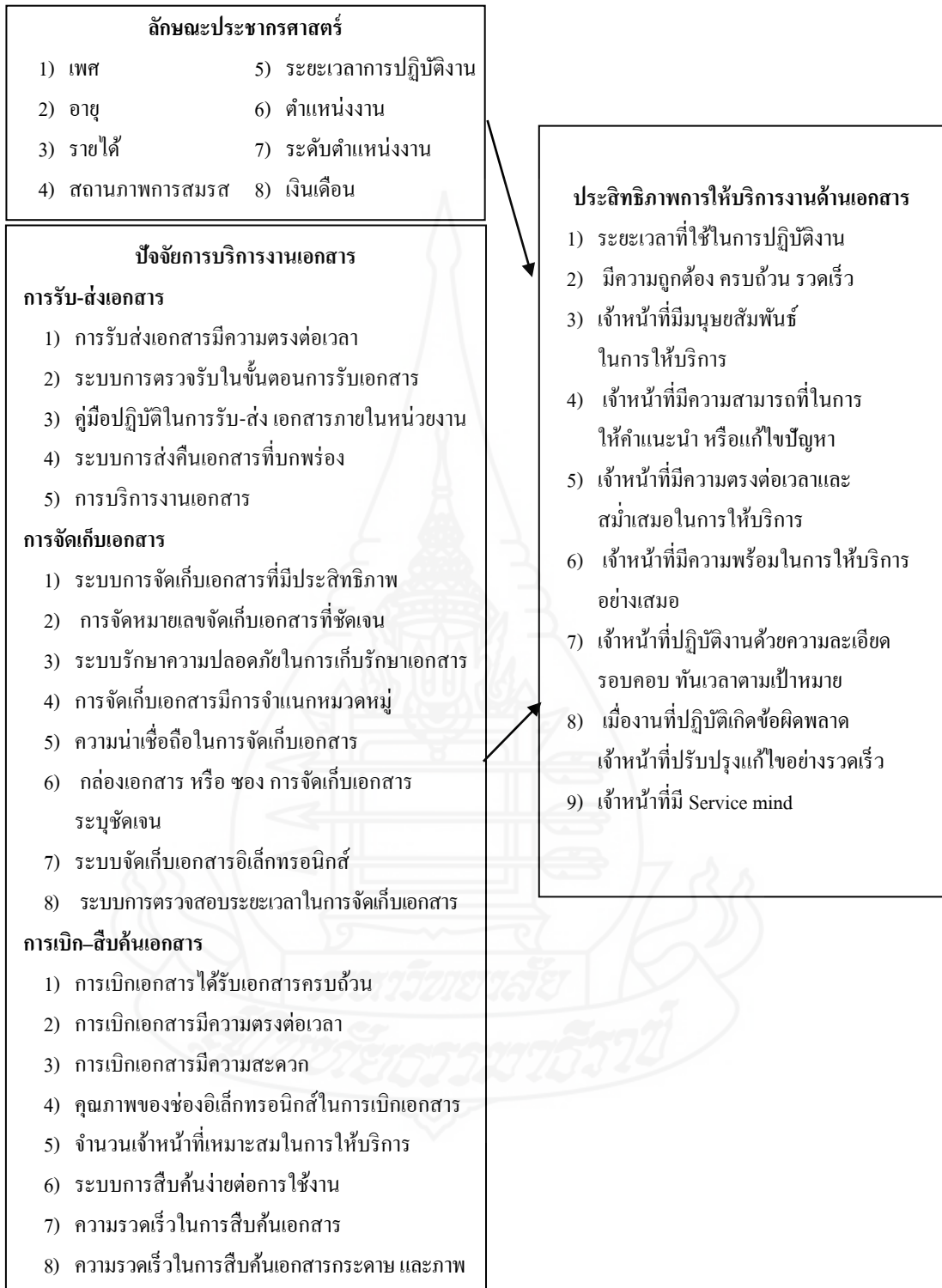
## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีกรอบแนวคิดการศึกษาดังภาพที่ 1.1



### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยการบริการงานเอกสารด้านการรับ-ส่งเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

4.2 ปัจจัยการบริการงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

4.3 ปัจจัยการบริการงานเอกสารด้านการเบิก-สืบทายเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน กลุ่มตัวอย่าง 125 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาใช้เวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน-มิถุนายน 2561

##### 5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร และประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญา

#### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพ** หมายถึง กระบวนการทำงานตามเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ และให้เป็นไปตามประสิทธิผลที่องค์กรวางไว้ในกระบวนการลดทรัพยากร ลดบุคคล ลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ลดต้นทุน โดยการทำงานจะต้องมีระยะเวลาเท่าเดิมและมีผลผลิตมากขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพ =  $\text{Output} / \text{Input}$  (ลดลง)

**6.2 การบริหารงาน** หมายถึง กระบวนการบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร แต่การบริหารงานนั้นผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะในการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามการคิดและการตัดสินใจของผู้บริหาร

**6.3 สัญญา** หมายถึง สัญญาที่มีการตกลงกันทั้งสองฝ่ายขึ้นไป เพื่อกระทำการหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง สัญญาจะมีรูปแบบเอกสารที่ระบุรายละเอียดลักษณะซึ่งมีเงื่อนไขและข้อตกลงต่างๆ มีการลดทอนด้วยลายมือชื่อของทั้งสองฝ่ายขึ้นหรือและมีพยานด้วย(ถ้ามี)

**6.4 การจัดเก็บเอกสาร** หมายถึง กระบวนการจัดเก็บเอกสารสัญญาของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมต่างๆ ในกระบวนการจัดเก็บที่มีความปลอดภัยสามารถค้นหา และเกิดความคล่องตัวในการเรียกใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีให้เกิดความสูญหายหรือสูญเสียชีวิต

**6.5 ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารสัญญาและดูแลข้อมูล** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารสัญญาและดูแลข้อมูลหลักประกันของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการธุรกรรมผ่านทางธนาคาร โดยมีหลักประกัน อาทิเช่น โฉนดที่ดิน เครื่องจักร พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ เป็นต้น

**6.6 พนักงานผู้ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานภายในธนาคารหน่วยงานอื่นที่ประสงค์ต้องการใช้เอกสารสัญญา และข้อมูลที่ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารสัญญาและดูแลข้อมูล มีหน้าที่เก็บรักษาไว้ เพื่อประกอบการหรืออ้างอิงในการปฏิบัติงานของตน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบในการจัดการงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

7.2 ผลการศึกษานำมาใช้เป็นต้นแบบในการจัดการเอกสารให้แก่บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทหรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอก

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร
3. ประวัติศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ในหลากหลายมุมมอง ได้แก่

ประสิทธิภาพในชั้นสังคมศาสตร์ (นุกูล ชูทอง, 2559: 44) Katz และ Kahn (2521) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การเป็นการพิจารณาไปที่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งการบรรลุเป้าหมายนั้นจะประกอบไปด้วย การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์การ และนักวิชาการจำนวนหนึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และผลกำไรจากกระบวนการทำงาน

ประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ ได้กล่าวสรุปได้ว่า ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่ต่ำที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุดและมีเป้าหมาย ให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) โดยนักวิชาการ Elmore และ Grosvenner (2496) ได้มองถึงประสิทธิภาพในเรื่องของต้นทุนการผลิตและคุณภาพของผลผลิต หรือการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เกิดจากความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการที่มีปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสมที่สุด มีการใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกมัดทางการเงิน ประสิทธิภาพเชิงเศรษฐศาสตร์ได้พิจารณา 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการการผลิต

Poister (2530) มองว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้โดยประสิทธิภาพต้องเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า หรือมองจาก ความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด กับ ประโยชน์ทั้งหมดของโครงการ มองได้ว่าอัตราส่วน ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์กับผลผลิต ส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการ กับความพยายาม หรือปัจจัยนำเข้าสู่ นโยบาย โครงการ โดยเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงต่อหนึ่งหน่วยลงทุนหรือมุ่งลด การลงทุนต่ำที่สุดต่อหน่วยผลลัพธ์เดิม

สุณี เลิศแสวงกิจ และมาลัย ม่วงเทศ (2555: 2) การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานดำเนินการภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มีการกำหนดไว้ หากองค์กรไม่สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายได้ จะทำให้องค์กรไม่เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในภายใต้สภาพปัจจุบันที่เกิดการแข่งขัน

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2559: 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดการทรัพยากรโดยมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จที่ได้ต้องเกิดจากการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และ ประหยัดที่สุดทั้งด้านระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมถึงสิ่งต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลสำเร็จ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิภาพ” คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ดังนั้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการจัดการและการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเกิดความประหยัดที่สุด เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งคำว่า “ประหยัดทรัพยากร” ก็ได้แก่ การใช้แรงงานบุคลากรน้อยลง ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการทำงานหรือกระบวนการทำงาน ใช้ต้นทุนวัตถุดิบที่ต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยนั้นมีการพิจารณาได้จากปริมาณของการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่ได้สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่า ผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น



นอกจากนี้ ยังมีคำว่า “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ยังมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์การควบคู่กับคำว่า “ประสิทธิภาพ” โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายและเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่าง

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

นักทฤษฎีการบริหารการจัดการ Peter Drucker ได้กล่าวคำว่า “Efficiency is Doing Things Right. Effectiveness is doing the Right Things” แปลว่า “ประสิทธิภาพ คือ การทำงานสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง ประสิทธิผล คือ การทำสิ่งที่ถูกต้อง”

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จของการดำเนินกิจการให้เกิดความก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายต่างๆ ตามที่องค์การได้ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้ มีความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลที่เกิดขึ้น

$$\text{ประสิทธิผล} = \frac{\text{สินค้าและบริการ}}{\text{แรงงาน ทุน วัสดุคิบและอื่นๆ}}$$

จากสมการแสดงให้เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิผลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบจากทรัพยากร ในการลดต้นทุนของการดำเนินการหรือความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรในการดำเนินการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านแรงงานโดยการลงทุนซึ่งเครื่องมือหรือเครื่องจักร เช่น การใช้เครื่องชุดเจาะแทนที่จะใช้แรงงานคนในการขุด หรือการเพิ่มประสิทธิภาพจากวัสดุโดยใช้ประโยชน์จากวัสดุคิบนั้นให้มากขึ้น เช่น โรงเลื่อยไม้ ไม่ใช่ขายเลาะไม้ที่ดีใส่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น แต่ยังสามารถขายขี้เลื่อยและเศษไม้เพื่อนำไปใช้ในการทำสวนหรือไม้อัดได้อีกด้วย

ดังนั้น ความหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ สรุปได้ว่า ความต้องการที่จะให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นในอนาคต จากการใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถประยุกต์เป็นหลักและทิศทางที่เจริญก้าวหน้าขององค์การในอนาคต ระบบจะต้องมีรูปแบบให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิที่มีผลต่อองค์การ



จากหลักการองค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน ไปนั้น องค์การส่วนใหญ่จะสามารถทำได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น กล่าวได้ว่า องค์การบางแห่งอาจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่พบว่าการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การใช้วัสดุคิบบหรืออุปกรณ์รวมทั้งแรงงานคนมากเกินไปหรือเกินความจำเป็น ในขณะที่องค์การอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผล เช่น องค์การจะสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการโดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อเป้าหมาย กำไร การเติบโต และการอยู่รอดขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงสัมพันธภาพระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผล

ที่มา: คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2559: 3)

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4 ลักษณะ

1. การที่องค์กรไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการทำงานที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายและทำให้สูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์
2. การที่องค์กรไม่มีประสิทธิภาพแต่มีประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการของการทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยสูญเสียทรัพยากรมาก
3. การที่องค์กรมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการของการทำงานที่ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายแต่ไม่สูญเสียทรัพยากร
4. การที่องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้และใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และประหยัด

ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นดัชนีในการวัดผลความสำเร็จขององค์กรว่า องค์กรได้เลือกเป้าหมายที่มีความเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ และบรรลุตามเป้าหมายด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหรือไม่

ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร ถือเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาความสามารถขององค์กรในการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และชี้แจงไว้ในระดับการปฏิบัติงานที่น่าพอใจที่สุด สามารถวัดได้จากประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency) คือ การเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรในองค์กร ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด เพื่อสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

#### 1. ลักษณะองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

เป็นผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรในลักษณะการแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร หมายความว่า องค์กรจะไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ให้ได้ โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่ายที่องค์กรจะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน จะเห็นได้ว่าองค์กรเหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงสินค้าหรือบริการเท่านั้น แต่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีจากผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดี เพื่อช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างดี คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นจะประกอบไปด้วย 9 ประการ

ประการที่ 1 เป้าหมายขององค์กรต้องมีความชัดเจน บุคลากรที่อยู่ในองค์กรต้องรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กรของตนว่าทำอะไรเพื่ออะไร โปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น

ประการที่ 2 สายการบังคับบัญชา มีการบังคับบัญชาที่หลากหลาย และสายการบังคับบัญชาสั้น

ประการที่ 3 ฐานข้อมูลในการสนับสนุนการบริหารงานฐานข้อมูลจะต้องช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่างๆ และการทำงานที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ประการที่ 4 ระบบการจัดการบุคคล ในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการใช้คอมพิวเตอร์ ใช้ฐานข้อมูลในการดำเนินการแต่ไม่ใช้กรรมการในการตัดสินใจ เพราะการมีกรรมการหลายชุดงานจะทำให้เกิดความล่าช้า

ประการที่ 5 เน้นการทำงานให้เกิดความน่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจ องค์กรจะต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย พูดแล้วต้องเกิดประโยชน์กับองค์กรและมีข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ประการที่ 6 มีการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ประการที่ 7 ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีการแข่งขันตลอดเวลา ดังนั้นต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันและร่วมกันทำงานเป็นทีมให้ประหยัดพลังงาน ค่าใช้จ่าย และการปรับปรุงเพื่อมุ่งมั่นในการทำงานขององค์กร

ประการที่ 8 เน้นการทำงานของแต่ละตำแหน่งให้มีมูลค่า และดำเนินการตามนโยบาย คือ การแบ่งงานอย่างชัดเจนเพื่อบรรลุผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ประการที่ 9 ต้องทำงานเพื่อองค์กร และรักองค์กรของตนเอง ไม่ทบทรมือตัวเอง

## 2. ประโยชน์ของการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

2.1 ประโยชน์ต่อองค์กร การจัดการองค์กรที่มีความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีการเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน ไม่มีแผนงานมากเกินไป เพื่อลดต้นทุนและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

2.2 การบริหารงาน ง่าย สะดวกและแสดงให้เห็นว่าบุคคลได้รับผิดชอบอะไร มีหน้าที่อะไร ช่วยลดแก้ไขปัญหงานที่ซ้ำซ้อนได้ ทำให้งานไม่ค้างมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน รู้หน้าที่ของตนเองว่าทำอะไร มีการแบ่งงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่ถูกเอาเปรียบ และพนักงานเข้าในความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลฝ่ายอื่น สามารถประสานงานได้

2.3 การสร้างผู้นำและสร้างความสามารถ การบริหารจัดการให้บุคลากรที่เก่งนั้นอยู่ในองค์กร จะทำให้รู้ว่าบุคลากรคนใดมีแววที่จะอยู่กับองค์กรและมีความจงรักภักดี บุคคลเหล่านั้นควรได้รับการสนับสนุน ตัวอย่างเช่น การให้โบนัส ถือเป็นสิ่งตอบแทนการทำงานและช่วยในการพัฒนาและเปิดโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคคลนั้นได้หรือสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กรได้ มีการพัฒนาเป็นพิเศษ มีการให้สิ่งจูงใจ และเป็นตัวตายตัวแทนของผู้บริหาร

2.4 การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีการส่งบุคลากรไปอบรมให้ตรงกับสายงานหรือสาขาที่ถนัด หลังจากอบรมแล้วหากไม่ประสบความสำเร็จก็เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เลือกทำงานใหม่และให้ทดลองทำดู หากไม่ชอบในงานนั้นก็ทำให้ไม่มีความตั้งใจในการทำงาน ผลงานก็จะออกมาไม่ดี บางคนอาจจะชอบกับงานก็จะทำให้มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นได้โอกาสในการฉายแววได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กรได้

การบริหารงานผู้ได้บังคับบัญชาจะมองว่าเป็นหน้าที่ของผู้นำว่าจะสามารถทำให้องค์กรก้าวหน้าหรือควรจะเดินไปในทิศทางใด แต่ผู้บริหารมีหน้าที่สั่งการเพียงอย่างเดียวคงไม่ประสบความสำเร็จเพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การจึงจะประสบผลสำเร็จได้

### 3. แนวคิดประสิทธิภาพในองค์การ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด มีการพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและมีการประหยัดเวลามากที่สุด โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawman, 2496: 433) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพสูงสุดจากการบริหารงานของธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิต สินค้า หรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม มีต้นทุนต่ำ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 2497: 4) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในกระบวนการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon, 2503: 180-181) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่องานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถสังเกตได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้บริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

#### 4. ประสิทธิภาพและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency) หมายถึง การเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร กล่าวไว้ว่า ปี พ.ศ. 2493 – 2503 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรยังคงใช้วิธีกระบวนการแบบดั้งเดิม โดยอาศัยตามหลักเกณฑ์ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ขนาดความสามารถขององค์กรที่สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ได้โดยมีการนำทรัพยากรมาใช้อย่างเต็มที่ ซึ่งประสิทธิภาพในความหมายนี้ยังมีปัญหาอยู่อีกมากจะต้องมีการวิเคราะห์ในหลายแง่มุม ดังนั้นต้องมีการวิเคราะห์ถึงความสำเร็จของเป้าหมายที่ระบุไว้เพื่อให้บุคคลภายนอกทราบ รวมทั้งการพิจารณาว่าเป้าหมายต่างๆ ที่บรรลุนั้นจะได้ประโยชน์ในกลุ่มใด เช่น ผู้ถือหุ้นของพนักงานของฝ่ายขายจัดการหรือกับคู่ค้าลูกค้าและบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมส่วนร่วมด้วย

วิธีการใช้ตัวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กร

- 1) เกณฑ์วัดผลตามเป้าหมาย
- 2) เกณฑ์การบริหารประสิทธิภาพเชิงระบบ
- 3) เกณฑ์การบริหารประสิทธิภาพโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะ
- 4) การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่าการสร้างองค์กรแห่งคุณภาพ

เกณฑ์ที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์กร จอห์น พี แคมป์เบลล์ (John P. Campbell) ได้สรุปเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยตัวเกณฑ์ต่างๆ จำนวน 30 เกณฑ์ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพผลรวม
- 2) การยอมรับในการเป้าหมายขององค์กร
- 3) ผลผลิต
- 4) ความสามารถในการทางมนุษย์สัมพันธ์
- 5) ประสิทธิภาพ

- 6) ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย
- 7) กำไร
- 8) ความขัดแย้งและความสามัคคีบุคคล
- 9) คุณภาพ
- 10) ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่างๆ ภายนอก
- 11) อุบัติเหตุที่เกิด
- 12) ความตั้งใจและทุ่มเทในด้านการอบรมและการเติบโต
- 13) การเติบโต
- 14) ความสามารถทางประโยชน์จากสภาพแวดล้อม
- 15) การขาดทุน
- 16) การบริการข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร
- 17) การลาออกจากงาน ผู้บริหาร
- 18) การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ
- 19) ความพอใจในงาน
- 20) คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล
- 21) แรงจูงใจ
- 22) ความพร้อมในด้านต่างๆ ที่มีอยู่
- 23) ขวัญและกำลังใจ
- 24) การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิก
- 25) การควบคุมภายนอก
- 26) ความสามารถในส่วนขององค์กร
- 27) ความมั่นคง
- 28) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมายพัฒนา
- 29) การมุ่งความสำเร็จ
- 30) ความคล่องตัวและการปรับตัว



## 5. การจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ

มีการกำหนดขั้นตอนและดำเนินการจัดสภาพเพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์การ สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

- 1) ขั้นตอนการจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ ได้มีกระบวนการเบื้องต้น 3 ขั้นตอน
  - (1) ระบุรายละเอียดของงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง
  - (2) การแบ่งงานให้แก่บุคคลในองค์การได้รับผิชอบตามความเหมาะสมและตามความสามารถ
  - (3) การประสานงาน เมื่อได้จัดแบ่งงานให้แก่ฝ่าย แต่ละแผนกแล้วขั้นต่อไปคือการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ
- 2) การสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงปัจจัย 3 ประการดังนี้
  - (1) การปฏิบัติการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมสมาชิกในองค์การที่ดีเพื่อเกิดประสิทธิภาพ
  - (2) การสร้างสัมพันธ์ทางใจ ให้สมาชิกมีข้อผูกพัน มีความคล่องตัว มีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผลตอบแทนเป็นผลทางเศรษฐกิจ
  - (3) การสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มในองค์การ มักจะประกอบด้วยกลุ่มเล็ก กลุ่มน้อย องค์การจึงควรสภาพการณ์ในการรวมพลังจากกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์การ
- 3) การสร้างองค์การแห่งคุณภาพ เกิดจากคุณภาพของบุคลากรในองค์การ องค์การจึงต้องปรับปรุงและต้องสร้างคนให้มีนิสัยแห่งคุณภาพ 7 ประการ คือ
  - (1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย องค์การแห่งคุณภาพเริ่มจากความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
  - (2) การทำงานเป็นทีม องค์การจะต้องส่งเสริมสนับสนุนและสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน
  - (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา องค์การจึงต้องเน้นให้ทุกคนมีการปรับปรุงการทำงานหรือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
  - (4) การมุ่งที่กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการการศึกษาและการฝึกอบรม เป็นการให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การ
  - (5) การประกันคุณภาพ องค์การมีการกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ การดำเนินงานที่มีแผนกลยุทธ์

- (6) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงาน  
 (7) มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงในงานองค์กร

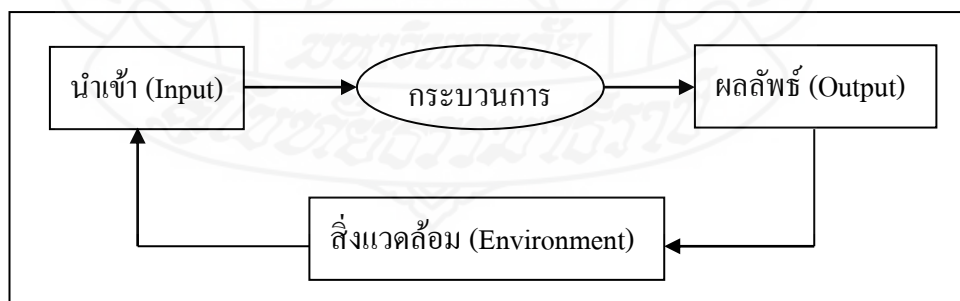
สุธรรม รัตนโชติ (2552: 15) ระยะเวลาหลายศตวรรษมีนักปรัชญานักเศรษฐศาสตร์ วิศวกร นักการทหาร นักปกครอง ตลอดจนนักธุรกิจ ได้พยายามให้ความหมายและวิเคราะห์คำว่า “ประสิทธิผล” (Effectiveness) โดยเฉพาะ “Adam Smith” ได้เขียนหนังสือ The Wealth of Nations ประมาณ 200 ปีก่อน ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพของการทำงานส่วนใหญ่จะได้อมาจาก “ความสามารถเฉพาะ” (specialization) ของแต่ละบุคคล

ประสิทธิผลเป็นสิ่งที่วันนี้ได้ยากและเกิดความสับสนที่จะทำให้เกิดขึ้นภายใน องค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นเพียงผลลัพธ์สูงสุดท้าย ทำให้ประสิทธิผลมีปัญหาในการนิยาม เกณฑ์การจำแนกและการกำหนดตัวแบบที่เหมาะสม ซึ่งเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติของนักวิจัย ทำให้นักวิจัยได้หันมาใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในหลากหลายมุมมอง (various perspectives)

#### 6. ทฤษฎีระบบและประสิทธิผลขององค์กร

สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมองค์กรได้ทั้งภายในและภายนอก ทำให้สังเกตเห็นบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กรทำงานอย่างไร และมีเหตุผลอย่างไร จากมุมมองภายในองค์กร แต่มุมมองจากภายนอกองค์กรนั้นสามารถหาได้จากความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นหรือสถาบันอื่น ซึ่งมีความต้องการทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมภายนอก แต่ในทางกลับกันการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ผู้จัดการจึงต้องรับผิดชอบทั้งพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอก

องค์ประกอบพื้นฐานของระบบ (basic elements of a system) ประกอบด้วย นำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบ

ที่มา: สุธรรม รัตนโชติ (2552: 17)



จากทฤษฎีของระบบ พิจารณาได้ว่าระบบ (System) มีการประกอบหลายองค์ประกอบ (Element) หรือหลายระบบย่อย (Subsystem) ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การไหลของสิ่งนำเข้าเป็นพื้นฐานของกระบวนการเริ่มต้นในการผลิต องค์การจะได้รับทรัพยากรหรือสิ่งนำเข้าจากสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในระบบใหญ่ภายนอกองค์การและมีกระบวนการเปลี่ยนทรัพยากรให้เป็นผลลัพธ์ ซึ่งจะได้สินค้าและบริการ หรือเรียกได้อีกว่า “รูปแบบที่เปลี่ยนไป” (Changed form) ของทรัพยากร

เกณฑ์ในการพิจารณาประสิทธิผล (Effectiveness criteria) 2 ประการ ดังนี้

1) เกณฑ์การพิจารณา ประสิทธิภาพที่จะต้องสะท้อนวงจรทั้งหมดขององค์การ คือ วงจรการนำเข้า – กระบวนการ – ผลลัพธ์ (Input – Process – Output cycle)

2) เกณฑ์การพิจารณา ประสิทธิภาพที่จะต้องสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์การและสิ่งแวดล้อมภายนอก

ดังนั้น ทำให้ประสิทธิผลในองค์การจึงหมายถึง สิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์การ

อย่างไรก็ตาม “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ภายใต้งานของพฤติกรรม องค์การจึงหมายถึง ความสัมพันธ์ของผลิตภาพ (Productivity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development) ขยายความได้ดังนี้

1) ผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งนำเข้า เช่น ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน ความพยายามในการใช้เครื่องมือ และผลลัพธ์ ได้แก่ สินค้าและบริการ การวัดผลิตภาพทำได้จากการวัดผลกำไร การขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น โดยการนำผลลัพธ์ที่ได้ ต้องสอดคล้องกับภารกิจ (Mission) และเป้าประสงค์ (goal) ขององค์การ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลลัพธ์ต่อสิ่งนำเข้าหรือ มุ่งเน้นที่สิ่งนำเข้า – กระบวนการ – ผลลัพธ์ ที่สามารถวัดประสิทธิภาพได้จากอัตราผลตอบแทนการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เป็นต้น ในการวัดประสิทธิภาพจะอยู่ในรูปแบบของ “อัตราส่วน” (Ratio)

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง องค์การมีการพิจารณาผลประโยชน์ของตนเองเช่นเดียวกับผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ความพึงพอใจจึงมีความคล้ายกับคุณธรรม ซึ่ง องค์การมีการตอบสนองความต้องการจำเป็น (Need) ของบุคลากรในองค์การและลูกค้าได้ โดยมีการวัดความพึงพอใจจากทัศนคติของบุคลากรหรือลูกจ้าง (Employee Attitudes) การเปลี่ยนงาน (Turnover) การขาดงาน (Absenteeism) ความเฉื่อยชา (Tardiness) ความ โศกเศร้า (Grievances) เป็นต้น

4) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่มีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงไปของสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งสามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ดีเท่ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ความสามารถในการปรับตัวเกิดจาก ผลผลิตภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ โดย 3 สิ่งนี้จะส่งสัญญาณให้กับองค์กรที่ต้องปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติ เช่น ลูกจ้างมีความต้องการในสินค้ามากขึ้น คุณภาพต้องดีกว่าเดิม และมีแบบที่แตกต่าง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรกับตัวของสินค้ามากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้คนงานมีความพึงพอใจ เป็นต้น

5) การพัฒนา (Development) หมายถึง ความสามารถขององค์กรต้องเพิ่มความรับผิดชอบต่อความต้องการของสิ่งแวดล้อม ธุรกิจจะต้องมีการลงทุนเพื่อให้ธุรกิจมีความมั่นคงในระยะยาว ซึ่งส่วนใหญ่การฝึกอบรมบุคคลทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งปัจจุบันจะมีการฝึกอบรมทางด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยามาใช้

สุณี เลิศแสวงกิจ และมาลัย ม่วงเทศ (2555: 3) ความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร หลายองค์กรมองข้ามความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากองค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วจึงคิดว่าไม่ต้องมีการพัฒนาอะไรอีก แต่แท้จริงแล้วการเพิ่มประสิทธิภาพนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรปฏิบัติ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ จากการดำเนินงานขององค์กรในรูปแบบเก่าที่ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายสูงสุดได้ เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานขาดการตั้งเป้าหมายในกระบวนการทำงาน ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานในองค์กรร่วมกันรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ในการใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อความสำเร็จในองค์กร

3) การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรถือเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรในรูปแบบที่ทันสมัย มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการทำงานแบบเดิมๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบใหม่ที่องค์กรตั้งไว้

4) เพื่อให้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นในธุรกิจเดียวกันได้ใช้กลยุทธ์ในการจัดการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

5) เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และสถานการณ์ในการแข่ง ขันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน

สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์การมีหลายปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นหรือเกิดความล้มเหลวได้ ทำให้องค์การต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพองค์การอยู่ตลอดเวลา สามารถจำแนกสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้ 3 สาเหตุ ดังนี้

1) ความต้องการให้องค์การอยู่รอด เมื่อองค์การเกิดประสบปัญหาในสภาวะขาดทุนอย่างต่อเนื่อง ในระยะยาวหรือเกือบเกิดการล้มละลาย ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการบริหาร รูปแบบการดำเนินงานผลิตภัณฑ์หรือการบริหารเพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดได้

2) ความต้องการให้องค์การเจริญเติบโต องค์การทุกองค์การต้องมีเป้าหมายในการขยายกิจการให้องค์การมีความเติบโตมากขึ้น โดยมีการวางเป้าหมายไว้เป็นลำดับขั้นตอนเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ละขั้น ซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น การเพิ่มเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น การยกระดับการทำงานของพนักงาน และการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ในการบริหาร องค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

3) ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ส่งผลด้านสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบาย การปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ อาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การสามารถทำให้องค์การมีความเจริญเติบโตหรือล้มเหลวได้ หากยังมีการดำเนินกิจการตามนโยบายเดิมอยู่โดยไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ในการจัดการเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน รวมไปถึงรูปแบบผลิตภัณฑ์การบริการขององค์การที่ล้าสมัย ไม่มีมาตรฐาน อาจทำให้องค์การไม่สามารถดำเนินการให้เกิดความอยู่รอดได้

## 2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร

“งานสารบรรณ” หมายถึง เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่กระบวนการรับ-ส่ง กระบวนการเก็บรักษา การยืม การทำลายเอกสาร ซึ่งเป็นขั้นตอนการกำหนดขอบข่ายงานสารบรรณ แต่ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารจะเริ่มตั้งแต่กระบวนการคิด ร่าง อ่าน เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา และสื่อข้อความในการรับ การบันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบโต้ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งหมดต้องเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบที่ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ภาสกร เรื่องวานิช (2560: 91) งานบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ผู้รับ ในเชิงรูปธรรม และนามธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสมดุลระหว่างการให้บริการและการรับบริการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละแผนก ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดการเอาเปรียบ และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการ มีการบริการด้วยความเต็มใจตามเงื่อนไขที่มีการสัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำหรือมารับบริการซ้ำอีก สามารถพิจารณาได้ 3 ลักษณะ

1. บริการด้วยความเต็มใจ
2. บริการโดยปราศจากความโกรธ
3. การให้เหตุผล เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยมีความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ ต้องยึดความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบอยู่ตลอดเวลา

ภาสกร เรื่องวานิช (2560: 102) คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการให้บริการได้แก่

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าและบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรได้จัดขึ้นนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ไม่ได้ทำเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการนั้นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3. การใส่ใจในเรื่องการบริการที่ดี คือ ประโยชน์และบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ไม่ได้ดำเนินตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง
4. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น คือ การบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ให้สิทธิแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
5. ความสามารถด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจ คือ ประหยัดด้านค่าใช้จ่ายที่จะให้บริการที่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
6. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คือ กระบวนการบริการที่ดีต้องมีการปฏิบัติที่ง่ายสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร อีกทั้งไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 138) การบริหารงานเอกสาร หมายถึง กระบวนการกำกับดูแล ควบคุม รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารตลอดกระบวนการเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดเป็นวงจรของเอกสาร ตั้งแต่กระบวนการผลิตจนถึงการทำลายเอกสาร

พิเศษ พรณิ ประเสริฐวงษ์ (2559: 191) การบันทึกหรือเอกสาร (Record) หมายถึง กระดาษที่ใช้ประกอบในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่และวัตถุอื่นๆ ที่มีการบรรจุข้อความที่มีการแสดงโครงสร้างองค์การ นโยบาย วิธีการปฏิบัติ และการดำเนินงานของธุรกิจหรือส่วนราชการ ดังนั้น Record จึงแปลความหมายได้ว่า เอกสารที่ใช้ในการตอบโต้และเอกสารที่จัดทำขึ้น ซึ่งอาจได้รับเข้าจากภายนอกองค์การ อีกทั้งเอกสารยังหมายถึงสื่อกลางในการจัดทำข้อมูลต่างๆ ของธุรกิจ

การบริหารงานเอกสาร Records Management จะเข้าใจในแง่ของการควบคุมเอกสารในฝ่ายบริหาร ซึ่งมีความกว้างกว่า Filing คือ ส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร และการบริหารงานเอกสาร จึงหมายถึง การควบคุมการบังคับบัญชา การผลิตงานเอกสาร การป้องกันรักษาเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร ดังนั้นการบริหารงานเอกสารจึงเป็นกิจกรรมเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 178) เอกสารหรือบันทึก (Record) หมายถึง รูปแบบในกระบวนการจัดการข้อมูลหรือการบันทึกข้อมูล ซึ่งสามารถแปล ตีความหมาย อ่าน อ้างอิง และการใช้กระบวนการตัดสินใจ อาทิ แบบฟอร์ม รายงาน หนังสือ เป็นต้น เอกสารจะมีลักษณะที่สามารถสัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ อาทิ เทป สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (ภาพยนตร์ ภาพถ่าย ไมโครฟิล์ม) และการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ทั้งภาพ เสียงในเทป Disks และสื่อการเก็บต่างๆ เป็นต้น

การบริหารเอกสาร (Record Management) หมายถึง การจัดการบริหารงานด้านเอกสารอย่างเป็นระบบในการสร้างสรรค์ คิดค้น รักษา จัดเก็บ ซ่อมแซม ทำลาย ป้องกันและการดูแลเอกสารตามกระบวนการในการควบคุมของวงจรชีวิตเอกสาร ปัจจุบันเอกสารประเภทกระดาษ (Paper Records) จะถูกจัดเก็บในแฟ้ม (File) และมีการแสดงภาพเอกสาร (Image Records) หมายถึง เอกสาร เช่น จดหมาย แผ่นพับ ภาพถ่าย เป็นต้น มีการถูกแปรสภาพเป็นข้อมูลมาให้อยู่ในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถจัดเก็บและนำกลับมาใช้ได้อย่างสะดวกผ่านกระบวนการที่มีศักยภาพสูงมีความทนทานและความปลอดภัย ดังนั้นหลายบริษัทที่มีปริมาณเอกสารและกิจกรรมในแฟ้มมากจะหันมาสนใจกระบวนการแปรสภาพดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

การควบคุมเอกสาร หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการผลิต การจัดเก็บ ตลอดจนไปถึงกำจัดหรือการทำลายเอกสารเมื่อหมดความจำเป็น สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. ควบคุมกระบวนการผลิตเอกสาร มีการผลิตเอกสารอย่างเพียงพอไม่มากหรือน้อยเกินไป ผลิตเกินความจำเป็น การทำสำเนาเอกสารไว้ใช้อาจเกิดความจำเป็น
2. ควบคุมการจัดเก็บ กระบวนการจัดเก็บเอกสารที่ดีไม่ให้เกิดความสูญเสียวินิจฉัยหายค้นหาได้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ให้ความลับเปิดเผยไปยังภายนอก

3. ควบคุมการทำลาย กระบวนการทำลายเอกสารเมื่อถึงอายุการทำลายเอกสาร โดยมีคณะกรรมการอนุมัติการทำลายเอกสารอย่างถูกต้อง มีการเก็บเอกสารตามอายุของแต่ละประเภท ให้แน่นอน โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกเอกสารทำลายดังนี้

3.1 ตั้งคณะกรรมการกำหนดอายุเอกสาร

3.2 สํารวจเอกสารทุกชนิด

3.3 วิเคราะห์และกำหนดชนิดของเอกสาร

3.4 ขออนุมัติการทำลายเอกสาร

3.5 ดำเนินการทำลายเอกสาร

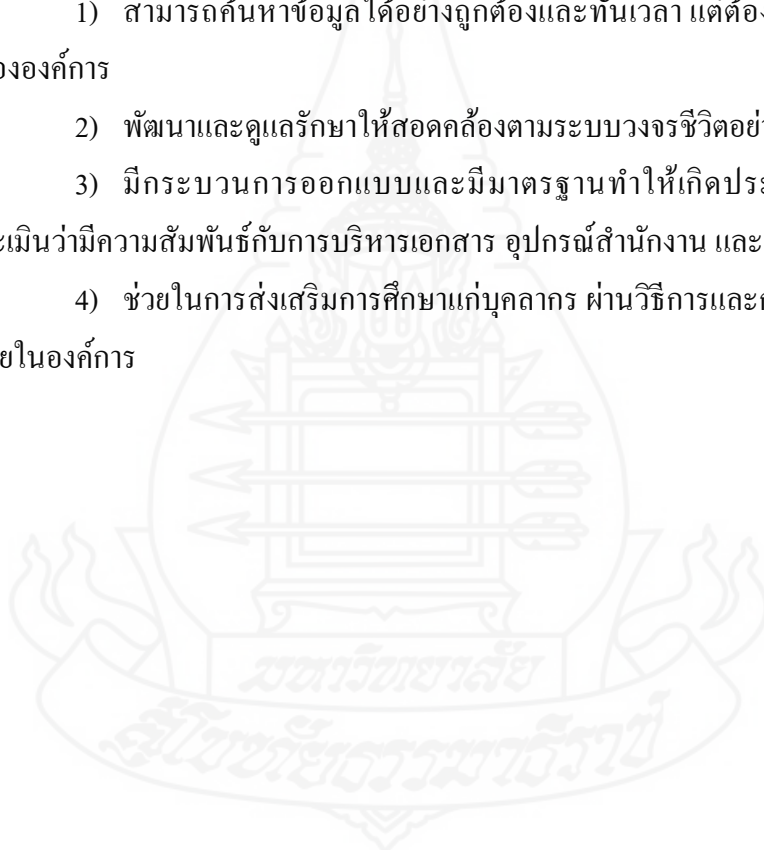
## 2.1 วัตถุประสงค์การบริหารเอกสาร

1) สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเวลา แต่ต้องประหยัดตามความต้องการขององค์กร

2) พัฒนาและดูแลรักษาให้สอดคล้องตามระบบวงจรชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

3) มีกระบวนการออกแบบและมีมาตรฐานทำให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนวิธีการประเมินว่ามีความสัมพันธ์กับการบริหารเอกสาร อุปกรณ์สำนักงาน และกระบวนการต่างๆ

4) ช่วยในการส่งเสริมการศึกษาแก่บุคลากร ผ่านวิธีการและกระบวนการควบคุมเอกสารภายในองค์กร





ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์การบริหารเอกสารแยกตามขั้นตอนวงจรชีวิตเอกสาร

การผลิตเอกสาร	การเก็บเอกสาร	เอกสารที่นำมาใช้	การรักษาเอกสาร	การทำลาย
1. กำจัดเอกสารที่ไม่ต้องการจากแฟ้มเอกสารปัจจุบัน	1. จัดหาและแบ่งประเภทระบบการจัดเก็บ	1. จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	1. พัฒนาระบบจัดแบ่งในเอกสารที่เก็บไว้แล้ว	1. กำหนดศูนย์เอกสารที่ไม่ค่อยใช้
2. การควบคุมการผลิตเอกสาร	2. เลือกอุปกรณ์และวัสดุการเก็บที่เหมาะสม	2. มีการพัฒนากระบวนการที่นำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ	2. ตรวจสอบเพื่อระบุชนิดและจำนวนที่เก็บไว้	2. ลดเอกสารเป็นไมโครฟอร์ม (เท่าที่ทำได้)
3. การออกแบบเอกสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพ	3. พัฒนาและรักษากระบวนการหรือการควบคุมแฟ้มที่เก็บเอกสาร	3. ควบคุมการเก็บคืนเอกสาร	3. กำหนดตารางการรักษาและเก็บเอกสาร	3. ย้ายเอกสารที่ล้าสมัยออกจากแฟ้มที่ใช้บ่อยไปอยู่แฟ้มที่ไม่ค่อยใช้
4. ประยุกต์ตามมาตรฐานต้นทุนกับการควบคุมการผลิต	4. เลือกและฝึกอบรมดูแลเอกสาร	4. ออกแบบการนำเอกสารไปใช้ด้วยทะเบียนคุมอย่างมีประสิทธิภาพ	4. ป้องกันแฟ้มที่มีการใช้บ่อยกับไม่บ่อยแยกออกจากกัน	4. พัฒนาระบบควบคุมเอกสารและทำลายเอกสารไม่ใช่แล้ว

ที่มา: สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 179)

**2.2 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร** ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานเอกสาร 2) การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร 3) การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร 4) การเก็บรักษา 5) การควบคุมงานเอกสาร และ 6) การทำลายเอกสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การวางแผนงานเอกสาร คือ การเตรียมงานและการปฏิบัติงานเอกสารที่ต้องการใช้งาน เตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมบุคคลที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต่างๆ ดังนี้

(1) กำหนดแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(2) นโยบายบริหารงานเอกสารโดยมีศูนย์กลางเอกสาร หรือแยกควบคุมตาม

หน่วยงานย่อย

(3) การเข้ารับฝึกอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการใช้ระบบ

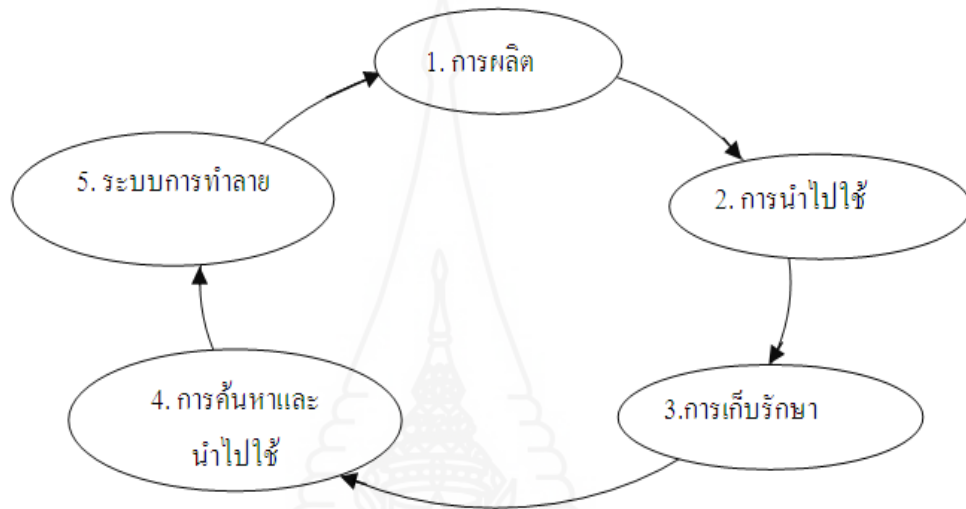
อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสาร

ทั้งระบบ

- (4) มีมาตรฐานของระบบงานการบริหารงานเอกสารที่มีขั้นตอนเดียวกัน
  - (5) กำหนดสถานที่เก็บเอกสารให้เป็นสัดส่วน
  - (6) การกำหนดอายุของเอกสาร
  - (7) กำหนดกระบวนการโอนเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - (8) กำหนดประเภทเอกสารสำคัญที่เป็นความ และเอกสารเร่งด่วน
- 2) การกำหนดหน้าที่โครงสร้างของงานเอกสาร คือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร และกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารในการจัดเก็บไว้ที่ศูนย์กลางเดียวกัน การเก็บไว้ตามหน่วยงานต่างๆ หรือการเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง ต้องมีการพิจารณาข้อดีแล้วแต่กรณี
- 3) การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร คือ การจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่งแล้วกำหนดกระบวนการจัดเก็บขึ้นตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน เช่น เก็บตามชื่อลูกค้าตามสถานที่ หรือการจัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
  - 4) การเก็บรักษา คือ จำแนกออกเป็นการเก็บระหว่างปฏิบัติงานและเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว
  - 5) ควบคุมงานเอกสาร คือ การตรวจสอบเอกสารระหว่างการปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการผลิตเอกสาร การร่าง เขียน พิมพ์ ทำสำเนา และผลิตเอกสารอย่างมีมาตรฐานความถูกต้อง
  - 6) การทำลายเอกสาร คือ เอกสารที่สิ้นสุดกระบวนการแล้วหรือไม่สามารถใช้ได้ประโยชน์แล้ว สามารถทำลายโดยการใส่เครื่องมือ หรือโดยวิธีอื่น แต่ก่อนการทำลายต้องมีการเสนอรายชื่อหนังสือที่สมควรทำลายต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติให้ทำลายได้ด้วยวิธีการต่างๆ
- เครื่องทำลายเอกสาร (Shredder) กระบวนการจัดการเอกสารในสำนักงานที่ไม่ใช่แล้วโดยการทำลายในการขยำทิ้งลงตะกร้า เผาทิ้งหรือการดัม แต่วิธีแรกยังไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด หากเอกสารนั้นเป็นเอกสารลับอาจทำให้เกิดความเสียหายในการรั่วไหลของข้อมูล



การจัดเก็บเอกสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร โดยมี การบริหารงานเอกสารประกอบไปด้วยวงจร 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การผลิต (Creation) 2) การ นำไปใช้ (Utilization) 3) การเก็บรักษา (Storage) 4) การค้นหาและการนำไปใช้อ้างอิง (Retrieval) และ 5) การทำลาย (Disposition)



ภาพที่ 2.3 แสดงวงจรเอกสาร (Records Cycle)

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 140)

#### 1) การผลิตเอกสาร (Creation)

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 140) กระบวนการจัดทำเอกสารขึ้นเพื่อใช้ในการ ดำเนินงาน โดยเริ่มจากการร่างเอกสารให้ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย สะอาด สวยงาม และถูกต้องตาม รูปแบบ มีสำนวนภาษาสุภาพ เหมาะสม

การผลิตเอกสารสามารถทำผ่านกระบวนการจัดพิมพ์เอกสารให้ถูกต้องตาม รูปแบบ โดยมีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องอัดสำเนาเอกสาร เครื่องโรเนียวเอกสาร การถ่ายเอกสาร

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 180) ผู้ผลิตเอกสารสามารถเป็นใครก็ได้ในองค์กร เพราะการทำให้เกิดเอกสารโดยการพิมพ์ เขียน อัดสำเนา ถ่ายเอกสาร จดหมาย เป็นต้น และมีการใช้เอกสารกันอย่างสิ้นเปลือง ดังนั้น ทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมการสร้างหรือผลิตเอกสารเฉพาะเท่าที่จำเป็น องค์กรควรมีนโยบายไร้เอกสาร (Paperless) มิฉะนั้น ปัญหาที่จะเกิดขึ้นคือการทำงานเอกสารทั้งครั้งแล้วครั้งเล่าอย่างสิ้นเปลืองทำให้เกิดค่าใช้จ่ายจำนวนมาก มีหลายองค์กรพบว่าปริมาณเอกสารที่เก็บไว้เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าหรือมากกว่าในทุกๆ 10 ปี ดังนั้น มีวิธีการผลิตเอกสารเพื่อป้องกันปัญหา 1) ระบุหรือกำหนดผู้ผลิตเอกสารพร้อมระบุเหตุผลการผลิตให้ชัดเจน และ 2) ต้องได้รับพิจารณาอนุมัติจากหัวหน้างานในการสร้างเอกสารใหม่ๆ แต่ละครั้ง

### 2) การนำไปใช้ (Utilization)

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556: 140) เมื่อผลิตเอกสารเสร็จแล้วจะถูกนำไปเสนอยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามความต้องการ เกิดกระบวนการนำเอกสารไปใช้มีอยู่ 2 ประเภท คือ เอกสารที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติ (Active Files) หมายถึง เอกสารที่อยู่ในกระบวนการขึ้น ตอนการติดต่อดำเนินการยังไม่เสร็จ มีการเก็บเอกสารอยู่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเก็บไว้ในสถานที่ที่สามารถหยิบใช้ได้สะดวก และประเภทที่สอง เอกสารที่ปฏิบัติแล้วเสร็จ หมายถึง เอกสารที่ผ่านกระบวนการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้วโดยไม่ต้องมีการติดต่อกันอีก หลังจากนั้นจะถูกนำไปยังสถานที่จัดเก็บ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 180) เอกสารที่ผลิตหรือสร้างขึ้นมาและมีการเก็บไว้ หากไม่มีการนำเอกสารออกมาใช้ก็จะทำให้เอกสารไม่เกิดคุณค่า ในกระบวนการหยิบหรือการนำเอกสารออกมาใช้ถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการบริหารเอกสาร และความรวดเร็วในการนำเอกสารออกมาใช้ จัดได้ว่ามีบทบาทสำคัญของการตัดสินใจขององค์กร การนำเอกสารมาใช้งานนั้นดูเหมือนง่ายแต่แท้จริงแล้วมีความสลับซับซ้อนเพราะองค์กรมีขนาดใหญ่และมีปริมาณเอกสารมากและเพิ่มขึ้นตลอดเวลา และมีความต้องการใช้งานของหน่วยงานอื่นๆ ตลอดเวลา

### 3) การเก็บรักษา (Storage)

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556: 140) เมื่อเอกสารถูกดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วจะถูกนำไปจำแนกตามลักษณะของการจัดเก็บหรือตามประเภทเอกสาร เช่น เก็บตามชื่อลูกค้า เก็บตามสถานที่ ฯลฯ แล้วจัดเก็บลงแฟ้มในตู้หรือลิ้นชัก การจัดเก็บเอกสารต้องมีการจัดทำทะเบียนการเก็บหรือบัตรเก็บ (Card Files) เพื่อให้ทราบว่าเอกสารนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลใด จัดเก็บอยู่ในสถานที่แห่งใด และการจัดเก็บเอกสารควรจัดเก็บในสถานที่ที่มีความปลอดภัยหรือเก็บในหิ้งมั่นคงเพื่อไม่ให้เกิดการถูกโจรกรรมข้อมูล ควรจัดเก็บในสถานที่เฉพาะเป็นพิเศษสำหรับเอกสาร

สำคัญหรือเอกสารลับ นอกจากนี้เอกสารควรเก็บให้ปราศจากการชำรุดเสียหาย เปียกชื้น ฉีกขาด และเอกสารต้องมีสภาพดีตลอดระยะเวลาในการจัดเก็บ ขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดของการบริหารงานเอกสาร เพราะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 180) กระบวนการใช้เครื่องมือแบบธรรมดาและแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งมีรูปแบบแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หรือสื่อที่ใช้ในการจัดเก็บแบ่งได้ 2 ประเภท

(1) เครื่องมือทางกายภาพ (Physical) หมายถึง ตู้เอกสารชนิดต่างๆ และชั้นวางเอกสาร ตลอดจนสื่อที่ไม่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์ การพิจารณาผู้บริหารสำนักงานต้องกำหนดระบบแฟ้มอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การจัดการองค์การและรูปแบบของแฟ้มอยู่ในกระบวนการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บที่เหมาะสม

(2) เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) ประกอบด้วยแผ่น Disks และเทปคอมพิวเตอร์ การเก็บในลักษณะนี้อาจมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า แต่มีประโยชน์ในการช่วยให้หาได้ตรงประเด็นและสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการนำไปใช้ มีความยืดหยุ่นของรูปแบบ และสามารถป้องกันข้อมูลเอกสารจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต ข้อควรระวังคือการป้องกันเอกสารจากแถบแม่เหล็กที่อาจเสื่อมสภาพอาจส่งผลต่อข้อมูลได้

#### 4) การสืบค้นและการนำไปใช้อ้างอิง (Retrieval)

กระบวนการสืบค้นเอกสารที่เก็บตามขั้นตอนที่ 3 ในการสืบค้นที่ดีจะต้องสามารถค้นหาได้จากบัตรเก็บหรือทะเบียนการเก็บเอกสาร นอกจากนี้ยังมีการอาศัยคุณสมบัติส่วนตัวเฉพาะเจาะจง เช่น ความจำที่ดี ความคุ้นเคยกับเอกสารที่จัดเก็บว่าเอกสารแต่ละชั้นหรือเอกสารที่ต้องการสามารถหาได้จากตรงไหน มีการเบิกเมื่อไหร่ เพื่อจะช่วยในการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงตู้จัดเก็บเอกสาร

#### 5) การทำลาย (Disposition)

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556: 140) กระบวนการนำเอกสารตามขั้นตอนที่ 3 มา จำแนกแยกเอกสารตามระยะเวลาการจัดเก็บ แล้วพิจารณาความสำคัญ ความมีคุณค่าของเอกสารแต่ ละชั้นว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใดและควรจัดเก็บต่อไปหรือไม่ หากเป็นเอกสารที่การเก็บเป็น ระยะเวลาานหลายปีโดยไม่ได้นำออกมาใช้และมีการตรวจสอบแล้วว่าไม่มีคุณค่าการเก็บก็ควรที่ จะทำลายทิ้ง ทั้งนี้ การทำลายต้องได้รับความเห็นชอบและการอนุมัติจากผู้มีอำนาจในการอนุญาต ให้ทำเอกสารต่างๆได้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจติดตามมาภายหลัง

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 180) ทำลายกับเอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้ (Inactive) และ ถูกโยกย้ายให้เข้าถึงได้ยาก เนื่องจากไม่จำเป็นและไม่มีประโยชน์ นอกจากเมื่อครบอายุการเก็บ รักษาเอกสารแล้วก็จะมีการทำลายเพื่อให้มีพื้นที่ว่างในการเก็บเอกสารใหม่ๆ มีวิธีการ 2 วิธี ดังนี้

(1) Periodic Method มีการตรวจสอบเอกสารทุกรอบระยะเวลาคงที่ เช่น 6 เดือน หรือ 1 ปี ในการพิจารณาเอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้งานหรือไม่เกี่ยวข้องแล้วจากที่จัดเก็บเอกสารหรือ เอกสารอาจมีการโยกย้ายไปยังแผ่น Disk (ด้านอิเล็กทรอนิกส์) โดยการ Download ข้อมูลไปสู่สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาถูกลงกว่า เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ

(2) Continuous Method มีการโยกย้ายเอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้งานตามอายุ เอกสารหรือระยะเวลาการเก็บรักษา ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับสำนักงานแต่ละแห่ง เช่น สำนักงาน หน่วยงานหรือบัญชี ต้องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าและด้านภาษีมีความจำเป็น อาจมีการเก็บเกินกว่า 10 ปี ในขณะที่บางสำนักงานอาจมีการเก็บเอกสารเพียง 3-4 ปีเท่านั้น

ในการทำลายเอกสารประเภททั่วไปจะมีเครื่องมือสำคัญคือ เครื่องทำลาย เอกสาร(Shredder) ซึ่งสามารถย่อยสลายทำลายเอกสารประเภทกระดาษได้อย่างสะดวก รวดเร็วและ มีความปลอดภัยด้วยระบบใบมีดแบบลูกกลิ้งในการทำงานแบบอัตโนมัติ ส่วนที่เป็นเศษกระดาษจะ ถูกบรรจุอยู่ในถุงที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง ซึ่งอาจนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆหรือทำลายทิ้งได้ง่ายขึ้น

การทำลายเอกสารสามารถแยกประเภทเอกสารเพื่อการทำลายได้ 3 ประเภท

(1) เอกสารที่มีการเรียกใช้บ่อยๆ (Active File) ในอนาคตอาจถูกทำลาย เมื่อเอกสารไม่ได้ใช้งานแล้ว แต่ปัจจุบันยังมีการเก็บเอกสารอยู่

(2) เอกสารที่ใช้อยู่แต่ไม่บ่อย (Inactive File) ใช้ในการอ้างอิง มีการโอน เก็บ ต่างหาก ซึ่งมี 2 วิธี คือ การโอนเป็นงวดๆ (1-2 ปีต่อครั้ง) และมีการโอนระยะ (เฉพาะเรื่องที่เสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว) มีการเก็บลงกล่องกระดาษแข็งที่มีการจัดเตรียมไว้แล้ว มีการเขียนวันที่ เดือน ปีที่กำหนดการทำลาย หรือเก็บตลอดไปแล้วนำไปเก็บบนชั้น ดิดข้อมูลไว้ที่หน้ากล่องดัชนี ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการค้นหาและเคลื่อนย้าย

(3) เอกสารที่ควรทำลาย (Destruction) เพราะเอกสารที่หมดความจำเป็นหรือหมดภาระหนี้แล้ว และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บเอกสารที่ล่าสมัยหรือไม่ได้ใช้แล้ว ไปทำลาย เพื่อประโยชน์ในการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการเก็บรักษา โดยเอกสารที่ทำการจะมี กระบวนการเผา หรือ การต้ม

พิเศษ พรณิ ประเสริฐวงษ์ (2559: 277) อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติต้องมี อายุไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือต่อไปนี้

(1) หนังสือที่เป็นความลับ มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยเรื่อง การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นๆ ที่มีกฎหมายหรือระเบียบที่เป็นแบบแผนมีการกำหนดไว้เป็นพิเศษ

(3) หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า มีการเก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการ หรือที่กองจดหมายเหตุ แห่งชาติ กรมศิลปากร

(4) หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จ และมีคู่สำเนาต้นเรื่องที่สามารถค้นหาได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

(5) หนังสือที่เป็นธรรมดาสามัญที่ไม่มีความสำคัญ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นประจำ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วเก็บไม่ต่ำกว่า 1 ปี

หากเป็นหนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมีไขเอกสารสิทธิหากไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำลายตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อทำลาย

การทำลายเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 คลอบคลุมในเรื่องการทำลาย ตั้งแต่หนังสือได้มาถึงส่วนราชการจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บต้องมีการสำรวจเอกสารว่ามีอายุการเก็บครบกำหนดในปีนั้นหรือไม่ รวมถึงหนังสือที่เก็บไว้หรือฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุชาติ กรมศิลปากร ต้องจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อทำการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน บัญชีหนังสือขอทำลายต้องจัดทำแบบที่ 25 ท้ายระเบียบ และมีต้นฉบับและสำเนาฉบับ

ขั้นตอนที่ 2 แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ต้องประกอบด้วยประธานการและกรรมการอย่างน้อยอีก 2 คนเป็นข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ต้องยอมรับมติคณะกรรมการเสียงข้างมาก หากผู้ใดไม่เห็นด้วยต้องมีการจดบันทึกไว้

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการทำลายหนังสือมีหน้าที่ พิจารณาหนังสือขอทำลายตามบัญชี ว่าหนังสือฉบับใดควรทำลายหรือหนังสือฉบับใดควรเก็บต่อไปและระบุความคิดเห็นว่าควรเก็บถึงเมื่อใด แล้วทำการแก้ไขอายุการจัดเก็บหนังสือในครากำหนดโดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไข หนังสือที่ทำลายต้องมีผู้มีอำนาจอนุมัติก่อนการเผาหรือวิธีการใดที่ทำให้ไม่สามารถอ่านเป็นเรื่องได้ เมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วต้องมีการลงบันทึกต่อผู้มีอำนาจให้ทราบ และต้องมีการส่งบัญชีขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรพิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือบางประเภทได้ทำข้อตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว

ขั้นตอนที่ 4 มีการส่งเรื่องให้กรมศิลปากรพิจารณารายการทำลายให้ทราบ หากมีการเห็นชอบแล้วสามารถแจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายได้ทันที หากกองจดหมายเหตุและกรมศิลปากรไม่แจ้งภายใน 60 วัน ถือว่าได้มีการเห็นชอบแล้วสามารถทำลายหนังสือได้ แต่หากมีการขยายระยะเวลาการจัดเก็บหรือให้เก็บต่อไปให้แจ้งไปยังส่วนราชการนั้นทราบ เพื่อทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุและกรมศิลปากรแจ้งมา



ดังนั้น การทำลายหนังสือทุกชนิดต้องมีการเห็นชอบและผ่านกระบวนการก่อนที่จะมีการทำลายเอกสาร เพื่อทำการพิจารณาว่าเอกสารดังกล่าวมีความสำคัญต่อไปอีกหรือไม่ หากไม่มีความสำคัญแล้วสามารถส่งรายการเพื่อทำการพิจารณาการทำลายได้ทันที แต่ถ้าหากเอกสารดังกล่าวยังคงมีความสำคัญอยู่สามารถระงับระยะเวลาการจับเก็บหรือการจับเก็บเอกสารตลอดไปได้ตามกระบวนการของงานสารบรรณที่มีการกำหนดไว้และต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

**2.3 กระบวนการจัดการเอกสาร** เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในบริหารจัดการงานด้านเอกสาร ตั้งแต่กระบวนการผลิต การควบคุมเอกสาร การพิจารณาอนุมัติ การพิสูจน์และการตรวจสอบ การแจกจ่ายใช้งาน การจัดเก็บ และการทำลายเอกสารที่หมดอายุการใช้งานมีขั้นตอนดังนี้

1) การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการนำเข้าของเอกสารจากเครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) การใช้โปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์ (Word) หรือการใช้วิธีการอื่น ๆ ในการผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาจากเอกสารเดิมที่มีการจัดเก็บไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเรียกกลับมาใช้ใหม่ หรือเอกสารนั้นมาจากหน่วยงานอื่นๆที่ส่งมา

2) การควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การสร้างขึ้นต้องมีกระบวนการควบคุมตั้งแต่การลงทะเบียนเอกสาร การอนุมัติเอกสารจากผู้มีอำนาจ ความปลอดภัยของเอกสาร และกระบวนการควบคุมการกระจายการใช้งาน

3) การอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการอนุมัติตามลำดับชั้นของการบริหารจนถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ วิธีการอนุมัติทางอิเล็กทรอนิกส์อาจมีการใช้วิธีการลงลายมือชื่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นๆ ซึ่งสามารถพิสูจน์ตัวตนของการลงมือชื่อได้ถือเป็นการรักษาความปลอดภัยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4) การกระจายและการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นส่วนสำคัญอีกหนึ่งส่วนในกระบวนการควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเอกสารต้องสามารถรับ-ส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือเวียน หรือการส่งไปในสื่อต่างๆ ได้อย่างปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี สามารถส่งไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง



5) การจัดเก็บและการค้นหา เป็นกระบวนการในการจัดเก็บโดยใช้ซอฟต์แวร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถค้นหาและเรียกใช้ได้ มีการควบคุมการเข้าถึงของเอกสารการสำรองข้อมูล การกู้คืนและการป้องกันความเสียหาย การทำลาย และการกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ กระบวนการเหล่านี้จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าเอกสารที่ถูกจัดเก็บนั้นจะมีความปลอดภัย และสามารถเรียกใช้และนำกลับมาใช้ได้ อีกทั้งยังสามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารที่ใช้งานโดยทั่วไปในปัจจุบันขององค์กร สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทดังนี้

1) เอกสารควบคุม (Private Document) เอกสารมีการกำหนดไว้ได้แล้วว่าเอกสารสามารถแจกจ่ายให้กับใครได้บ้างตามระบบการควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร และมีการควบคุมเอกสารให้มีความทันสมัย ซึ่งมีรายละเอียดที่สำคัญที่บ่งบอกว่าเป็นเอกสารควบคุมจะต้องมีการกำหนดวันส่งมอบ เลขที่เอกสาร เลขที่แก้ไขเอกสาร วันหมดอายุของเอกสาร ข้อกำหนดต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับระบบการจัดการภายในองค์กร

2) เอกสารทั่วไป (Public Document) เอกสารในสำนักงานทั่วไปที่ใช้ในการดำเนินการต่างๆภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบ

แนวความคิดนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานราชการ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากการจัดการเอกสารด้วยมือ มาเป็นการจัดเก็บเอกสารบนอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องมีการกำหนดแผนแม่บทและการวางแผนกลยุทธ์ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรนั้นก็เพื่อให้เกิดการยอมรับและสามารถเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บเอกสารให้เกิดความเรียบร้อย หากไม่มีระบบที่เป็นแบบแผนแล้วอาจจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องการใช้งาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร การกำหนดแบบแผนกลยุทธ์ต้องมีการคำนึงถึงสิ่งต่างๆต่อไปนี้

1) ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องให้ได้ประโยชน์อย่างแท้จริงจะเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ประโยชน์ โดยมีการพิจารณาความเข้ากันของระบบการทำงานแต่ละหน่วยงาน ระบบดังกล่าวเหมาะกับเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมทั้งกฎระเบียบที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามการใช้งานของระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2) เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้งานแล้วนั้นจะต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเอกสาร หรือการกระจายเอกสาร

3) ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความปลอดภัยจากการคุกคามของเอกสารต่างๆ ระบบจะต้องมีการป้องกันอย่างเพียงพอเพื่อไม่ให้ข้อมูลถูกทำลาย การสูญเสียชีวิต ข้อมูล การฝ่าฝืนความลับ และการมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูล

#### 2.4 การรับ-ส่งเอกสาร

การรับ-ส่งเอกสารถือเป็นขั้นตอนในการใช้เอกสารซึ่งประกอบด้วยการส่ง การรับ การเสนอ หลังจากนั้นจะนำเอกสารไปเก็บรักษาไว้ยังคงมั่นคง ปัญหาจากความต้องการเอกสารเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งเอกสาร

การรับ-ส่งเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ครอบคลุมในเรื่องการรับเอกสาร ตั้งแต่หนังสือได้มาถึงส่วนราชการจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติรวมไปถึงการรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกันโดยมีการอนุโลมรวมถึงหนังสือที่จะส่งออกจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านหน่วยงานสารบรรณกลางจนถึงการส่งหนังสือไปยังส่วนราชการอื่นด้วย ปัญหาสำคัญของการรับ-ส่ง คือความล่าช้าและการสูญหายของหนังสือราชการ ซึ่งขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วนหนึ่งและการปฏิบัติที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณในแต่ละหน่วยงานอีกส่วนหนึ่ง (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, 2533: 13)

เนื่องจากงานเอกสารมีเกิดขึ้นอยู่ทุกหน่วยงานเป็นการดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการในการกำหนดและควบคุมงานสารบรรณให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย งานสารบรรณจึงมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ 6 ชนิด ได้แก่

- 1) หนังสือภายนอก
  - 2) หนังสือภายใน
  - 3) หนังสือประทับตรา
  - 4) หนังสือสั่งการ
  - 5) หนังสือประชาสัมพันธ์
  - 6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ
- จึงมีแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณดังต่อไปนี้

1) การรับเอกสาร คือ การรับและการเปิดซองเอกสาร มีการระบุเวลารับเอกสาร ลงทะเบียนและควบคุมการแจกจ่ายเอกสารไปให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง และระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารพอสังเขป ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับเอกสาร ลงมือชื่อในใบรับเอกสาร หรือสมุดส่งเอกสาร เพื่อให้ผู้ส่งเอกสารเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับเอกสารทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาความเร่งด่วนของเอกสารที่มีการระบุไว้หน้าซองที่มีการประทับตราความเร็วกำกับอยู่ เช่น ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ด่วนภายใน เพื่อพิจารณาการดำเนินการก่อนเปิดซองเอกสาร

ขั้นตอนที่ 3 เปิดซองเอกสาร เพื่อตรวจเอกสารภายในซองว่ามีเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้หน้าซองหรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาความสำคัญของเอกสาร ในการแยกเอกสารที่มีลำดับความสำคัญออกจากเอกสารปกติ เพื่อดำเนินการเป็นพิเศษ เช่น เร่งด่วนกว่าปกติ

ขั้นตอนที่ 5 ประทับตราเอกสารและลงทะเบียนรับเอกสาร เพื่อแสดงเป็นหลักฐานว่าเอกสารได้ผ่านขั้นตอนการรับของสารบรรณกลางแล้ว โดยต้องประทับตรารับหนังสือ เลขรับ และเวลารับ หลังจากนั้นก็ลงทะเบียนในทะเบียนรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 6 ทำบัตรตรวจค้น มีเพื่อต่อการรวบรวมเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมกันไว้ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการค้นหาว่ามีการดำเนินการอย่างไร

ขั้นตอนที่ 7 แยกเอกสารที่จะจัดส่งตามหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องทราบว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องใด และจัดส่งตามเวลาที่จัดขึ้น และตกลงกันระหว่างภายในหน่วยงาน

2) การส่งเอกสาร คือ หนังสือที่หัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ได้รับมอบหมายรักษาราชการแทน หรือปฏิบัติราชการแทน ได้ลงนามแทน เพื่อส่งให้ส่วนราชการอื่น หรือหน่วยงานเอกชน ภายนอกหรือหน่วยงานภายในส่วนราชการเดียวกันเพื่อติดต่อราชการ (สำนักงานงบประมาณ, 2538: 9)

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในเรื่องการส่งเอกสาร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งเอกสารพอสรุปได้

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารที่จะจัดส่งไปยังหน่วยงานอื่นให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนที่จัดส่งไปยังสารบรรณกลาง และมีการจัดส่งเวลาตามความเหมาะสม และข้อตกลงในแต่ละหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียนหนังสือส่ง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต้องดำเนินการลงทะเบียนส่งและกรณีที่มีหนังสือตอบรับเข้ามา ในการลงทะเบียนสามารถตอบตามหนังสือรับวันเดือนปี ในการพิจารณาความเร็วในการจัดส่ง

ขั้นตอนที่ 3 ลงเลขที่หนังสือและวันที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงเลขที่หนังสือ และวันที่ในต้นฉบับและสำเนาฉบับ 2 ชุด

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บสำเนา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีการเก็บสำเนาไว้ 1 ชุด และส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 1 ชุด

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความเรียบร้อยและบรรจุของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารอีกครั้งหนึ่ง ทั้งหนังสือและสิ่งที่ส่งไปด้วย ก่อนเจ้าหน้าที่ของ

ขั้นตอนที่ 6 ส่งหนังสือมี 2 วิธี คือ 1) การนำส่งเอง ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องกรอกสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับหนังสือเพื่อแนบไปด้วย ให้มีหลักฐานการรับ และ 2) ส่งทางไปรษณีย์ มีการปฏิบัติตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย

พิเศษ พรรณี ประเสริฐวงษ์ (2559: 272) วิธีการปฏิบัติการรับส่งหนังสือ

1) การรับหนังสือเข้า (Inwards mail) หน่วยงานต่างๆ มีการได้รับหนังสือเข้ามา ในการติดต่อธุรกิจต่างๆ อย่างเป็นประจำ ทำให้กระบวนการปฏิบัติการรับหนังสือเข้ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในองค์กร ดังนั้นการรับหนังสือเข้าควรมีการควบคุม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของกระทำ ตามใจชอบ เมื่อมีหนังสือเข้ายังแผนกต้องมีการตรวจสอบว่าเอกสารดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับ แผนกหรือไม่ หรือต้องมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ในบางองค์กรจะมีหน่วยงานเฉพาะในการ ทำหน้าที่รับหนังสือเข้า

การเปิดผนึกของเอกสาร

เมื่อองค์กรมีการรับหนังสือเข้ามาเป็นจำนวนมากควรมีการจัดสรรพนักงาน ให้เพียงพอต่อการรับเอกสารเพื่อทำการลงทะเบียน เปิดผนึกของ และการจ่ายหนังสือไปยังแผนก ต่างๆ ในการเปิดซองเอกสารนั้นอาจทำได้โดยการใช้เครื่องมือในการตัดริมของแทนการเปิด เอกสารด้วยมือ วิธีนี้จะช่วยให้ทำงานเสร็จได้รวดเร็วขึ้น การเปิดซองจะต้องเกาะริมซองเพื่อให้ เอกสารในซองอยู่ห่างกับริมของด้านที่จะตัดก่อน และการตัดนั้นควรตัดจากริมซ้ายไปขวาโดยให้ กิ่งเนื้อที่ตัดเพียงเล็กน้อย

การแยกหนังสือ (Sorting)

ควรแยกตามหมวดหมู่และตามหน่วยงานก่อนที่จะทำการเปิดผนึกของแล้ว จึงทำการแยกหมวดหมู่ภายในของแต่ละหน่วยงานอีกครั้ง โดยมีกระบวนการดังนี้

- (1) ควรให้ความสนใจกับหนังสือลงทะเบียนก่อน
- (2) หนังสือส่วนตัว หรือหนังสือด่วน
- (3) หนังสือปิดผนึก
- (4) หนังสือเปิดผนึก

หากพบหนังสือที่มีการจ่ายหน้าซองถึงหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ควรส่งผ่านไปยังเลขานุการของบุคคลนั้นทันที หนังสือประเภทปิดผนึกของควรทำการเปิดซองก่อนหนังสือประเภทเปิดผนึกของ เพราะว่าหนังสือดังกล่าวมันจะเป็นเอกสารที่ไม่มีความสำคัญมากเท่าไร

การแยกหมวดหมู่หนังสือควรใช้เครื่องมือที่เหมาะสม อาทิ ตะแกรงหรือถาดของแต่ละฝ่าย เมื่อทำการแยกเอกสารออกมาเรียบร้อยแล้วทำการส่งทั้งตะแกรงหรือถาด แต่ถ้าหากมีหน่วยงานหลายฝ่ายก็ควรจะใช้ตู้ชนิดมีช่องหลายๆ ช่อง (Pigeonholes) ไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์แบบใดก็ตามควรมีการป้องกันไม่ให้หนังสือปลิวหรือตกหล่นไป ตะแกรงหรือถาดนั้นควรมีการวางไว้ที่ประจำเพื่อให้พนักงานส่งหนังสือจะได้มีการจัดเก็บไปยังหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างสะดวก

การลงทะเบียนรับหนังสือเข้า (Recording Incoming Mail) หนังสือรับเข้าควรมีการประทับตรารับหนังสือเพื่อทำการบันทึกวันที่และเวลารับหนังสือนั้น เพื่อประโยชน์ในการติดตามในการติดต่อหนังสือ

2. การส่งหนังสือออก (Outwards Mail) องค์กรส่วนใหญ่มีการส่งหนังสือออกเป็นประจำทุกวัน องค์กรต้องมีระบบบริหารงานที่ดีถึงจะทำให้การส่งหนังสือมีความประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งองค์กรควรมีหน่วยงานรับผิดชอบในการส่งหนังสือออก เพื่อจะได้ควบคุมอัตราการส่งและควบคุมการใช้ดวงตราไปรษณีย์เนื่องจากทุกอย่างเกิดค่าใช้จ่าย

## 2.5 การจัดเก็บเอกสาร

เนตรวิธาน ขาววิราช (2556: 144) การจัดเก็บเอกสาร (Filing) คือ กระบวนการจัดเก็บเอกสารและการจำแนกเอกสารเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ การออกแบบการจัดเก็บเอกสารถือเป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง และกำหนดตามกระบวนการจัดเก็บเอกสารของแต่ละฉบับตามระบบที่กำหนด ระบบการจัดเก็บเอกสารถือเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากองค์การย่อมมีการเจริญเติบโตมาขึ้นเรื่อย ทำให้งานเอกสารที่เกิดขึ้นก็มากขึ้น หากมีระบบการจัดเก็บที่ดีก็จะสามารถรองรับงานที่มีปริมาณมากๆ ได้

การจัดเก็บเอกสารที่ดี คือ การจัดเก็บเอกสารให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ตกหล่นหรือสูญหาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหาเมื่อมีความต้องการในการใช้งานหาได้อย่างรวดเร็ว ค้นพบโดยใช้ระยะเวลาอันสั้น และสามารถรักษาสภาพของเอกสารให้ปราศจากการชำรุด มีสภาพที่ดี และรักษาความลับของเอกสารได้ ไม่รั่วไหลไปสู่ภายนอก มีระบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา มีแหล่งเก็บเอกสารที่เป็นศูนย์กลางและถาวร ทนทานแข็งแรง มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและป้องกันอัคคีภัยของเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารถือเป็นหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงาน เอกสารทุกฉบับที่เกิดขึ้นภายในองค์กรถือว่ามีความสำคัญ เพราะในการติดต่อสื่อสารต้องมีการอาศัยการสื่อข้อความด้วยเอกสาร แต่เอกสารแต่ละชนิดนั้นจะมีความสำคัญที่แตกต่างกัน แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญในการจัดเก็บเอกสารสัญญาทุกฉบับอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อองค์กรใดจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้องมีระบบการจัดเก็บที่ดี จัดเก็บเอกสารเป็นระบบระเบียบเรียบร้อย ถือเป็นการสร้างความประทับใจและสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่บุคคลผู้มาติดต่อขององค์กร

ประกาศกรม หนังสืประสิทธิ (2558: 84) ผู้เอกสารควรมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความมั่นคงแข็งแรง
- 2) ขนาดของลิ้นชักต้องมีความเหมาะสมกับแฟ้มหรือเอกสาร
- 3) เปิด-ปิด ลิ้นชักได้ง่าย มีความเบา
- 4) ปิดมิดชิดมีกุญแจ หรือรหัสการเปิด-ปิดตู้
- 5) มีแผ่นป้ายลิ้นชัก

การจัดวางตู้เอกสารต้องมีการจัดวางให้มีความเหมาะสม ดังนี้

- 1) ใกล้เคียงผู้รับผิดชอบ ไม่มีสิ่งกีดขวางการปฏิบัติงาน
- 2) ไม่วางกีดขวางการปฏิบัติงานของผู้อื่น
- 3) มีบั้งแสงสว่างหรือทางระบายอากาศ
- 4) ไม่ใกล้ความร้อน แสงแดด น้ำ ความชื้น หรือฝุ่น
- 5) จัดวางให้สอดคล้องกับการใช้งาน
- 6) จัดวางเป็นระเบียบมีมาตรฐานเดียวกันทั้งห้อง

เป้าหมายในการเก็บเอกสาร

- 1) จัดเก็บ ค้นหาได้ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บ
- 2) มีความสะดวกคล่องตัว
- 3) ประหยัดแรง
- 4) ใช้ง่าย
- 5) สภาพดี
- 6) เป็นระบบเรียบร้อยสวยงาม



- 7) ประหยัดค่าใช้จ่าย
- 8) เป็นความลับ
- 9) มีมาตรฐานเดียวกัน
- 10) มีความยืดหยุ่น

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 182) การจัดเก็บเอกสาร เป็นระบบการสร้างเพื่อสื่อสาร และเชื่อมระหว่างผู้ผลิตและผู้ใช้อเอกสาร จึงมีความสำคัญที่ต้องเข้าถึงเอกสารได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วตามความต้องการ แต่ระบบจะดีเพียงใดจะขึ้นอยู่กับระบบการจัดเก็บเอกสาร ส่วนการจัดตำแหน่งของแฟ้มเอกสารมี 3 ชนิด ได้แก่

1) ระบบการเก็บแฟ้มส่วนกลาง (Centralized Filed System) แฟ้มเอกสารจะอยู่ในผู้จัดเก็บเอกสารที่อยู่ในบริเวณใดบริเวณหนึ่งซึ่งจะสร้างความสะดวกให้กับพนักงานทุกคนที่ต้องการใช้ข้อมูล ข้อเสียในการจัดเก็บเอกสารคือการรักษาความปลอดภัย เพราะมีการใช้งานร่วมกันจำนวนมากอาจดูแลไม่ทั่วถึง

2) ระบบการเก็บแฟ้มแยกตามส่วนงาน (Decentralized Filing System) แต่ละส่วนงานมีการเก็บแฟ้มเฉพาะคนหรือกลุ่มคน จะเป็นประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูล การใช้งานและความไว้วางใจในการดูแลรักษาจะสะดวกง่ายขึ้นและยังช่วยในการควบคุมชัดเจน แต่ข้อเสียการมีสำเนาเอกสารมากเกินไป ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและมีปริมาณเอกสารที่ซ้ำซ้อนกันจำนวนมาก

3) ระบบการเก็บแฟ้มเป็นเครือข่าย (Network Filing System) การเก็บแฟ้มในแต่ละส่วนงานจะมีการควบคุมจากส่วนกลางขององค์กร ซึ่งต้องมีการทำดัชนีในการบ่งชี้และ/หรือทะเบียนคุมเอกสารสำคัญที่เก็บอยู่ในแต่ละแผนกด้วย



ภาพที่ 2.5 การจัดการแฟ้มเอกสาร



ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของการจัดระบบแฟ้มเอกสาร

ประเภทการเก็บแฟ้มเอกสาร	ข้อดี	ข้อเสีย
Centralized Filed System	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควบคุมได้ง่าย</li> <li>2. พนักงานทำงานได้สะดวก</li> <li>3. เอกสารและอุปกรณ์ไม่มีความซ้ำซ้อน</li> <li>4. เก็บข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ด้วยกัน ทำให้สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน</li> <li>5. รูปแบบการใช้งานทำได้รวดเร็วและถูกต้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนผู้ใช้ที่มากอาจทำให้ข้อมูลรั่วไหลได้</li> <li>2. การจัดเก็บมีความล่าช้า</li> <li>3. อาจเกิดปัญหาระหว่างกระบวนการนำส่งเอกสาร</li> <li>4. ข้อมูลที่มากเกินไปอาจไม่จำเป็นทั้งหมดต่อหน่วยงาน แต่ต้องนำไปทั้งแฟ้มเอกสาร</li> </ol>
Decentralized Filing System	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารเป็นสัดส่วนเฉพาะ</li> <li>2. ไม่เกิดการรอคอยเอกสารจากส่วนกลาง อาจล่าช้า</li> <li>3. เก็บเฉพาะเอกสารที่มีความจำเป็นและตรงตามความต้องการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เกิดความซ้ำซ้อนของอุปกรณ์และเอกสาร</li> <li>2. ขาดความชำนาญในการดูแลแฟ้มเอกสาร</li> <li>3. ขาดการควบคุมจากส่วนกลาง</li> <li>4. การจัดเก็บแตกต่างกันของแต่ละส่วนงาน ทำให้ไม่มีระบบมาตรฐาน</li> </ol>
Network Filing System	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวมข้อดีทั้ง 2 ระบบไว้ด้วยกัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวมข้อเสียของสองระบบไว้ด้วยกัน</li> </ol>

ที่มา: สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556: 179)

### 2.5.1 ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร

1) เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการจัดเก็บที่ดีได้ต้องมีการทำติดต่อหรือตอบโต้กันในเรื่องต่างๆ เมื่อเสร็จสิ้นแล้ว มีกระบวนการจัดเก็บสำเนาเอกสารหรือต้นฉบับเอกสารไว้ในกระบวนการจัดเก็บ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงเป็นลักษณะลายลักษณ์อักษร เช่น เอกสารสัญญาต่างๆ เอกสารทางการเงิน

2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน การดำเนินธุรกิจคงหนีไม่พ้นงานเอกสารในการอาศัยเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดต่อสื่อสาร มีการสื่อความหมายไว้ชัดเจน เกิดความเข้าใจที่ติดต่อกัน เช่น จดหมายการสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสารด้วยเอกสารนั้นสามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องได้ และสามารถแสดงรายละเอียดได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นเอกสารจึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

3) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารบางประเภทมีความสำคัญเอกสาร เช่น นโยบายของบริษัท เอกสารเกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ เพื่อช่วยให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อการทำงาน ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เอกสารอาจเกิดจากการระดมสมองมีการอาศัยความคิดเห็นของบุคคลหลายฝ่าย เพื่อใช้ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งมีคุณค่าแก่การเก็บรักษาเอกสาร

4) เพื่อใช้สำหรับการบริหารงานในการประกอบการตัดสินใจงานเอกสารมีความเกี่ยวข้องกับตัวเลข ข้อมูล ผลการวิจัย สถิติในแต่ละปีที่มีการจัดทำและสำรวจ ถือเป็นเอกสารข้อมูลสำหรับนักบริหารในการตัดสินใจในการกระทำใดๆ สำหรับนโยบายที่สำคัญต้องอาศัยข้อมูลเหล่านี้ทั้งในอดีตและปัจจุบันถือเป็นเครื่องช่วยชี้แนวทางในการดำเนินธุรกิจได้

5) เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ เอกสารที่มีการจัดเก็บไว้นั้นก็เพื่อไว้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ เอกสารที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานที่ยังไม่แล้วเสร็จ จะช่วยให้มีการติดต่อในเรื่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาอ้างอิง สามารถดูได้จากเอกสารครั้งล่าสุดที่ทำการติดต่อเพื่อแจ้งเรื่องราว ทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อและประสานงานได้ทันที

### 2.5.2 การจัดเก็บเอกสาร มีความสำคัญดังนี้

1) เพื่อความเหมาะสมในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (Compactness) การใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารให้ได้ประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงอุปกรณ์ในการจัดเก็บที่เหมาะสมสามารถรองรับเอกสารจำนวนมากได้ และรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ดี

2) ค้นหาได้ง่าย (Accessibility) การจัดเก็บที่ดีและเป็นระเบียบเรียบร้อย จะส่งผลให้สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วต่อความต้องการ

3) เข้าใจง่าย (Simplicity) ระบบการจัดเก็บที่เป็นสากลนิยมใช้ทั่วไปง่ายแก่การจัดทำ และง่ายต่อการเรียนรู้ ทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเก็บได้อย่างถูกต้องและค้นหาเองได้ง่าย

4) ประหยัด (Economy) ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารมีราคาไม่สูงมากนักเพราะงานเอกสารต้องอาศัยการจัดเก็บมีความแตกต่างกัน เมื่อเอกสารใดหมดคุณค่าแล้วก็ไม่ควรทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้ประโยชน์

5) ยืดหยุ่นได้ (Elasticity) มีกระบวนการยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงเอกสารไม่ว่าจะเป็นจำนวนเอกสารที่เพิ่มขึ้น การลดปริมาณเอกสาร หรือกระบวนการจัดเก็บในแต่ละแผนก ไม่ยึดถือแบบใดแบบหนึ่งเป็นหลักเพียงอย่างเดียวทั้งองค์กร แต่สามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้ เช่น แผนกจัดเก็บเอกสารสัญญาจัดเก็บตามเลขที่ออก แต่แผนกสัญญาจัดเก็บเอกสารตามเลขที่ช่องและเลขที่ออก

6) สถานที่จัดเก็บ (Location) สถานที่จัดเก็บเอกสารจะต้องเกิดความสะอาดและสะดวกต่อการค้นหาและการหยิบเอกสาร ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน จัดเก็บอยู่ในห้องมั่นคงเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น อัคคีภัย แมลงรบกวน หรือการเปียกชื้น นอกจากนี้ ระบบการจัดเก็บต้องมีการป้องกันความลับไม่ให้รั่วไหลออกไปสู่ภายนอกองค์กร

7) การอ้างอิง (Reference) เลขที่อ้างอิงทำให้ง่ายต่อการค้นหาเอกสารสัญญาในการนำเอกสารมาเพื่อประกอบการดำเนินงานในปัจจุบัน

8) การเก็บรักษารอการทำลาย (Retention) เอกสารที่มีการจัดเก็บในกรณีที่เหมาะสมแล้วเป็นการเก็บตามอายุที่กำหนด เมื่อเอกสารถึงกำหนดการทำลายเพื่อไม่ให้มีเอกสารเพิ่มขึ้นและลดต้นทุนในด้านอุปกรณ์การจัดเก็บหรือลดต้นทุนต่อสถานที่ในการจัดเก็บระหว่างรอทำลาย

### 2.5.3 การจำแนกการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน สามารถแบ่งได้ 3 ระดับดังนี้

1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ การดำเนินงานยังไม่เสร็จสิ้นกระบวนการทำให้ไม่สามารถจัดเก็บได้ทันที เอกสารนั้นอยู่ระหว่างการดำเนินงานเพื่อสื่อข้อความกัน อาจเว้นช่วงระยะเพื่อการรอกการลงนามอนุมัติ หรือการรอติดต่อจากหน่วยงานอื่นๆ ทำให้การดำเนินงานทั้ง 2 ฝ่ายเกิดการหยุดชะงักลงชั่วคราว

2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การนำเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จไปเก็บในสถานที่ถาวรมีความมั่นคง ปลอดภัย มีการนำเข้าสู่ระบบหลักของการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน และสามารถค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ

3) การจัดเก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ การจัดเก็บเอกสารที่มีความสำคัญไว้ในสถานที่เฉพาะสำหรับการตรวจสอบ จากหน่วยงานผู้ตรวจสอบได้รวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบไว้ที่เดียวกัน หรือมีการจัดเก็บไว้ในสถานที่จัดเก็บเอกสารกลางเพื่อรอการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มาตรวจสอบประจำปี

#### 2.5.4 มาตรฐานการจัดเก็บเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) การจำแนกเอกสารตามกลุ่มหัวข้อเรื่อง ตามชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือตามรายชื่อลูกค้าที่ติดต่อ
- 2) ทุกสิ้นชักรควรเขียนป้ายหน้าลิ้นชักรวมหมวดเอกสารที่จัดเก็บไว้
- 3) เก็บหมวดเอกสารที่ต้องใช้บ่อยๆ ไว้ลิ้นชัก 1 หรือ 2
- 4) การทำดัชนีค้นหมวดเพิ่มในลิ้นชัก ควรดำเนินการตามกระบวนการของการอ่านหนังสือ คือ การเริ่มจากหมวดเพิ่มใหญ่ หมวดเพิ่มย่อย ตัวเพิ่ม และเพิ่มยืม โดยเรียงจากซ้ายไปขวา
- 5) ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน
- 6) ห้ามนำเอกสารที่ไม่ได้เจาะรูเก็บไว้ในแฟ้ม
- 7) แฟ้มหนึ่งจะมีเอกสาร 50-60 แผ่น หากน้อยกว่า 5-6 แผ่นควรรวมไว้ในแฟ้มเบ็ดเตล็ดดีกว่า
- 8) ไม่ควรเก็บหนังสือปะปนกับเอกสารในแฟ้ม
- 9) เว้นที่หลังลิ้นชักไว้ 5 นิ้ว เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาแฟ้มเอกสาร
- 10) ควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการจัดเก็บเอกสารสัญญา และค้นหาแฟ้มเอกสารในตู้แฟ้มเอกสารกลางอย่างเคร่งครัด
- 11) หากมีการยืมแฟ้มไป ต้องใส่แฟ้มยืมแทนที่
- 12) เสร็จงานแล้วต้องส่งแฟ้มคืนตู้เอกสารเดิมทันที
- 13) เอกสารที่เสร็จงานแล้วต้องเก็บไว้ระยะเวลานานกว่า 1 ปี (ยกเว้นระเบียบคำสั่ง) ให้เก็บไว้ที่ห้องเก็บเอกสารเก่า
- 14) ย้ายเอกสาร ไปเก็บเอกสารเก่า หรือศูนย์เอกสารอย่างน้อยปีละครั้ง
- 15) ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เก็บเอกสารที่มีมาตรฐานเดียวกัน

**2.5.5 การจัดเก็บเอกสาร** สามารถจำแนกออกได้หลายวิธี เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาได้อย่างรวดเร็วแต่ขึ้นอยู่กับชนิดของเอกสารแต่ละประเภทว่าควรจัดเก็บในรูปแบบใด ซึ่งการจัดเก็บแบ่งออกเป็น 4 วิธี

- 1) จัดเก็บตามตัวอักษร (Alphabetic Filing) มีลักษณะการจัดเก็บแบบการเรียงตามชื่อบุคคล ชื่อบริษัท ชื่องานราชการ หรือชื่ออื่นๆ ถือเป็น การจัดเก็บที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะศึกษาและนำไปใช้ง่าย แต่ผู้จัดเก็บนั้นต้องรู้จักกับตัวอักษรและเรียงลำดับตัวอักษรให้ถูกต้อง และวิธีนี้ยังเป็นพื้นฐานของการจัดเก็บเอกสารวิธีอื่นๆ ด้วย

ตารางที่ 2.3 ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบตัวอักษร

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สะดวกในการจัดลำดับในการเรียงตามชื่อ นามสกุล หรือชื่อหน่วยงานได้	1. หากมีปริมาณเอกสารจำนวนมากจะทำให้ค้นหาได้ยาก ต้องเปิดเอกสารทุกฉบับในแฟ้ม
2. จัดเรียงเอกสารในแฟ้มได้โดยไม่ต้องจัดทำบัตรดัชนี (Index Card)	2. หากมีชื่อซ้ำกันเป็นจำนวนมากต้องเสียเวลาในการค้นหานั้น อาจเก็บเอกสารผิดแฟ้มได้
3. เข้าใจง่าย เรียงตามลำดับพยัญชนะและสระ	ทำให้หาไม่พบ
4. ใช้แฟ้มเรียงกันได้อย่างต่อเนื่องตามตัวอักษร ก-ฮ หรือ A-Z	3. อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสารต้องแบ่งออกมาตามพยัญชนะทั้งหมดที่มีอยู่

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 148)

2) จัดเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) การจัดเก็บเอกสารด้วยระบบตัวเลขจดหมายหรือเอกสารต่างๆ จะถูกจัดให้เป็นระบบตัวเลข และเรียงลำดับไปเรื่อยๆ หรืออาจจัดเรียงไปตามวันที่ การจัดเก็บวิธีนี้จะต้องกำหนดให้มีบัตรเพื่อช่วยในการค้นหาเอกสารให้ง่ายขึ้น และต้องนำระบบตัวอักษรมาประกอบด้วย เมื่อมีความต้องการใช้เอกสารในแฟ้มหมายเลขนี้ต้องไปค้นหาบัตรอ้างอิง (R) หรือ Reference ก่อนว่ากำหนดไว้เป็นหมายเลขอะไร เมื่อทราบหมายเลขแฟ้มแล้ว จึงนำแฟ้มที่ต้องการนั้นมาใช้งานทำให้เสียเวลาในการค้นหาหลายครั้ง

ตารางที่ 2.4 ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข

ข้อดี	ข้อเสีย
1. การจัดเก็บเอกสารมีความแม่นยำ มีบัตรดัชนียืนยันความถูกต้อง	1. ยุ่งยาก ต้องกำหนดตัวเลขก่อนทุกครั้ง ทำให้เพิ่มภาระมากขึ้น
2. หมายเลขประจำแฟ้มใช้เพื่ออ้างอิงได้	2. การกำหนดตัวเลขอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย
3. สามารถขยายปริมาณการเก็บได้ โดยการเพิ่มตัวเลขหรือเพิ่มจุดทศนิยม	3. ยากแก่การจดจำ
4. สามารถให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเดิมได้โดยการเติมจุดทศนิยม	4. ต้องทำบัตรดัชนีก่อนทุกครั้ง

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 149)

แต่วิธีนี้ถือเป็นวิธีที่นิยมใช้ที่สุดในห้องสมุด หนังสือทุกเล่มจะมีการใช้รหัส โดยจัดเป็นประเภทเรื่องต่างๆ ไป เรื่องเฉพาะ และจัดตามชื่อผู้แต่ง เป็นต้น ส่วนการจัดเก็บเอกสารในสำนักงานสามารถใช้วิธีนี้ได้เช่นเดียวกันตามความเหมาะสมของงานแต่ละประเภท

3) จัดเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographic Filing) หน่วยงานต่างๆ บางครั้งได้มีการจัดเก็บโดยเรียงตามภูมิศาสตร์ หรือที่ตั้งของหน่วยงานนั้นๆ ในเมื่อสำนักงานนั้นมีหลายสาขา กระจายอยู่ หรือมีกลุ่มลูกค้าที่กระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ แบ่งตามภูมิภาค เช่น การจัดเรียงตามอำเภอ หรือชื่อจังหวัด

การจัดเก็บเอกสารโดยวิธีนี้จะนิยมใช้ตามแผนกการขายที่ต้องใช้ที่ตั้งแทนชื่อลูกค้า เพราะสะดวกในการจัดส่งมากกว่าในการจัดเรียงรายชื่อของสถานที่ที่จะจัดส่ง เช่น นำแฟ้มเขตใดเขตหนึ่งมา 1 แฟ้ม ก็สามารถพิมพ์ชื่อ ที่อยู่ของลูกค้าในเขตนั้นๆ ได้หลายชื่อ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่จะนำแฟ้มของลูกค้าแต่ละคนออกมาใช้ และเก็บเข้าไปที่เดิม

#### ตารางที่ 2.5 ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บตามภูมิศาสตร์

ข้อดี	ข้อเสีย
1. เหมาะกับหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อกระจายไปตามสถานที่ต่างๆ ทั่วไปหรือต่างจังหวัด หรือสาขาต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร	1. เกิดความผิดพลาดได้ง่ายหากผิดสถานที่ 2. หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ ต้องแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน
2. ง่ายแก่การค้นหา เพราะทราบสถานที่ที่แน่นอน	
3. ไม่ต้องใช้บัตรครรชนี	
4. เปรียบเทียบปริมาณการติดต่อของแต่ละภูมิภาคแต่ละสถานที่ได้	

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 150)

4) จัดเก็บตามหัวข้อเรื่อง (Subject Filing) บางหน่วยงานให้ความสำคัญกับหัวข้อเรื่องของจดหมาย ดังนั้น หัวข้อของเอกสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำการพิจารณา กรณีเช่นนี้เอกสารได้ตอบต่างๆ จะถูกจัดเก็บไว้ตามตัวอักษรโดยใช้ชื่อหัวข้อเรื่องเป็นหลัก ปัญหาของการจัดเก็บเอกสารตามชื่อหัวข้อเรื่อง คือ การวิเคราะห์ออกมาให้ได้ว่าเอกสารนั้นเป็นประเภทอะไร เกี่ยวกับอะไร และชื่อของแต่ละหัวข้อจะต้องมีครรชนี โดยการจัดเก็บเรื่องนั้นไว้ในตัวแฟ้มเอกสารโดยเฉพาะ



ถ้ามีเอกสารที่ต้องจัดเก็บอยู่ในหัวข้อใดให้เขียนไว้ด้านบนของเอกสารและสารบัญของแฟ้มด้วยตัวอักษรสีแดง หรือขีดเส้นแดงไว้ได้ชื่อที่จะใช้เป็นหัวข้อเรื่อง เมื่อมีการนำเอกสารออกมาใช้งานก็สามารถนำกลับมาเก็บที่เดิมได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 2.6 ข้อดีและข้อเสียของการจัดเก็บเอกสารตามหัวเรื่อง

ข้อดี	ข้อเสีย
<ol style="list-style-type: none"> <li>สะดวกในการค้นหาตามเรื่องที่ต้องการ</li> <li>ขยายปริมาณได้ไม่จำกัด</li> <li>รวมเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกัน</li> <li>เหมาะกับงานที่มีเรื่องในการติดต่อตามหน้าที่เฉพาะเพื่อไม่ให้เอกสารกระจัดกระจายไป</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สิ้นเปลืองสถานที่จัดเก็บมาก เพราะมีหลายเรื่อง</li> <li>เรื่องบางเรื่องไม่สามารถรวมกันได้ เพราะเป็นคนละเรื่องกัน แต่มาจากต้นคนเดียวกัน</li> <li>ต้องทำบัตรบรรณานุกรม เพื่อทราบว่าเอกสารนี้เก็บด้วยเรื่องอะไร</li> <li>อาจต้องทำบัตรอ้างอิง เพื่อให้ทราบว่าหัวเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องใดอีกบ้าง</li> </ol>

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 150)



ภาพที่ 2.6 แสดงตู้ลิ้นชักจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน



### 2.5.6 ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร มีกระบวนการหรือขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1) การนำเอกสารที่ใช้แล้วไปเก็บ (Release Record) เอกสารทั่วไปสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

(1) เอกสารยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติ (Active File) ต้องมีการเก็บไว้กับผู้ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ (In Process) เอกสารนี้ยังไม่สามารถจัดเก็บได้ต้องรอจนกว่าเจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ

(2) เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว (Inactive File) เอกสารดังกล่าวต้องให้ผ่านกระบวนการต่างๆ ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงจะนำไปเก็บ เอกสารนี้ผู้มีหน้าที่จัดเก็บจะต้องนำไปเก็บตามกระบวนการขั้นตอน

(3) เอกสารที่ควรทำลาย (Destruction) เอกสารที่ผ่านกระบวนการเก็บมาเป็นระยะเวลานานและมีกำหนดการเก็บครบจำนวนแล้ว หรือเก่าเกินกว่าจะนำมาใช้ประโยชน์หรือการอ้างอิง จึงต้องนำไปทำลายทิ้งเพื่อไม่ให้เสียพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อไม่ให้เกิดการสะสมของเอกสารที่ไร้ประโยชน์

2) การจัดทำดัชนี (Indexing) การจำแนกเอกสารออกตามกระบวนการที่มีการจัดเก็บเอกสารที่กำหนดไว้ เช่น จำแนกตามชื่อลูกค้า ตามชื่อเรื่อง หรือตามสถานที่

3) การจัดทำรหัส (Coding) การทำจุดสังเกตของเอกสารที่จะจัดเก็บ เช่น หากมีการจัดเก็บตามชื่อลูกค้าให้ขีดเส้นใต้หรือใช้ปากกาเน้นข้อความขีดตรงชื่อลูกค้า หรือหากเก็บตามตัวเลขให้เขียนหมายเลขนั้นลงบนเอกสารนั้น และจดลงทะเบียนเก็บ เพื่อให้ทราบว่าหมายเลขนั้นหมายถึงเอกสารใด การจัดทำรหัสจะเป็นเครื่องสังเกตว่าเอกสารเก็บแบบใด โดยการทำให้เครื่องหมายไว้

4) การอ้างอิง (Cross Reference) การจัดทำทะเบียนคู่มือหรือการจัดทำรายการอ้างอิงเพื่อให้อ้างอิงว่าเอกสารนั้นเกี่ยวข้องกับเอกสารใดอีกบ้าง และเอกสารอื่นนั้นจัดเก็บอยู่ที่ใด ข้อนี้ในบางกรณีเท่านั้นที่จะมีการอ้างอิงแต่ไม่มีการอ้างอิงทุกฉบับ

5) การจัดเรียงลำดับเอกสาร (Sorting) การคัดแยกเอกสารออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมนำไปจัดเก็บในสถานที่จัดเก็บที่มีความมั่นคง

6) การเก็บรักษา (Storing) การนำเอกสารไปเก็บในแฟ้ม ตู้หรือลิ้นชักที่ได้เตรียมไว้ เอกสารที่เป็นปัจจุบันที่สุดจะถูกจัดเก็บอยู่บนสุดของแฟ้ม การจัดเก็บนี้ต้องนำเอกสารไปเก็บให้ตรงกับตู้หรือลิ้นชัก

แผนก		สถานที่		ชื่อและหมายเลขเอกสาร		
รายละเอียดเนื้อหาและการใช้เอกสาร						
สถานะทางกฎหมาย				แบบฟอร์มเอกสาร		สถานที่เก็บ
วันที่ของเอกสาร	แถว	หน่วย	ปริมาณที่ต้องใช้เก็บ	ความถี่ของการเรียกค้น	ผู้ปฏิบัติ	
แบบฟอร์มควบคุมเอกสาร			ระยะเวลาที่ควรเก็บ	เก็บในสำนักงาน	เก็บในศูนย์	การทำลาย

ภาพที่ 2.7 แบบฟอร์มการบันทึกการเก็บเอกสาร

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 152)

7) การนำเอกสารออกมาใช้ (Retrieving Information) การนำเอกสารที่ได้ถูกจัดเก็บไว้ออกมาใช้อ้างอิงหรือดูเรื่องที่มีการติดต่อกันไว้ ผู้ใดที่นำเอกสารออกไปจากตู้หรือลิ้นชักจัดเก็บนี้ จะต้องถูกบันทึกลงไปในรายการยืมเอกสารที่ได้จัดทำขึ้น และนำแฟ้มยืมไปใส่ไว้แทนที่เอกสารที่ยืมไปนำออกมาใช้

### 2.5.7 วัสดุและอุปกรณ์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร

1) บัตรนำ (Guides) เป็นส่วนช่วยให้ค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว เพราะบัตรนำจะช่วยแบ่งลิ้นชักออกเป็นส่วนๆ บัตรนำจะทำด้วยกระดาษพลาสติกกับตัวแฟ้มหรือพลาสติก หรือทำด้วยโลหะ จะมีส่วนยื่นในตำแหน่งต่างๆ ของแฟ้ม หรืออาจเลื่อนเปลี่ยนตำแหน่งได้ ควรใช้บัตรนำสำหรับเอกสารที่หนา 1 นิ้ว เพราะเอกสารที่หนาเกิน 1 นิ้ว จะสามารถค้นหาได้สะดวก บัตรนำจะเป็นส่วนที่ยื่นออกมาจากแฟ้มสำหรับสอด หรือเขียนหมวดตัวอักษร หรือตัวเลขเพื่อบ่งบอกช่วงเอกสารที่อยู่หลังบัตรนำ โดยทั่วไปบัตรนำจะแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

- (1) บัตรนำหลัก (Primary Guides)
- (2) บัตรนำรอง (Secondary Guides)

บัตรนำอีกชนิดหนึ่งคือ บัตรนำพิเศษ (Special Guides) หรือเรียกอีกชื่อว่า บัตรนำออก (Out Guides) จะทำด้วยกระดาษแข็งขนาดเท่าแฟ้ม มีคำว่า “นำออก” ที่มุมด้านขวามือของบัตร ให้อยู่สูงกว่าระดับแฟ้มเพื่อให้สังเกตได้ง่ายว่ามีการยืมเอกสารออกไป โดยจะนำบัตรออกไปใส่ไว้แทนที่แฟ้มที่ถูกนำออกไป บัตรนำออกจะทำให้ทราบว่าขณะนี้เอกสาร ได้ถูกยืมไปวันที่ใดและกำหนดส่งคืนเมื่อไหร่

2) แฟ้มเอกสาร (Folders) แฟ้มเอกสารมีหลายชนิด การพิจารณาเลือกใช้แฟ้มต้องให้เหมาะสมกับปริมาณขนาดและชนิดของเอกสาร รวมถึงความถี่การนำเอกสารออกมาใช้ แฟ้มสำหรับใส่เอกสารที่หยิบออกมาใช้งานบ่อยๆ นิยมใช้แฟ้มชนิดแขวน เพราะสามารถขยายแฟ้มได้ง่าย และไม่ต้องใช้แผงกั้นแฟ้ม ง่ายต่อการค้นหาแฟ้มเอกสารไม่ทับกัน ป้องกันการหยิบแฟ้มเอกสารผิด

แฟ้มที่สามารถนำติดตัวไปได้ (Carrier Folder) จะทำด้วยวัสดุที่ทนทาน มีสีสันเด่น สะดุดตา แตกต่างจากแฟ้มธรรมดา เมื่อใช้เสร็จแล้วต้องนำเอกสารมาคืนที่เดิมที่หยิบออกไป

ชนิดของแฟ้ม มีหลายแบบดังนี้ แฟ้มปกอ่อนแบบเจาะรู หรือมีตัวหนีบ แฟ้มปกแข็งแบบเจาะรู หรือมีตัวหนีบ แฟ้มแขวน และแฟ้มปกแข็งสันกว้าง

การนำเอกสาร ไปจัดเก็บไว้ในแฟ้มต่างๆ สามารถจัดวางแฟ้มได้ 2 รูปแบบ

(1) การจัดแฟ้มแนวตั้ง (Vertical Files) การจัดแฟ้มในแนวตั้งเป็นวิธีที่รู้จักและคุ้นเคยกันมากที่สุดยังเป็นที่นิยมที่สุดมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยลักษณะการจัดเก็บจะเก็บในตู้ที่สามารถเลือกได้ตั้งแต่ 1-6 ชั้น ซึ่งสาเหตุที่นิยมใช้กันเพราะ

ก. กระดาษถูกเก็บในลักษณะแนวตั้งตรง และหาง่าย

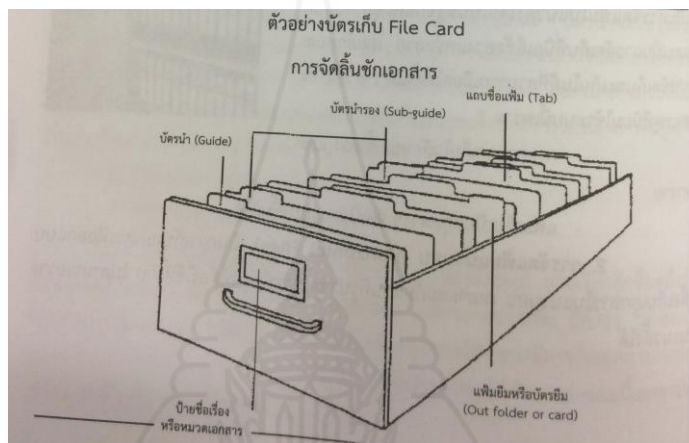
ข. แฟ้มเก็บเป็นกลุ่มต่างๆ จัดเป็นการแบ่งชั้น

(2) การจัดแฟ้มแนวนอน (Horizontal Files) การเก็บเอกสารที่มีการออกแบบมาเพื่อเก็บเอกสารในลักษณะของแนวนอน เหมาะสมกับแผนที่รูปวาด หรือข้อมูลที่ต้องใช้ที่ราบ ไม่สามารถวางในแนวตั้งได้

(3) บัตรเก็บ (Card Files) บัตรเก็บจะจัดทำหรือไม่จัดทำก็ได้เปรียบเสมือนตู้บัตรบรรณในห้องสมุด ช่วยให้ทราบว่าเอกสารนั้นจัดเก็บอยู่ที่ใด ลื่นซักใด เหมาะกับเอกสารที่มีจำนวนมาก บัตรเก็บจะมีหลายลักษณะ และการเลือกใช้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของการ์ด โดยการใช้การ์ดสามารถแบ่งออกเป็น

ก. ประเภทกล่อง (Box Type) จะถูกเรียงไว้ในกล่องหรือลิ้นชักมีการเรียงตามตัวอักษรหรือตัวเลข ตามชื่อ ที่อยู่ เช่น แฟ้มที่ใช้ในการติดต่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้กับข้อมูลที่มีการอ้างอิง

ข. ประเภทหมุน (Rotary Type) ลักษณะการใช้พื้นที่น้อยสามารถวางเอกสารบนโต๊ะทำงานได้กรณีที่มีข้อมูลน้อย แต่ถ้ามีข้อมูลจำนวนมาก เช่น ข้อมูลลูกค้าของบริษัทประกันภัยอาจจะใช้เครื่องมือช่วยในการจัดเก็บ



ภาพที่ 2.8 การจัดการลิ้นชักเอกสาร

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 156)

ค. ประเภทที่มองเห็นดัชนีได้ (Visible – Index Type) ถือเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในกรณีที่ต้องใช้ข้อมูลบ่อยไว้อ้างอิง เช่น ฝายสินเชื่อ อาจจะถูกจัดเก็บการ์ดตามลาด โดยใช้ข้อมูลที่สำคัญที่สุดอยู่ตรงที่ซ้อนกัน โดยปรากฏอยู่บนส่วนยื่นหรือเก็บไว้ในรางที่หมุนได้ สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย

ไม่ว่าจะมีการเลือกวิธีไหนก็ตาม เอกสารควรมีชื่อกำกับแฟ้มที่ได้โยกย้ายออกไปรวมถึงข้อมูลในแฟ้ม และมีการเตรียมใหม่ ชื่อกำกับแฟ้มที่ใช้ เมื่อมีการโยกย้ายควรตรวจสอบแต่ละแฟ้มก่อน ถ้ามีข้อมูลที่สับสนหรือไม่เป็นประโยชน์ก็สามารถที่จะทิ้งได้ แต่ก็ต้องรู้และแน่ใจก่อนว่าควรทิ้งหรือไม่

### 2.5.8 ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร

- 1) เอกสารปะปนกัน การจัดเก็บเอกสารบางครั้งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพียงคนเดียวทำให้มีผู้รู้เพียงคนเดียว และอาจลืมนำเอกสารไปเก็บตามศูนย์ที่มีการจัดเตรียมไว้ ทำให้ไม่สามารถค้นหาได้ในทันที และไม่มีผู้ใดทราบ
- 2) ไม่มีผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บเอกสารโดยตรง การจัดเก็บของแต่ละบุคคลมีมาตรฐานในการจัดเก็บที่แตกต่างกันโดยไม่ใช้ระบบการจำแนกเอกสาร ไม่ได้ใช้วิธีเดียวกันกับเอกสารทุกฉบับ ทำให้เกิดระบบที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันเกิดขึ้น
- 3) ไม่มีระบบการยืมเอกสารที่ดี เช่น ไม่มีการบันทึกการยืม ไม่ได้ทำบัตรยืมหรือเพิ่มยืมเอกสารไว้ใส่แทนที่เอกสารที่ถูกยืม ทำให้เอกสารอาจเกิดความเสียหาย และไม่สามารถติดตามเอกสารคืนได้
- 4) ขาดอุปกรณ์ในการจัดเก็บที่เหมาะสมและเพียงพอ อาทิเช่น ตู้ ล็อกเก็ต ชั้นวาง แฟ้มชนิดต่างๆ ทำให้ต้องมีการฝากเอกสารไว้ในที่ซึ่งไม่ใช่หมวดหมู่ของเอกสารนั้นๆ หรือการวางกองเอกสารไว้บนหลังตู้ หรือตามโต๊ะทำงานชั่วคราวก่อน ทำให้เกิดความรุงรัง ขาดความสวยงาม
- 5) ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีงบประมาณหรือบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- 6) การจัดแฟ้มสำหรับเอกสารไม่เหมาะสม ไม่สมดุลกัน เช่น เอกสารที่มีจำนวนมากควรจัดเก็บในแฟ้มที่มีความแข็งแรงคงทน มีสันกว้าง ถ้าเก็บเอกสารที่มีจำนวนน้อยควรจัดเก็บในแฟ้มปกอ่อนก่อน และเมื่อเอกสารมากขึ้นค่อยเปลี่ยนมาใช้แฟ้มสันกว้าง ปกแข็ง
- 7) การนำเอกสารมาใส่ในแฟ้มผิดประเภท เช่น เอกสารประเภทเดียวกันกับบุคคลหนึ่งอาจจัดเก็บตามชื่อบุคคล ต่อมาเมื่อได้รับการติดต่อประสานงานอีกครั้งก็นำเอกสารที่ได้รับมาใหม่ไปเก็บตามชื่อเรื่อง ทำให้การค้นหาทำได้ยาก ควรจะมีการทำบัตรอ้างอิงเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับเอกสารนี้ว่ามีการเก็บไว้ที่อื่นที่เกี่ยวข้องกันอีกหรือไม่
- 8) ไม่มีระบบการทำลายเอกสาร หากมีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระยะเวลานานจนเกิดเอกสารล้นตู้หรือไม่มีที่จัดเก็บใหม่ และไม่มีการทำลายทิ้ง ซึ่งสามารถทำลายได้โดยพิจารณาจากความสำคัญและจำนวนปีที่จัดเก็บ

### 2.5.9 ข้อควรคำนึงในการจัดเก็บเอกสารที่ดี

- 1) สามารถรองรับการขยายตัวในอนาคตได้ มีการรองรับปริมาณเอกสารที่มีจำนวนมากได้ (Adaptability) หมายถึง มีการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่สามารถเพิ่มปริมาณเอกสารได้สำหรับในอนาคต

2) ผู้จัดเก็บเอกสารมีความรู้เรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี (Organizing Intellect) หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรง หรือมีความชำนาญ และมีคุณสมบัติอื่นๆ ด้วย เช่น มีความรักในงานที่ทำ เพราะการจัดเก็บเอกสาร ถือเป็นงานที่น่าเบื่อและเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดอ่อนมากพอสมควร ควรเป็นผู้ที่มีความจำที่ดี (Good Memory) มีระเบียบวินัย ผู้มีความรักในงานจึงจะสามารถทำงานได้ดี

3) ระบบการจัดเก็บเอกสาร ระบบจะต้องมีความเหมาะสมกับประเภท ชนิดของเอกสารที่จัดเก็บ เหมาะสมกับอุปกรณ์ในการจัดเก็บ และพื้นที่ในการจัดเก็บ ให้มีความเหมาะสมที่สุดและประหยัดที่สุด

4) สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย และสถานที่ควรเป็นสถานที่ที่สามารถ ค้นหาเอกสารได้สะดวก ไม่อยู่ในมุมอับ ที่มีด หรือมีความชื้น และไม่กีดขวางทางเดินของผู้อื่น ในขณะที่ทำการจัดเก็บหรือค้นหา

5) เป็นระบบงานที่ง่ายแก่การเข้าใจ ผู้อื่นสามารถค้นหาและจัดเก็บได้ง่าย โดยไม่รอผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว ใช้ระบบที่เป็นสากล ทุกคนสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้

6) ควรใช้กระดาษสีหรือปากกาสีช่วยในการจัดเก็บ สามารถค้นหาได้ง่าย เพราะใช้สีช่วยในการจัดหมวดหมู่ สีเดียวกันหมายถึงหมวดหมู่เดียวกัน

### 2.5.10 เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบัน

ระบบการทำงานในสำนักงานต่างๆ จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา ช่วยเหลือเพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน การบริหารงานด้านการจัดเก็บ เอกสาร การค้นหาข้อมูล และการจัดทำสำเนา ให้ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อง่าย ต่อการปฏิบัติงานและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานของ หลายหน่วยงาน การจัดเก็บแบบเดิมมีข้อจำกัดในการค้นหาและปริมาณเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้น เรื่อยๆ ในแต่ละปี จึงทำให้มีการพัฒนานำเทคโนโลยีในการจัดเก็บเอกสารเพื่อความสะดวกของ ผู้ใช้ได้ง่าย การพัฒนารูปแบบการใช้งาน การแยกหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ มีระบบการค้นหา เอกสาร จัดทำดัชนีเพื่อการค้นหาได้ง่าย โดยการป้อนเอกสารด้วยเทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) และการอ่านแถบรหัสด้วย Barcode มีระบบการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลที่จัดเก็บ มีระบบป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูล



### คุณลักษณะของโปรแกรมการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการจัดเก็บเอกสารและสืบค้นเอกสาร โดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสามารถในการรองรับเอกสารไม่จำกัดจำนวน สามารถสร้างดัชนีกำกับเอกสารได้โดยไม่จำกัด ผู้ใช้สามารถออกแบบฟอร์มดัชนีกำกับเอกสารเพื่อใช้ในการค้นหาได้เองตามที่ต้องการ สามารถสร้างแบบฟอร์มดัชนีกำกับเอกสารทั้งรูปแบบ Text Field, Number Field, Money Field, Date Field, Check Box และ Drop Down List ได้ สามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน (User access) เพื่อกำหนดการใช้งานของแต่ละบุคคลหรือแต่ละระดับการใช้งานได้ สามารถบันทึกเอกสารที่จัดเก็บเป็นไฟล์ลักษณะ PDF, TIFF, JPEG และ BMP ได้ สามารถนำเพิ่มภาพหรือข้อมูลพร้อมดัชนีกำกับเอกสาร ด้วย XML ไฟล์ หรือ Text ไฟล์ได้ สามารถเขียนเงื่อนไขการใช้งาน AND, OR, TO, >=, <=, \* , EMPTY, NOT EMPTY เพื่อช่วยในการสืบค้นเอกสารได้ สามารถจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมด้วยวิธี Drag & Drop ได้ สามารถจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมได้ด้วยการคลิกเมาส์ขวาที่ไฟล์ รองรับการแสดงผล CAD Drawings (.DWG) สามารถสแกนเอกสารและอ่านบาร์โค้ดจากภาพเอกสารแล้วนำไปทำเป็นดัชนีกำกับเอกสารได้โดยอัตโนมัติ การสแกนเอกสารและอ่านบาร์โค้ดจากเอกสารภาพภายใน 1 ภาพได้ไม่จำกัดจำนวนบาร์โค้ด สามารถสแกนเอกสารและแปลงภาพเป็นข้อความ (OCR) และนำไปทำเป็นดัชนีกำกับเอกสารได้ สามารถช่วยค้นหาเอกสารจากเครื่องลูกข่าย สามารถค้นหาเอกสารจากโปรแกรม Web Browser เช่น Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Google Chrome และ Safari ได้ สามารถค้นหาคำหรือข้อความ (Full Text Search) จากเอกสาร สามารถกำหนดผู้ใช้ได้จาก Windows Active Directory หรือ Local Windows ได้ สามารถใช้เอกสารที่จัดเก็บส่งผ่าน E-mail ได้ทันทีผ่านเครื่องสแกนภาพเอกสาร เช่น การเพิ่มข้อความ การปิดข้อความบางส่วน การเน้นตัวอักษร สนับสนุนการทำงานร่วมกับไฟล์มาตรฐานบนสภาพแวดล้อม Microsoft Windows โดยสามารถทำงานกับไฟล์ที่เกิดจากการสร้างโปรแกรมที่ติดตั้งใช้งานในคอมพิวเตอร์ทั้งรูปแบบของภาพและเอกสาร สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการสร้างดัชนี สามารถจัดเก็บเอกสารด้วยวิธีการเข้ารหัส (Encrypt) เพื่อป้องกันการเข้าใช้ข้อมูลจากบุคคลภายนอก โปรแกรมสามารถทำงานบนฐานข้อมูล Microsoft SQL Server Express Edition หรือ Microsoft SQL Server 2005 or Later ที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันกับ Scanner ที่มีความเร็วสูง มี Driver มาตรฐาน ISIS และ TWAIN ติดตั้งใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ในระบบปฏิบัติการ Window 2003/XP/VISTA/Seven สามารถจัดเก็บเอกสารไฟล์แนบเป็นไฟล์ที่แตกต่างและเหมือนกันได้โดยไม่จำกัดจำนวนเอกสารแนบ สามารถบันทึกคุณสมบัติของเอกสาร โดยอัตโนมัติ เช่น ผู้สร้าง ผู้แก้ไขล่าสุด วันที่สร้าง และวันที่แก้ไขล่าสุด เป็นต้น สามารถแก้ไขเอกสารด้วยการสแกนการแนบไฟล์ และมีเวอร์ชันของเอกสาร มีโปรแกรมสำหรับแยกการแปลงภาพเอกสารที่มี



ความภาษาไทยทั้งแบบ Windows Fonts และ Macintosh Fonts ที่อยู่ในตารางเป็นเพิ่มข้อความได้ โดยมีปุ่มควบคุมการแปลงภาพเอกสาร ตัวอักษร และตารางแยกจากกัน

ระบบจัดเก็บเอกสารและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1) คุณสมบัติทั่วไปงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(1) Web Application โดยใช้งานระบบผ่าน Web Browser โปรแกรม Internet Explorer Version 7 ขึ้นไป

(2) ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2003 Server หรือสูงกว่า รวมไปถึงฐานข้อมูลสัมพันธ์ชนิด Microsoft SQL Server 2005 หรือสูงกว่า และรองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการแบบ 64 bit

(3) Workstation ใช้ระบบปฏิบัติการได้ตั้งแต่ Microsoft 95 OSR, Windows XP, Windows 2000 Pro, Windows Me, Windows 98, Windows Vista, หรือ Windows 7 หรือสูงกว่า

(4) สามารถใช้งานร่วมกับเทคโนโลยี LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

(5) ใช้งานร่วมกับระบบ E-mail ที่มีมาตรฐานเป็น SMTP หรือ POP3 หรือ Microsoft Exchange

(6) ระบบสามารถรองรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) หรือรองรับระบบ PKI (Public Key infrastructure)

(7) ระบบสามารถรองรับการแลกเปลี่ยนของข้อมูลระหว่างงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้มาตรฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นตามแนวทาง The-GIF เวอร์ชันล่าสุด

(8) ได้สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ Smartphone, Table ต่างๆ (เช่น IOS, Android)

(9) สามารถทำงานในลักษณะเครือข่าย และรองรับการใช้งานบันทึก/แก้ไข/ลบข้อมูลพร้อมกันได้

2) คุณสมบัติเฉพาะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(1) ผู้เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องทำการ Log on โดยระบุ Username และ Password เพื่อที่จะสามารถเข้าไปใช้งานระบบ หรือจัดการข้อมูลรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น การเรียกดูฐานข้อมูล เพื่อแก้ไข หรือลบข้อมูล

(2) ระบบสามารถเปลี่ยน Theme ในการแสดงผลตามความต้องการใช้งานได้

(3) สามารถจัดเก็บ History ในการเข้าใช้งานได้จาก IP Address และสามารถบริหารจัดการผ่าน Web Brower ได้

(4) ระบบเตือน (Alert) เมื่อมีเอกสารถึงผู้ใช้งาน สามารถกำหนดเวลาได้ และจะเตือนทุกครั้งที่มีเอกสารส่งเข้ามายังระบบ โดยไม่ต้องเปิดโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(5) สามารถตรวจสอบวัน เวลาของที่ผู้ใช้งานเปิดใช้งานผ่านระบบเปิดใช้เอกสารได้

(6) สามารถใช้งานหนังสือเวียนแบบรายบุคคลได้

(7) มีระบบตรวจสอบเอกสารว่า ผู้ใดเป็นผู้เบิกเอกสารหนังสือต้นฉบับ ระบุวันที่ เวลา ในการพิมพ์-คืน และจัดเก็บเป็น History

(8) ระบบสามารถรับ-ส่งงานได้อย่างต่อเนื่อง ระหว่างหน่วยงานส่งหนังสือระหว่างสังกัด และการส่งหนังสือสู่หน่วยงานภายนอก สามารถตรวจสอบการทำงานได้ ทุกขั้นตอน (Tracking)

### 3) การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน

(1) สามารถกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ให้กับแต่ละหน่วยงานที่มีสิทธิสูงสุดกับระบบงานทั้งหมด

(2) สามารถกำหนดสิทธิของผู้ที่ดูแลระบบ (Administrator) ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อที่จะให้สามารถสร้างผู้ใช้งาน (Users) การสร้างหน่วยงานต่างๆ และการจัดสรรสิทธิของแต่ละบุคคลในการใช้ระบบงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

(3) สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน User ไม่สามารถที่จะเพิ่ม ลบ หรือแก้ไข Username ของตนเองได้ แต่สามารถแก้ไข Password ได้เท่านั้นและสามารถแก้ไขรายละเอียด Profile ของแต่ละ User เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทร หรือหน่วยงานล่าสุดที่ปฏิบัติงาน

(4) สามารถกำหนดสิทธิของแต่ละคน User สามารถเรียกดูหรือดำเนินการกับเรื่องหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องของตนเองเท่านั้น

(5) สามารถกำหนดสิทธิได้ถึงระดับเอกสาร สิทธิในการอ่านอย่างเดียว (Read Only) สิทธิในการอ่านและการพิมพ์ (Read and Print) สิทธิในการบันทึกออกมา (Save As) สิทธิในการแก้ไข (Edit)

- (6) สามารถอ่านเอกสารประเภท Word, Excel, PDF, ผ่าน HTML ได้ โดยไม่ต้องมี Program Ms Word, Ms Excel ,Acrobat
- (7) สามารถกำหนด Rule Base ได้
- 4) ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
- (1) สามารถสแกนเอกสาร (Scan) เข้าสู่ระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสแกนต่อท้าย สแกนแทรกหน้า สแกนแทนที่หน้าที่มีอยู่ได้ และสลับหน้าเอกสารได้ โดยไม่ต้องสแกนงานใหม่
- (2) สามารถแนบไฟล์ข้อมูลชนิดต่างๆ ได้โดยการ Browser หรือ Import โดยใช้งานผ่าน Web Browser
- (3) สามารถค้นหาเอกสารและข้อมูลได้จากดัชนีต่างๆ ที่ทราบทั้งหมด หรือบางส่วนได้
- (4) สามารถค้นหาข้อมูลได้จากดัชนีของระบบฐานข้อมูล ในลักษณะของ Search Engine และแสดงจำนวนรายการทั้งหมดที่ค้นพบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือกดูหน้าของผลลัพธ์ได้โดยการกดเลือกหน้าได้แบบทันที (Real – Time)
- (5) สามารถสร้างแบบฟอร์มได้เอง (User Define Form) ผ่าน Web - Browser ได้โดยการกำหนดรายละเอียดฟิลด์ในการป้อนข้อมูล เพื่อเป็นการระบุดัชนี พร้อมทั้งแนบเอกสารเข้าสู่ตู้เอกสารได้สะดวก และสามารถดำเนินการใช้งานได้ง่ายและสะดวก
- (6) สามารถกำหนดฟิลด์ที่ต้องการให้แสดงผลโดยเลือกได้ผ่าน Web Browser
- (7) สามารถเลือกชนิดของข้อมูล เช่น Text box, Text area, Today, Date time, Currency
- (8) สามารถแนบไฟล์เอกสารได้หลายไฟล์ต่อดัชนีเอกสารในเรื่องเดียวกัน และมีรูปแบบไฟล์ที่แตกต่างกัน
- (9) สามารถเชื่อมโยงกับเอกสารไปยังข้อมูลใน Web Site อื่นๆ ได้ และสามารถกำหนดอายุของเอกสาร พร้อมทั้งแสดงสถานะเอกสารที่หมดอายุได้
- (10) ระบบสามารถจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการเขียนลงแผ่นข้อมูลชนิด CD/DVD โดยสร้างไฟล์ดัชนีในรูปแบบ HTML พร้อมระบบการค้นคืนโดยการป้อนคำที่ต้องการผ่าน Web Browser เพื่อค้นหาคำที่ต้องการจากแผ่น CD/DVD
- (11) สามารถส่งใบปะหน้าเอกสารพร้อมทั้งเอกสารแนบต่างๆ ผ่านทางระบบ E-mail ได้ ผ่าน SMTP / POP3

(12) ระบบสามารถบริหารและจัดเก็บสถิติการเข้าใช้งาน สามารถเรียกดูข้อมูลผ่าน Web Browser

5) ระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form)

(1) สามารถสร้างระบบรูปแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรับรองรูปแบบหนังสือประเภทต่างๆ

(2) สามารถปรับเปลี่ยน แก้ไขฟอร์มในอนาคตได้ โดยไม่ต้องมีการเขียนระบบหรือ โปรแกรมเพิ่มเติม เพราะระบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เป็นลักษณะ Tools Application

6) ระบบแฟกซ์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Fax)

- (1) สามารถเชื่อมต่อกับระบบแฟกซ์เซิร์ฟเวอร์ได้
- (2) สามารถรับ-ส่งแฟกซ์ผ่านทาง Web base ได้
- (3) สามารถแปลงไฟล์ Ms Office, Acrobat, JPEG, BMP, Graphic file เป็นไฟล์สำหรับการส่ง Fax ได้
- (4) สามารถแนบเอกสารที่ต้องการส่ง Fax Mail ได้โดยไม่จำกัดจำนวนหน้า

## 2.6 การเบิก-สืบค้นเอกสาร

ประกาศกรม หนังสืพรประสิทธิ (2558: 97) การขี้มเอกสารการพบปัญหาส่วนใหญ่ มี 2 ประการ คือ การจัดเก็บเอกสารผิดที่หรือผิดตำแหน่ง และมีผู้ขี้มเอกสารไปแต่ไม่ทราบผู้ขี้ม หากต้องการให้การจัดเก็บเกิดประสิทธิภาพ ในการหาเอกสารที่ต้องการพบทุกครั้งเมื่อต้องการโดยใช้ระยะเวลาอันสั้น ต้องมีการป้องกันปัญหา คือ การจัดเก็บเอกสารผ่านระบบของหน่วยงานให้เกิดความเหมาะสม มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บและการค้นหาเอกสารเพียงคนเดียว ห้ามให้ผู้อื่นจัดเก็บเอกสารและค้นหาโดยไม่ได้รับอนุญาต เนื่องจากผู้จัดเก็บนั้นรู้ระบบการจัดเก็บเอกสารมากที่สุด มีสมทธิในการทำงานตลอดเวลาและจัดให้เป็นระเบียบในการขี้มเอกสารให้เหมาะสม

แนวคืดเกี่ยวกับการระเบียบการขี้มเอกสาร ดังนี้

- 1) ผู้ขี้ม คือ ผู้ที่มีสมทธิในการขี้ม และได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจอนุมัติ
- 2) ผู้ขี้มต้องมีการเขียนหลักฐานในการขี้มเมื่อได้รับเอกสาร
- 3) ผู้จัดเก็บเอกสารถือเป็นผู้ควบคุมการค้นหาและจัดเก็บเอกสาร
- 4) มีการกำหนดระยะเวลาในการขี้มเอกสารแต่ละหมวด ในการขี้มนั้นอาจมีความแตกต่างกันหรืออาจไม่สามารถขี้มได้ ถ้าครบกำหนดแล้วไม่นำมาคีนจะมีการส่งใบเตือน
- 5) ผู้ขี้มต้องมีความรับผิดชอบการเสียหายและการสูญเสิชของเอกสาร

- 6) ห้ามผู้ยืมดึงเอกสารออกหรือเพิ่มเอกสารเข้าไปยังแฟ้มเอกสาร หากต้องการกระทำควรให้ผู้จัดเก็บเป็นผู้จัดการให้
- 7) ห้ามยืมเอกสารต่อเนื่อง
- 8) ผู้มีอำนาจอนุมัติมีสิทธิในการเรียกเอกสารกลับคืนก่อนกำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การยืมเอกสาร คือ การนำเอกสารออกไปจากที่จัดเก็บจะต้องมีการนำมาบันทึกทุกครั้งอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดปัญหาเอกสารหาย โดยการจัดทำรายการบันทึกการยืมเอกสารที่มีรายการดังต่อไปนี้

แบบฟอร์มการยืมเอกสาร			
			วันที่.....
ผู้ยืม.....			หน่วยงาน.....
เอกสารที่ยืม.....	ชื่อเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ต้องการยืม.....	เลขที่.....	
เรื่อง.....	จำนวน.....		
ส่งคืนภายในวันที่.....			
ลงชื่อ.....	ผู้ให้ยืม.....	ลงชื่อ.....	ผู้ยืม.....

ภาพที่ 2.9 แบบฟอร์มใบการยืมเอกสาร

ที่มา: เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556: 153)

เอกสารแบบฟอร์มการยืมเอกสารจะเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันการยืมเอกสารออกไป และให้ผู้ยืมเป็นผู้จัดเก็บเพื่อเป็นที่ทราบกันทั้งสองฝ่าย ในฝ่ายจัดเก็บเอกสารจะต้องจัดทำแฟ้มยืมหรือบัตรยืม (Out folder, Out Card) ใส่ไว้แทนที่เอกสารที่ยืมออก โดยการทำแถบสีแดงที่มุมบนด้านขวาของแฟ้มสูงกว่าระดับปกติดเล็กน้อย เพื่อให้เป็นที่สังเกตและจดจำได้ง่าย เมื่อถึงเวลากำหนดส่งคืน หากยังไม่ได้รับคืนควรรีบติดตามเอกสารโดยเร็วที่สุด

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในการยื่นหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการยื่นหนังสือสรุปได้ ดังนี้

#### 1) ลักษณะการยื่น

(1) การยื่นหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยื่นและผู้อนุญาตให้ยื่น ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(2) การยื่นหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยื่นและผู้อนุญาตให้ยื่นต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การให้บุคคลภายนอกยื่นหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้มีการดูหรือคัดหนังสือ แต่จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

#### 2) ขั้นตอนการยื่น

(1) การยื่นหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจ้งความประสงค์ ผู้ยื่นจะต้องทำการแจ้งความประสงค์ในเรื่องที่ต้องการยื่นว่าจะนำไปใช้ในราชการใด หรือส่วนงานใด

ขั้นตอนที่ 2 แสดงหลักฐานการยื่นให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเอกสาร เมื่อผู้อนุญาตให้ยื่นแล้ว ผู้ยื่นจะต้องมอบหลักฐานในการยื่นให้เจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ยื่นทำการลงชื่อรับเรื่องที่ยื่น ให้ผู้ยื่นลงชื่อในบัตรยื่นหรือเอกสารการยื่นหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมหลักฐานการยื่น ส่งเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บรวบรวมหลักฐานการยื่น โดยเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อมีการติดตามทวงถามภายหลัง

ขั้นตอนที่ 5 เก็บบัตรยื่นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เก็บบัตรยื่นหนังสือไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยื่นออกไป

(2) การยื่นหนังสือที่ปฏิบัติงานยังไม่แล้วเสร็จ หรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อทำไว้ใช้ในการตรวจสอบ ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกันกับการยื่นหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว โดยเป็นการอนุโลม

การจัดทำแฟ้มยื่น (Out Folder) คือ การนำแฟ้มปกอ่อนธรรมดาที่มีใช้อยู่ในหน่วยงานนำมาติดแถบพลาสติกใสสีแดงไว้บนปกหลังมุมบนด้านขวาของแฟ้มให้เป็นที่มองเห็นได้ง่ายเป็นที่สะดุดตา แล้วเขียนคำว่า “แฟ้มยื่น” หรือ “Out” กำกับไว้ ภายในแฟ้มยื่น ผู้ยื่นจะบรรจุแบบฟอร์มการยื่นเอกสารที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการยื่นได้ครบถ้วนสมบูรณ์ มีลายมือชื่อผู้ยื่นและกำหนดการคืน แล้วนำแฟ้มนี้ไปใส่ไว้แทนที่แฟ้มที่ถูกยื่น หรือแทนที่เอกสารที่ถูกยื่นไป จะช่วยให้เอกสารไม่สูญหายและสามารถติดตามคืนได้



## แบบฟอร์มการขืม

เลขที่	เรื่อง	ผู้ขืม	วันที่ขืม	กำหนดการคืน	ผู้คืน	ผู้ให้ขืม

ภาพที่ 2.10 แสดงภาพแบบฟอร์มการขืม

ที่มา: เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2556: 153)

## แบบขอยืมเอกสารจากศูนย์เก็บเอกสาร

แบบขอยืมเอกสารจากศูนย์จัดเก็บเอกสาร		หน่วย.....	
		ส่วน.....	
		ฝ่าย.....	
1 หัวหน้าหน่วยงานสารบรรณ โปรดมอบเอกสารตามรายการต่อไปนี้ให้กับ..... ในรับที่.....เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน			
กล่องที่	ชื่อเอกสาร	กำหนดส่งคืน	หมายเหตุ
2 หัวหน้าพนักงานสารบรรณ หัวหน้าหน่วยงานสารบรรณ โปรดดำเนินการ		วันที่.....	
3 ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว ผู้รับเอกสาร พ.ควบคุมงานสารบรรณ		วันที่.....	
4 ได้เอกสารคืนครบถ้วนแล้ว ผู้รับเอกสาร พ.ควบคุมงานสารบรรณ		วันที่.....	

ภาพที่ 2.11 แบบขอยืมเอกสารจากศูนย์เก็บเอกสาร

ที่มา: เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2556: 154)

### การค้นหาเอกสาร

การค้นหาเอกสารที่ดี คือ การค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้พบในระยะเวลาอันสั้นหรือเร็วที่สุด โดยมีข้อปฏิบัติในการค้นหาเอกสารดังนี้

1) การค้นหาเอกสารควรคำนึงถึงผู้หรือลินชัคที่ต้องการค้นหาว่าอยู่ที่ใดหรือลินชัคใดแล้วตรงเข้าไปค้นหาได้ทันที และมองหาแฟ้มที่ต้องการว่าอยู่บริเวณใดจะช่วยให้การค้นหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยคูบัตร์นำหลัก บัตร์นำรอง และบัตร์นำช่วย

2) เมื่อได้แฟ้มที่ต้องการแล้วควรหยิบออกมาอย่างระมัดระวัง แล้วนำแฟ้มเอกสารส่งให้ผู้ยืมหรือผู้ต้องการใช้เอกสารนั้น ทำการกรอกแบบฟอร์มการยืมเอกสารไว้เป็นหลักฐานด้วยทุกครั้งที่มีการยืม หากเป็นการยืมทั้งแฟ้มให้นำแฟ้มยืมใส่ไว้แทนที่แฟ้มที่มีการยืมออกไป

### ข้อปฏิบัติในการค้นหาเอกสาร (อาบจิตต์ ภากรกุล, 2531)

1) เมื่อมีการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีเหตุที่ต้องใช้เอกสารอ้างอิงให้ตรวจสอบดูก่อนว่า เอกสารนั้นมีการจัดเก็บอยู่ในแฟ้มไหน ลินชัคใด

2) เมื่อพบลินชัคที่เราต้องการแล้ว ทำการค้นหาเอกสารโดยสังเกตที่ป้ายชื่อลินชัค ว่าเอกสารดังกล่าวได้ถูกเก็บไว้ในนั้นหรือไม่

3) ทำการค้นหาเอกสารดังกล่าว ในการดึงออกจากลินชัค

4) สังเกตที่บัตร์นำ (Quide) ทางซ้ายมือของแฟ้ม เพื่อหาประเภทของเอกสารหรือหัวข้อเรื่องที่จัดเก็บไว้ในลินชัค

5) หลังจากหาบัตร์นำแล้วทำการคูบัตร์นำรอง (Sub-guide) หากมีให้สังเกตที่แถบ (Tab) ด้านขวามือของบัตร์นำ ซึ่งจะช่วยให้พบแฟ้มที่ต้องการ

6) ทำการดึงแฟ้มที่ต้องการค้นหาออกมา

7) ทำการเปิดแฟ้มเพื่อค้นหาเอกสารที่ต้องการ หากรู้เลขที่ของหนังสือหรือเดือนจะทำให้ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### มาตรฐานการค้นหาเอกสาร มีดังนี้

- |                               |             |              |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| 1) ค้นหาเอกสารพบในเวลา 1 นาที | หมายความว่า | ดีมาก        |
| 2) ค้นหาเอกสารพบในเวลา 2 นาที | หมายความว่า | ดี           |
| 3) ค้นหาเอกสารพบในเวลา 3 นาที | หมายความว่า | ใช้ได้       |
| 4) ค้นหาเอกสารพบในเวลา 4 นาที | หมายความว่า | ไม่ค่อยดีนัก |

ระบบจัดเก็บเอกสารและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบค้นหาและติดตามงาน (Searching & Tracking) ดังนี้

- 1) ระบบสามารถค้นหาเอกสารจากหัวข้อต่างๆ ที่เป็น Index หรือระบบมีการกำหนดการค้นหาได้ เช่น เลขที่หนังสือ ทะเบียนรับ-ส่ง ชื่อเรื่อง ชื่อลูกค้า
- 2) ระบบสามารถค้นหาและเรียกดูหนังสือได้จากเลขที่อ้างอิง หรือการแนบหนังสือเพิ่มเติมได้โดยอัตโนมัติ และสามารถใช้งานได้ตามสิทธิ์ การอนุญาตในการเข้าถึง แต่ไม่สามารถบันทึก แก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลอ้างอิงได้
- 3) ผู้ใช้สามารถบ่งบอกสถานะเอกสารที่กำลังดำเนินการอยู่ สามารถเรียกดู หรือติดตามเอกสาร ได้ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ พร้อมวันที่ดำเนินงานเอกสาร และสามารถตั้งพิมพ์รายงานการติดตามงานเอกสารได้จาก Tracking
- 4) สามารถค้นหาตามประเภทของเอกสารที่ต้องการได้ โดยในการค้นหาใช้เงื่อนไขต่างๆ และสามารถมีคำเชื่อมโยงการค้นหาด้วยเงื่อนไข “หลัก” “หรือ”
- 5) สามารถค้นหาหรือเรียกใช้งานเฉพาะรายการเอกสารที่ต้องการรับ-ส่งระหว่างหน่วยงานของเอกสารแต่ละเรื่อง ได้ตั้งแต่ต้นเรื่องจนกระทั่งจบกระบวนการของเอกสาร
- 6) ผู้ใช้สามารถค้นหาตามคำสั่งหรือการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหนังสือแต่ละเรื่องได้ โดยระบบจะแสดงรายการหนังสือที่มีการสั่งการต่างๆ
- 7) กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระบบจะมีการแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อครบกำหนดเวลาและสามารถให้ระบบเตือนล่วงหน้าก่อนครบกำหนดได้
- 8) ระบบสามารถลงทะเบียนรับและปิดงานเมื่อดำเนินการส่งเอกสารครบทุกขั้นตอนแล้ว
- 9) สามารถเรียกเอกสารคืน หรือยกเลิกเอกสารได้
- 10) สามารถตรวจสอบและสั่งหยุดการดำเนินงานต่อไปในทุกขั้นตอนได้ เมื่อตรวจสอบเสร็จแล้วสามารถกำหนดการสิ้นสุดการตรวจสอบเพื่อดำเนินการต่อไป และจัดเก็บประวัติของการตรวจสอบ
- 11) สามารถส่งหนังสือผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่มีมาตรฐานเป็น SMTP/POP3 หรือ Microsoft Exchange ได้
- 12) สามารถจัดกลุ่ม/แก้ไข/ลบ รายชื่อผู้ส่งทางไปรษณีย์ได้

### 3. ประวัติศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อ 2487 เป็นหนึ่งในธนาคารที่เป็นชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,076,310 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วยจำนวนลูกค้ากว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง ธนาคารให้บริการลูกค้าธุรกิจประกอบด้วยการจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ

นอกจากนี้ ยังมีบริการทางการเงินครบวงจรกับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาในประเทศและสาขาที่มีเครื่องให้บริการอัตโนมัติกว่า 1,200 แห่ง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้งานง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศรวม 32 แห่ง ครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา ฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง และเป็นธนาคารธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศจีน โดยมีธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งธนาคารเป็นผู้ถือหุ้นเต็ม 100% ที่มา: <http://www.bangkokbank.com>

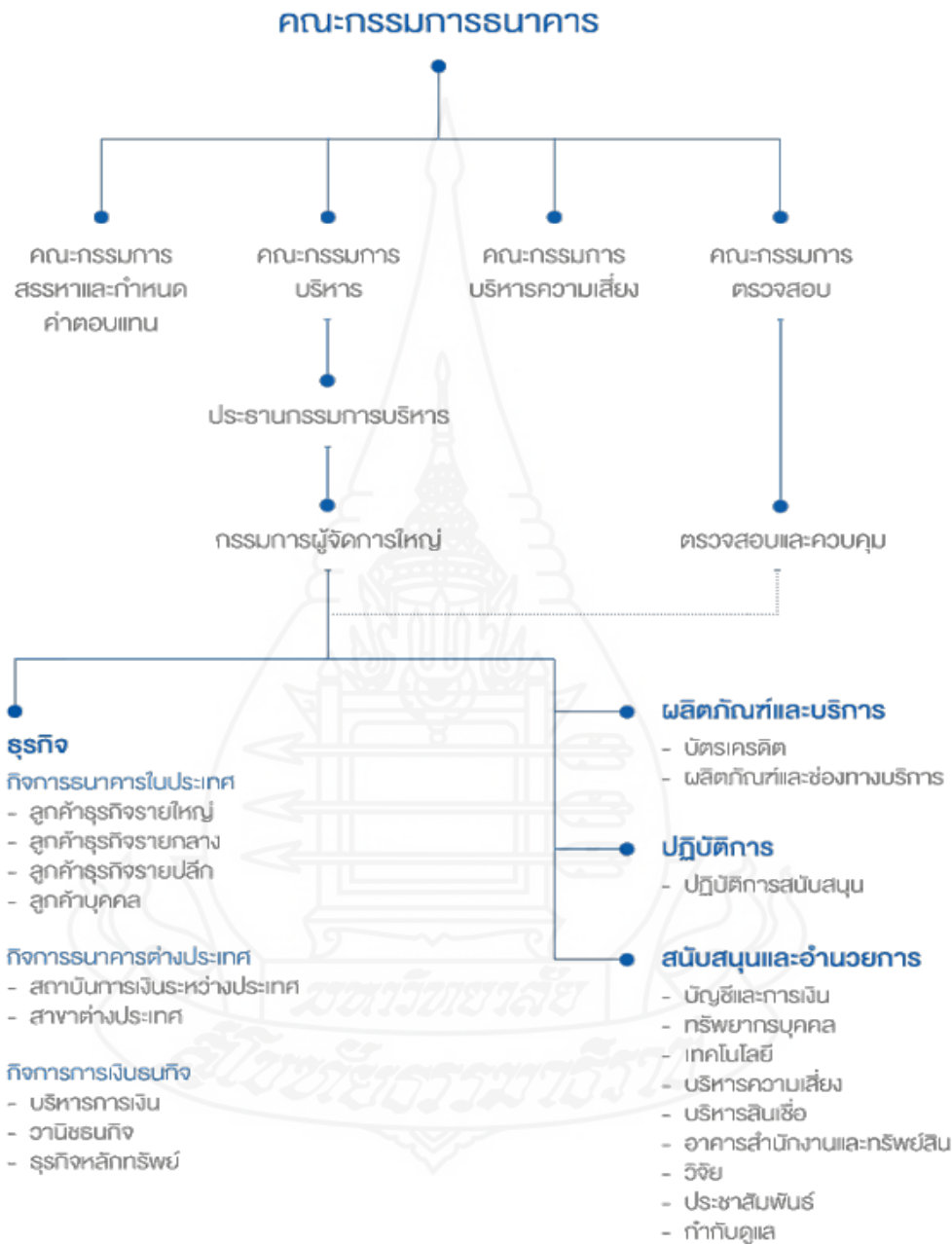
#### 3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

ระบบเศรษฐกิจไทยกำลังเข้าสู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลง โดยเศรษฐกิจโลกมีอัตราการเจริญเติบโตช้ากว่าปกติและมีความผันผวนมากจากเศรษฐกิจสำคัญในหลายประเทศที่มีความน่ากังวล ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา จีน ญี่ปุ่น ที่มีศักยภาพของเอเชียที่โดดเด่นมากขึ้น ซึ่งมีโอกาสที่น่าสนใจอย่างน้อย 3 ด้าน

ด้านแรก คือ การลงทุนพื้นฐานในภูมิภาค ด้านคมนาคม พลังงาน น้ำ และเครือข่ายโทรคมนาคม

ด้านสอง คือ การสร้าง Supply Chain ในระดับภูมิภาคโดยมีการอาศัยทรัพยากรและแรงงานจากประเทศในกลุ่ม CLMV

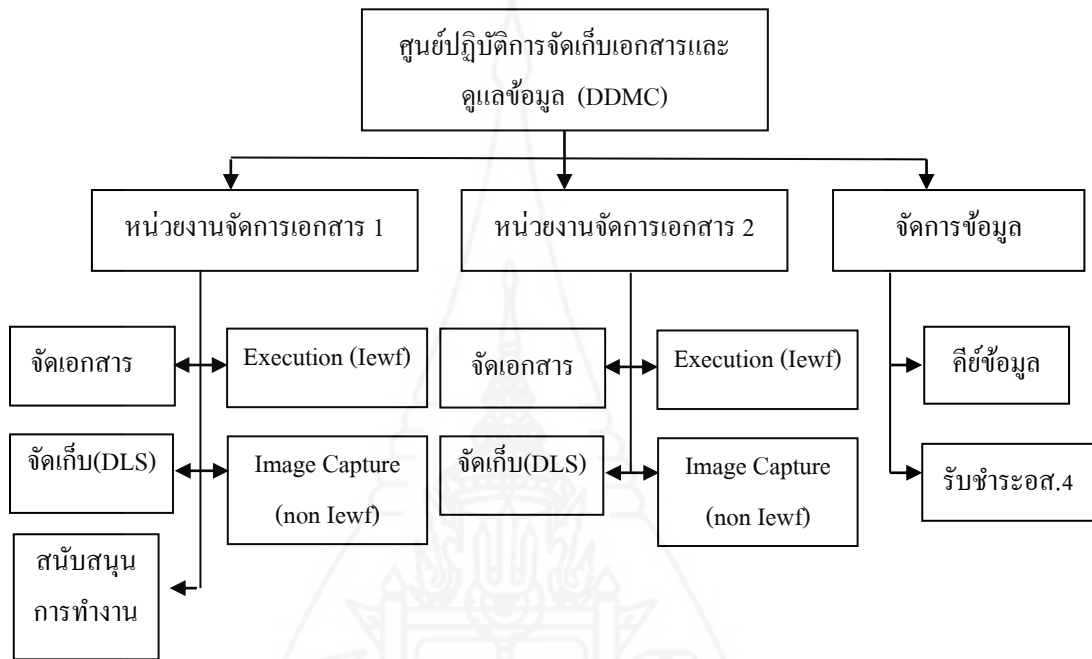
ด้านสาม คือ การขยายตัวของสังคมเมือง ทำให้กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นโอกาสของสินค้าอุปโภคและภาคบริการ



ภาพที่ 2.12 โครงสร้างองค์กร

ที่มา: <http://www.bangkokbank.com>

ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล มีหน้าที่จัดทำหรือแปลงเอกสาร สัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน เอกสารสิทธิ ประเมินราคาและข้อความ ให้อยู่ในรูปของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนจัดทำหรือแปลงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและเป็นระบบ โดยมี โครงสร้างองค์กรดังนี้



ภาพที่ 2.13 โครงสร้างองค์กรศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล

ที่มา: <http://www.bangkokbank.com>

- 1) หน่วยงานสนับสนุนการทำงาน (Admin Supporting) มีหน้าที่รับผิดชอบได้แก่
  - (1) รับผิดชอบงานเอกสารเข้า-ออก และงานธุรการทั่วไปของศูนย์
  - (2) รวบรวมเอกสารสัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน เอกสารสิทธิ การประเมินราคา และจัดส่งให้ฝ่ายประเมินหนี้/ฝ่ายกฎหมาย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย รวมถึงการจัดส่งเอกสารสัญญาสินเชื่อ/สัญญาหลักประกัน เอกสารสิทธิ ประเมินราคาและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - (3) รวบรวมแบบฟอร์มสำหรับชำระอากรแสตมป์แบบ อส.4x. และดำเนินการให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย



(4) รับผิดชอบการแจ้งความเอกสารสูญหายตามคำร้องขอของฝ่ายประนอม  
หนี้และสายงานสินเชื่อ

(5) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นภายในธนาคารที่เกี่ยวข้อง

2) หน่วยงานจัดการเอกสาร 1&2 (Document Management) มีหน้าที่รับผิดชอบ  
ได้แก่ ควบคุมดูแลการจัดเก็บเอกสารสัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน เอกสารสิทธิ ประเมินราคา  
และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานต่างๆ ไว้ในห้องเก็บแฟ้มสินเชื่อ/ห้องมั่นคง เพื่อให้เป็นไป  
ตามระเบียบของธนาคาร รวมถึงตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร/ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้  
จากหน่วยงานอื่นๆ โดยการจัดเก็บสัญญาหลักประกันมีหน้าที่ ดังนี้

(1) ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของหลักประกันและสัญญาหลักประกัน  
ทุกประเภท

(2) จัดเก็บสัญญาหลักประกัน เอกสารประเมินราคา และเอกสารสิทธิต่างๆ

(3) ควบคุม ดูแลและติดตามการให้ยืม และการรับคืนเอกสารสัญญาและ  
เอกสารสิทธิต่างๆให้ครบถ้วน

(4) บันทึกข้อมูลหลักประกันเข้าระบบฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้องและ  
เป็นปัจจุบัน

(5) ควบคุมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลักประกันในระบบงาน  
หลักประกัน

(6) ควบคุมดูแลให้มีการทบทวนราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของ  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

(7) สอบทานข้อมูลหลักประกันและสัญญาหลักประกัน

(8) เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลหลักประกัน

(9) ควบคุมดูแลติดตามการยืม-คืนเอกสารสัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน  
เอกสารสิทธิ ประเมินราคา และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงจัดการข้อมูลเอกสารให้สามารถ  
เรียกใช้งานได้สะดวก และบริหารจัดการเอกสารที่หมดภาระ/ยกเลิกแล้ว

(10) ประเมินข้อผิดพลาดและตัดสินใจแก้ไขให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ  
ของธนาคาร รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาและตอบข้อซักถาม

3) หน่วยงานจัดการข้อมูล (Data Management) มีหน้าที่รับผิดชอบได้แก่

(1) ดำเนินการบันทึกข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ ลงฐานข้อมูล

(2) ทำการตรวจสอบข้อมูลที่มีการบันทึกให้มีความถูกต้องเป็นไปตามที่

ธนาคารกำหนด

(3) ทำการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาติ ฤกษ์โอรส (2558) การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไข ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บุคลากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.8 ซึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.0 มีอายุงานในสถาบัน 1-10 ปี ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ งานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ ร้อยละ 12.3 ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ 1-10 ปี ร้อยละ 63.0 รองลงมา มีประสบการณ์ 11-20 ปี ร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 ด้านสถานะส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน ร้อยละ 55.8 รองลงมา เป็นข้าราชการ ร้อยละ 27.1 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัดส่วนใหญ่สังกัดสำนักบรรณสารการพัฒนา ร้อยละ 11.6 รองลงมา สังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 9.9 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของ หน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการทำลายเอกสารเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้าน การรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ตามลำดับ

วาสนี เสถียรกาล (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้าน กระบวนการ และเครื่องมืออุปกรณ์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โปรโมชัน และบริการหลังการขาย ปัจจัย ด้านเทคโนโลยีปัจจัยจำนวนช่องบริการ และสาขา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ และช่วงเวลา ในการให้บริการ และปัจจัยด้านชื่อเสียง นโยบาย และภาพลักษณ์ ตามลำดับ ในส่วนผลการวิจัยทาง

ลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันในขณะที่ผู้บริการที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ป्लीมกมล ตั้งวัฒนกุลชัย (2555) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr : กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ) จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงมีความใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 แต่ไม่ถึง 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 5 และสังกัดฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังน้ำ (อวน.) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสังกัดฝ่าย ที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ทั้งในระดับความคิดและภาคปฏิบัติของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ของพนักงาน แตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quicker ได้แก่ ด้านการรับผลประโยชน์ การประเมินผล และปัจจัยการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน การทดลองได้ และการสังเกตได้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมีส่วนร่วมและการรับรู้ข้างต้น มีส่วนส่งเสริมเพื่อเป็นแนวทางในการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ของพนักงาน รวมไปถึงการปรับปรุงระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ของพนักงาน และปรับปรุงแผนงานด้านสารสนเทศของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของงานวิจัย สำหรับการรวบรวมข้อมูลใช้การสำรวจด้วยวิธีการแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการงานเอกสารสัญญาของหน่วยงานภายในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (สายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ณ ตุลาคม 2560) มีการเก็บกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2561

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

### 1.2.1 ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันในการให้บริการในศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนในการกำหนดจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาแบบทราบจำนวนประชากร ในการสูตรคำนวณที่นิยมใช้ คือ สูตรของทาโร ยามาเน่ ซึ่งเป็นสูตรที่ง่ายไม่ซับซ้อน และที่สำคัญบอกถึง จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องเก็บมาวิเคราะห์ ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ดังนั้น

$$\begin{aligned} n &= \frac{181}{1 + (181)(0.05)^2} \\ &= 124.61 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จึงเท่ากับ 125 ตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 ตัวอย่างแล้ว ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้การเลือกตัวอย่างประชากรแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างตามแบบง่าย หรือกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีทั้งหมด 38 ข้อ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับด้านตัวบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน) เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดเลือกตอบจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร (ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร) จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร จำนวน 9 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

**3.1 การสร้างเครื่องมือ** โดยนำข้อมูลทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การสืบก้น-เบิกเอกสาร ในการทำงาน ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

**3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** การหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล ในการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach –  $\alpha$ )

**3.3 ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Data)** กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการใช้แบบสอบถามจำนวน 125 ชุด โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน) เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดเลือกตอบจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร (ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร) จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ จำนวน 9 ข้อ

**3.4 ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Data)** กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร(การรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การเบิก-สืบก้นเอกสาร) และประวัติศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

**4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies)** ใช้บรรยายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน

**4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** ข้อมูลด้านปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีการวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึงน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึงน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึงปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึงมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึงมากที่สุด

**4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)** ข้อมูลปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการงานเอกสารสัญญา ของหน่วยงานภายใน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้อักษรย่อ และสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

n หมายถึง จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) กำหนดเกณฑ์การแปรผล

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

$\alpha$  หมายถึง ค่าทดสอบความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือ

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดค่าไว้ที่ 0.05

$\rho$  หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

กระบวนการหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาค พบว่า ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์แอลฟาหาความน่าเชื่อถือโดยการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลการสำรวจพบว่า alpha เท่ากับ .928

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากการทำแบบสอบถามการศึกษาครั้งนี้ โดยการวิเคราะห์โดยหาอัตราร้อยละซึ่งจะแสดงตามตารางที่ 4.1 – 4.8

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	91	72.80
หญิง	34	27.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.80 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.20

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	51	40.80
31 – 39 ปี	39	31.20
40 – 49 ปี	19	15.20
50 ปีขึ้นไป	16	12.80
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.20 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.80

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.20
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	112	89.60
ปริญญาโท	9	7.20
มากกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับศึกษามากกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ความถี่	ร้อยละ
โสด	63	50.40
สมรส	61	48.80
หย่า	1	0.80
หม้าย	0	0
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.80 และน้อยที่สุด ได้แก่ สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับ  
ธนาคาร

ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	7	5.60
1 – 10 ปี	64	51.20
11 – 30 ปี	49	39.20
30 ปีขึ้นไป	5	4.0
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.2 และน้อยที่สุด 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความถี่	ร้อยละ
พนักงานวิเคราะห์	5	4.0
ผู้ชำนาญการ	6	4.80
พนักงานหลักประกันสหฯ	51	40.80
เจ้าหน้าที่ชั้นพิเศษ	17	13.60
พนักงานหลักประกันสหฯ	44	35.20
เจ้าหน้าที่บริหาร	2	1.60
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานหลักประกันสหฯ คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมา เป็นพนักงานหลักประกันสหฯ คิดเป็นร้อยละ 35.20 และน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหาร 1.60

ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	ความถี่	ร้อยละ
ชั้นตรี 7	15	12.0
ชั้นโท 8	15	12.0
ชั้นโท 9	31	24.80
ชั้นเอก 10	21	16.80
ชั้นเอก 11	19	15.20
ชั้นพิเศษ	24	19.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ชั้นโท 9 คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลง ระดับตำแหน่งงาน ชั้นพิเศษ 19.20 และน้อยที่สุด ได้แก่ ชั้นตรี 7 และ ชั้นโท 8 คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.8 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	23	18.40
20,000 – 35,000 บาท	38	30.40
35,001 – 50,000 บาท	28	22.40
50,001 – 65,000 บาท	22	17.60
มากกว่า 65,000 บาท	14	11.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,000 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา มีเงินเดือนระดับ 35,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.40 และ น้อยที่สุด คือ มากกว่า 65,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.20



## ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร ของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร โดยมีการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร แสดงตามตารางที่ 4.9 – 4.11

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร

ปัจจัยด้านการรับ-ส่งเอกสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. การรับส่งเอกสารมีความตรงต่อเวลา	3.88	.667	มาก	1
2. ระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน	3.79	.785	มาก	2
3. คู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงาน	3.50	.894	มาก	4
4. ระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่อง	3.06	1.068	ปานกลาง	5
5. การบริการงานเอกสาร	3.79	.775	มาก	3
รวม	3.60	.534	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ปัจจัยด้านการรับ-ส่งเอกสาร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X}$  = 3.60) โดยด้านการรับส่งเอกสารมีความตรงต่อเวลา มีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.88) รองลงมาเป็นระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน ( $\bar{X}$  = 3.79) และด้านระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่อง มีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.06)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร

ปัจจัยด้านการจัดเก็บเอกสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ	3.99	.767	มาก	3
2. การจัดหมายเลขจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย	3.88	.848	มาก	6
3. ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาเอกสารป้องกันการสูญหาย	3.96	.744	มาก	5
4. การจัดเก็บเอกสารมีการจำแนกหมวดหมู่	4.04	.688	มาก	2
5. ความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บเอกสาร	4.11	.662	มาก	1
6. สถานที่ ก่อเอกสาร หรือ ช่องการจัดเก็บเอกสาร ระบุอย่างชัดเจน	3.97	.777	มาก	4
7. ระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	3.85	.758	มาก	8
8. ระบบการตรวจสอบระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร	3.88	.753	มาก	7
รวม	3.97	.777	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดเก็บเอกสาร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) โดยด้านความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บเอกสารมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาเป็นด้านการจัดเก็บเอกสารมีการจำแนกหมวดหมู่ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และด้านระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.85$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการเบิก-สืบทัดเอกสาร

ปัจจัยด้านการเบิก – สืบทัดเอกสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. การเบิกเอกสารได้รับเอกสารครบถ้วน	4.04	.786	มาก	1
2. การเบิกเอกสารมีความตรงต่อเวลา	3.89	.760	มาก	2
3. การเบิกเอกสารมีความสะดวก	3.88	.828	มาก	3
4. คุณภาพของช่องอิเล็กทรอนิกส์ ในการเบิกเอกสาร	3.71	.716	มาก	5
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมในการให้บริการ	3.68	.778	มาก	6
6. ระบบการสืบทัดง่ายต่อการใช้งาน	3.78	.857	มาก	4
7. ความรวดเร็วในการสืบทัดเอกสาร	3.68	.766	มาก	7
8. ความรวดเร็วในการสืบทัดเอกสาร กระดาษภาพ	3.67	.904	มาก	8
รวม	3.79	.584	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านการเบิก-สืบทัดเอกสาร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) โดยด้านการเบิกเอกสารได้รับเอกสารครบถ้วน มีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาเป็นด้านการเบิกเอกสารมีความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านความรวดเร็วในการสืบทัดเอกสารกระดาษภาพ มีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.85	.591	มาก	9
2. มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	3.92	.624	มาก	8
3. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.04	.601	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหา	4.00	.672	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและ สม่ำเสมอในการให้บริการ	3.96	.694	มาก	6
6. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ อย่างเสมอ	3.96	.659	มาก	7
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย	4.00	.695	มาก	2
8. เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.96	.797	มาก	4
9. เจ้าหน้าที่มี Service mind	3.96	.792	มาก	5
รวม	3.96	.488	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร อยู่ในระดับที่มีความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) โดยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบทัน เวลาตามเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.00$ ) และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.85$ )

### ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

การศึกษารั้ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลลงตาราง เพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร โดยใช้วิธีทางสถิติทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบ คั่นเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร ดังแสดงตามตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร

	1	2	3	4	5
1. การรับส่งเอกสารมีความตรงต่อ เวลา	1				
2. ระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน	.567**	1			
3. คู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงาน	.332**	.449**	1		
4. ระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่อง	.181*	.150	.042	1	
5. การบริการงานเอกสาร	.357**	.405**	.501**	-.140	1

หมายเหตุ \*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวแปรของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสารส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .332 ถึง .567 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในมากที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับ-ส่งเอกสารมีความตรงต่อเวลาและระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน ซึ่งมีค่า .567 ส่วนตัวแปรด้านระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่องที่มีค่าระหว่าง .150 ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระบบการ

ตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน และด้านระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่องมีค่าระหว่าง .042 ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงาน ส่วนการบริการงานเอกสารที่มีค่าระหว่าง -.140 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กับระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่องค่อนข้างสูง เนื่องจากหากมีการบริการงานเอกสารที่ดีจะทำให้การบกพร่องของระบบการส่งคืนเอกสารลดลง แต่ถ้าหากมีการบริการงานเอกสารที่ไม่มีจะทำให้เกิดข้อบกพร่องของระบบการส่งคืนเอกสารได้

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1.00							
2	.631**	1.00						
3	.493**	.618**	1.00					
4	.413**	.492**	.632**	1.00				
5	.383**	.569**	.532**	.591**	1.00			
6	.486**	.497**	.514**	.499**	.569**	1.00		
7	.469**	.437**	.304**	.289**	.337**	.541**	1.00	
8	.473**	.509**	.322**	.319**	.397**	.560**	.648**	1.00

หมายเหตุ \*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

1 = ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

2 = การจัดหมายเลขจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน และ เข้าใจได้ง่าย

3 = ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาเอกสารป้องกันการสูญหาย

4 = การจัดเก็บเอกสารมีการจำแนกหมวดหมู่

5 = ความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บเอกสาร

6 = สถานที่ ก่อร่างเอกสารหรือช่องการจัดเก็บเอกสารระบุอย่างชัดเจน

7 = ระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

8 = ระบบการตรวจสอบระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร



จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวแปรของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสารด้านการรับ - ส่งเอกสารส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .289 ถึง .648 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในมากที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างระบบการตรวจสอบระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร และระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่า .648 และตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1.00							
2	.573**	1.00						
3	.465**	.620**	1.00					
4	.507**	.552**	.525**	1.00				
5	.232**	.502**	.477**	.556**	1.00			
6	.455**	.349**	.326**	.594**	.572**	1.00		
7	.221**	.262**	.271**	.511**	.507**	.682**	1.00	
8	.279**	.290**	.399**	.475**	.433**	.656**	.781**	1.00

หมายเหตุ \*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

1 = การเบิกเอกสารได้รับเอกสารครบถ้วน

2 = การเบิกเอกสารมีความตรงต่อเวลา

3 = การเบิกเอกสารมีความสะดวก

4 = คุณภาพของช่องอิเล็กทรอนิกส์ในการเบิกเอกสาร

5 = จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมในการให้บริการ

6 = ระบบการสืบก้นง่ายต่อการใช้งาน

7 = ความรวดเร็วในการสืบก้นเอกสาร

8 = ความรวดเร็วในการสืบก้นเอกสารกระดาษภาพ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวแปรของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการเบิก-สืบทัดเอกสารส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .221 ถึง .781 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในมากที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรวดเร็วในการสืบทัดเอกสารกระดาษภาพ และความรวดเร็วในการสืบทัดเอกสารซึ่งมีค่า .781 ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1.00								
2	.605**	1.00							
3	.334**	.373**	1.00						
4	.365**	.269**	.539**	1.00					
5	.224*	.404**	.544**	.518**	1.00				
6	.381**	.308**	.471**	.637**	.614**	1.00			
7	.490**	.353**	.405**	.449**	.517**	.528**	1.00		
8	.398**	.464**	.357**	.361**	.405**	.535**	.582**	1.00	
9	.344**	.403**	.477**	.333**	.437**	.538**	.512**	.675**	1.00

หมายเหตุ \*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

- |   |   |
|---|---|
| 1 = ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน                         | 6 = เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเสมอ              |
| 2 = มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                         | 7 = เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย |
| 3 = เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ              | 8 = เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย     |
| 4 = เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหา | 9 = เจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว                          |
| 5 = เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอในการให้บริการ  |   |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวแปรของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .224 ถึง .675 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในมากที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่มี Service mind และเมื่องานที่ปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีค่า .675 ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบทัดเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

	1	2	3	4
1. ด้านการรับ-ส่งเอกสาร	1.00			
2. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	.452**	1.00		
3. ด้านการเบิก-สืบทัดเอกสาร	.547**	.607**	1.00	
4. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	.450**	.560**	.460**	1.00

หมายเหตุ \*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวแปรของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบทัดเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .450 ถึง .607 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในมากที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเบิก-สืบทัดเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งมีค่า .607 ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีการวิเคราะห์ระเบียบวิธีการวิจัยแบบวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของการวิจัย โดยที่ใช้แบบสอบถามจำนวน 125 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ให้บริการงานเอกสารสัญญาของหน่วยงานภายในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.1.3 เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน (สายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ณ ตุลาคม 2560)

1.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนในการกำหนดจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาแบบทราบจำนวนประชากร ในการสุตรคำนวณที่นิยมใช้ คือ สูตรของทาร์โยยามานะ ซึ่งเป็นสูตรที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และที่สำคัญบอกถึงจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องเก็บมาวิเคราะห์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ควรจะเป็น ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 125 คน

ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทุกระดับชั้นของศูนย์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้บริการการจัดเก็บเอกสารสัญญา เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้

1) **ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Data)** กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการใช้แบบสอบถาม จำนวน 125 ชุด โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร (ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

2) **ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Data)** กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริการงานเอกสาร (การรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การเบิก-สืบก้นเอกสาร) และประวัติศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2.4 **การเก็บรวบรวมข้อมูล** การสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) **ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies)** ใช้บรรยายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน

2) **ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** ข้อมูลด้านปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีการวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3) **ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ( $r$ )** ข้อมูลด้านปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ

### 1.3 ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

**1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง** ซึ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.80 อายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.60 สถานภาพการสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 50.40 ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร 1-10ปี คิดเป็นร้อยละ 51.20 ตำแหน่งงานพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 40.80 ระดับตำแหน่งงานชั้นโท 9 คิดเป็นร้อยละ 24.80 เงินเดือน 20,000-35,000 คิดเป็นร้อยละ 30.40

**1.3.2 ระดับปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร** พบว่า ด้านการรับ-ส่งเอกสาร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านการจัดเก็บเอกสาร มีความสำคัญในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร มีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.79$ )

**1.3.3 ระดับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร** พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) โดยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบทันเวลาตามเป้าหมาย มีค่า ( $\bar{X} = 4.00$ ) และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.85$ )

## 2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานการศึกษา และการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

**2.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานเอกสารสัญญาของศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารสัญญาและดูแลข้อมูล** พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีค่า  $\bar{X} = 3.96$  โดยมีค่าความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการในกระบวนการด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการเบิก-สืบก้นเอกสาร รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย มีค่าความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.00$ ) คือ เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความถูกต้องในการรับ-ส่งเอกสาร และการเบิก-สืบก้นเอกสารที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความสำคัญน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.85$ ) แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการมีการ



ให้ความสำคัญของระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสารและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร พบว่า ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ-ส่งเอกสาร มีความสัมพันธ์มากที่สุดมีค่าระหว่าง .567 มีความสัมพันธ์กับการรับส่งเอกสารที่ความตรงต่อเวลา เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าน้อยที่สุดมีค่าระหว่าง .332 คู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์น้อยที่สุดกับการรับส่งเอกสารที่มีความตรงต่อเวลา และระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่องไม่มีความสัมพันธ์ใดกับระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงาน ด้านการจัดเก็บเอกสารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด .648 ระหว่างระบบการตรวจสอบระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร กับระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการเบิกและสืบค้นมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด .781 ระหว่างความเร็วในการสืบค้นเอกสารกระดาษภาพ กับความเร็วในการสืบค้นเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารมีความสัมพันธ์มากที่สุด .675 ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มี Service mind กับ เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร ด้านการรับ – ส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการเบิก-สืบค้นเอกสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารมีความสัมพันธ์มากที่สุด .607 ระหว่างด้านการเบิก – สืบค้นเอกสารกับด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ฤกษ์ไอรส(2558) การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความต้องการในการแก้ปัญหการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการรับส่งเอกสารในการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และด้านการผลิตเอกสารในการจัดหาเอกสารอ้างอิงและข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที

**2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการงานเอกสารสัญญา** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.80 ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.20 ตำแหน่งงานพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 40.80 ระดับตำแหน่งงานชั้นโท 9 คิดเป็นร้อยละ 24.80 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บและดูแลข้อมูลเป็นพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์มากที่สุด ในการใช้บริการด้านเอกสารภาพเพื่อนำไปประกอบเรื่องในการทำประเมินด้านอสังหาริมทรัพย์ให้กับผู้ทำธุรกรรมกับทางธนาคาร รวมไปถึงเจ้าหน้าที่

นิติกรรมที่มีความต้องการในการเบิก-คืนเอกสารในการนำไปทำนิติกรรมในด้านการใช้รถจักรยานยนต์ ปลอดภัย ไปถึงการจ้างงานเป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปลื้มกมล ตั้งวัฒนกุลชัย (2555) บัณฑิตศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และ สังกัดฝ่าย ที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ทั้งในระดับความคิดและภาคปฏิบัติของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr ของพนักงาน แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี เสถียรกาล (2559) บัณฑิตศึกษาการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจท) (มหาชน)

**2.3 ผลกระทบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารของพนักงาน**  
**ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารสัญญาและดูแลข้อมูล** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยด้านการบริการงานเอกสารและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด .224 ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอในการให้บริการกับระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าหากเวลาการปฏิบัติงานมีน้อยหรือมีภาวะกดดันในการหยิบเอกสารจำนวนมากจะทำให้ความตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอลดลงตามไปด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ฤกษ์ไอรส (2558) การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความต้องการในการแก้ปัญหการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ถ้าผู้ยืม ยังไม่ส่งเอกสาร หรือแฟ้มที่ยืมไปคืนมาเมื่อถึงเวลาอันสมควรเจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ควรทำ “ ใบเตือน ” แจ้งให้ผู้ที่ยืมทราบ หากว่าได้ส่งใบเตือนไปแล้ว ก็ยังไม่ได้เอกสาร หรือแฟ้มคืนให้ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนทันที เพื่อให้การใช้ระบบการยืมและสืบค้นเอกสารเป็นรูปธรรมมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

3.1.1 ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบในการจัดการงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในการแก้ไขการบริหารงานเอกสาร ในด้านการรับส่งเอกสารให้มีความตรงต่อเวลาและรอบการจัดส่งเอกสารตามที่กำหนดไว้ เพื่อลดปัญหาในการขัดแย้งและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.1.2 การจัดการเอกสาร ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดการระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่อง จากระบบตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน และกระบวนการรับส่งเอกสารที่มีความตรงต่อเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการในการรับ – ส่งเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนนำไปเป็นแบบต้นแบบในการจัดการให้แก่บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทหรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอก

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

3.2.1 ด้านการรับ-ส่งเอกสาร หน่วยงานควรมีการระบุงเวลาการรับ-ส่งเอกสารที่มีความแน่นอนมากกว่าปัจจุบัน เนื่องจากเอกสารมีการจัดส่งตลอดเวลาเมื่อมีการติดต่อมา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานอื่นๆ ได้ และหน่วยงานควรออกกฎให้ผู้ให้บริการมารับ-ส่งเอกสารเองเมื่อมีเอกสารที่มีความเร่งด่วน เพื่อให้การบริการงานเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2 ด้านการจัดเก็บเอกสาร หน่วยงานควรมีวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำเอกสารเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้เกิดการล่าช้าในการนำเอกสารเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นที่ต้องมีการใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรมต่างๆ และการนำส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วนส่งผลให้การจัดเก็บเอกสารที่มีความสำคัญกับหน่วยงานอื่นไม่สามารถเรียกใช้ได้

3.2.3 ด้านการเบิก-สืบค้นเอกสาร ธนาคารควรมีการสร้างระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีการเบิกเอกสารดังกล่าวออกไปแล้วโดยผ่านระบบที่ธนาคารกำหนด เนื่องจากการไม่มีการแจ้งเตือนให้ผู้บริการทราบทำให้มีการเบิกเอกสารซ้ำซ้อน จนเกิดความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร และตรวจสอบว่ามีผู้บริการท่านอื่นเบิกไปหรือยัง รวมทั้งการเบิกเอกสารผ่านโทรศัพท์ที่ไม่มี การส่งหลักฐานการเบิกมาทำให้เกิดความผิดพลาดในการหยิบเอกสารได้

3.2.4 ควรมีการเปรียบเทียบการเบิก-สืบบัญชีเอกสารของแต่ละปี เพื่อทำการวัดผลในการหาประสิทธิภาพของหน่วยงาน ว่ามีความพร้อมในการเบิกเอกสารหรือไม่ เพราะแต่ละปีนั้น อาจมีการเบิก-สืบบัญชีเอกสารที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป ทำให้การให้บริการอาจแตกต่างกัน ดังนั้น ควรมีการวัดปริมาณการเบิก-สืบบัญชีเอกสารเพื่อทำการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

3.2.5 ควรมีการวัดจำนวนผู้ปฏิบัติงานว่าเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละขั้นตอนหรือไม่ เพราะงานแต่ละขั้นตอนนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันออกไป อาจทำให้การให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร และต้องมีการยืมคนจากขั้นตอนอื่นๆ ไปปฏิบัติงานในงานอื่นๆ หรือเรียกได้ว่า ผู้ปฏิบัติ 1 คนต้องปฏิบัติงานหลายชนิด



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัส มีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). *การจัดการสำนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- นุกูล ชูทอง. (2559). *ประสิทธิผลองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ไอดี ออด พรินท์.
- ประภาภรณ์ พันสพรประสิทธิ์. (2558). *ศักยภาพครบวงจร “การพัฒนางานธุรการยุคใหม่ อย่างมืออาชีพ”*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ เพรส.
- ปลื้มกมล ตั้งวัฒนกุลชัย. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Quickr: กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (โรงไฟฟ้า พระนครเหนือ)*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พิเศษ พรรณี ประเสริฐวงษ์. (2559). *การบริหารสำนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาสกร เรืองวานิช. (2560). *หลักการจัดการและพัฒนาสายงานอาชีพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาสนี เสถียรกาล. (2559) *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุนี เลิศแสวงกิจ และมาลัย ม่วงเทศ. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2556). *การบริหารสำนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธรรม รัตนโชติ. (2552). *พฤติกรรมองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป.
- สุชาติ ฤกษ์ไอรส. (2558). *การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

## แบบสอบถาม

--	--	--

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสารของ  
ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่านในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

( ) ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 31 – 39 ปี  
( ) 40 – 49 ปี ( ) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี หรือวุฒิเทียบเท่าปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพการสมรส

( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หย่า ( ) หม้าย

## 5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร

- ( ) ต่ำกว่า 1 ปี                      ( ) 1 – 10 ปี  
( ) 11 – 30 ปี                      ( ) 30 ปีขึ้นไป

## 6. ตำแหน่งงาน

- ( ) พนักงานวิเคราะห์                      ( ) ผู้อำนวยการ  
( ) พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์                      ( ) เจ้าหน้าที่ชั้นพิเศษ  
( ) พนักงานหลักประกันสังหาริมทรัพย์                      ( ) เจ้าหน้าที่บริหาร

## 7. ระดับตำแหน่งงาน

- ( ) ชั้นตรี 7                      ( ) ชั้นโท 8                      ( ) ชั้นโท 9  
( ) ชั้นเอก 10                      ( ) ชั้นเอก 11                      ( ) เจ้าหน้าที่ชั้นพิเศษ

## 8. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน

- ( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท                      ( ) 20,000 – 35,000 บาท  
( ) 35,001 – 50,000 บาท                      ( ) 50,001 – 65,000 บาท  
( ) มากกว่า 65,000 บาท



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับ – ส่งเอกสาร</b>					
1. การรับส่งเอกสารมีความตรงต่อเวลา					
2. ระบบการตรวจรับในขั้นตอนการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน					
3. คู่มือปฏิบัติในการรับ-ส่ง เอกสารภายในหน่วยงาน					
4. ระบบการส่งคืนเอกสารที่บกพร่อง					
5. การบริการงานเอกสาร					
<b>ด้านการจัดเก็บเอกสาร</b>					
1. ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ					
2. การจัดหมายเลขจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย					
3. ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาเอกสารป้องกันการสูญหาย					
4. การจัดเก็บเอกสารมีการจำแนกหมวดหมู่					
5. ความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บเอกสาร					
6. สถานที่ ก่อร่างเอกสาร หรือ ซอง การจัดเก็บเอกสาร ระบุอย่างชัดเจน					

ปัจจัยด้านการบริการงานเอกสาร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. ระบบแปลงเอกสารกระดาษเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์					
8. ระบบการตรวจสอบระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร					
<b>ด้านการเบิก – สืบค้นเอกสาร</b>					
1. การเบิกเอกสารได้รับเอกสารครบถ้วน					
2. การเบิกเอกสารมีความตรงต่อเวลา					
3. การเบิกเอกสารมีความสะดวก					
4. คุณภาพของช่องอิเล็กทรอนิกส์ในการเบิกเอกสาร					
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมในการให้บริการ					
6. ระบบการสืบค้นง่ายต่อการใช้งาน					
7. ความรวดเร็วในการสืบค้นเอกสาร					
8. ความรวดเร็วในการสืบค้นเอกสารกระดาษ ภาพ					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านเอกสาร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด



**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางสาววราภรณ์ อธิพิณสุวรรณ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	27 ตุลาคม 2534
<b>สถานที่เกิด</b>	เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตสะพานใหม่ ปีการศึกษา 2556
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายไชย เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
<b>ตำแหน่ง</b>	พนักงานอสังหาริมทรัพย์ชั้น 9

