

การบริหารจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกสินเชื่อ ธนาคารออมสิน
สาขาประจวบฯ โดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Microsoft Excel)

The management of the debt restructuring document
to enhance efficiency for the work of the Bank of
government savings banking of Chumpol by using
application software (Microsoft Excel)

นางสาว ปราชญาพร ไทยภักดี

Miss Pratchayaporn Thaipakdee

ดร.ธนาภิญญ์ อັตตฤทธิ

Dr. thanapin Attarit

1744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง จ.นครราชสีมา 30000

744 Suranarai Road, Mueang district, Nakhon Ratchasima Province 30000

(info@rmuti.ac.th)

บทคัดย่อ: การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเกี่ยวกับงานด้านแผนกสินเชื่อ จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานจริง พบปัญหาการจัดเก็บ การค้นหา เอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งทำให้เอกสารชำรุดและสูญหาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาประจวบฯ ผู้จัดทำจึงใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Office Excel มาช่วยในการจัดเก็บและค้นหาเอกสารปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้เป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ใช้แบบประเมิน 9 ชุด โดยผู้ตอบแบบประเมินคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานแผนกสินเชื่อและนักศึกษาฝึกงานของธนาคารออมสิน สาขาประจวบฯ โดยแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดเก็บจะใช้หลักพื้นฐาน 5 ส. เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเอกสาร คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาจากแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารจัดการเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยใช้หลักพื้นฐาน 5 ส พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แสดงถึงการบริหารจัดการเอกสารปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหา ดังนั้นจึงส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT: The worker cooperative education about the credit department. The student of the actual work done. Have problems documenting. Debt restructuring is not stored in an orderly manner. This causes damage and lost documents In order to enhance the performance of the bank credit department. The student is using the computer system. Microsoft Office Excel programs help to store documents, improve debt structure, to make them more organized. Debt structure Use the 9-set assessment by the evaluators to help the branch manager. Employees, loans and student internships for government savings banks. The storage satisfaction assessment is based on five fundamental principles of 5S. To help manage document storage is clear, clean, convenient, hygienic ,Create habits that use statistics to analyze data are averages and standard deviation. The results of the satisfaction evaluation form for document storage management of debt restructuring using the 5S basis found that the highest level of satisfaction was achieved. Represents the systematic document storage management, debt restructuring Resulting in a quick and easy search, therefore resulting in more efficient work

คำสำคัญ: การเก็บเอกสาร, หลักพื้นฐาน 5ส, ประสิทธิภาพ

Keywords : *Document Collection, 5S Basics, Efficiency*

1 บทนำ

ธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพลเป็นอีกสาขาหนึ่งของธนาคารออมสิน ที่ทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินในการออกสลากออมสิน ปล่อยินเชื่อให้กับประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับประชาชน เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพลเปิดมาได้กว่า 21 ปี เพื่อดำเนินการปฏิบัติการทางการเงินให้กับประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งการให้สินเชื่อและการออม การให้สินเชื่อของธนาคารออมสินมีอยู่หลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของประชาชน จึงมีเอกสารในการดำเนินการมากมายในการให้สินเชื่อแก่ประชาชนและยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่มีกำลังในการผ่อนชำระหนี้ได้ครบตามจำนวนจึงมีการจัดทำโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถชำระหนี้ให้กับธนาคารได้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่มีส่วนสูญเสีย เป็นการลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ตามภาวะตลาดหรือเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีการตกลงให้ระยะเวลาปลอดหนี้ แต่ยังคงมีการชำระหนี้ดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม วิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและดอกเบี้ยครบถ้วนตามสัญญาการให้กู้ยืมและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสียเนื่องจากการลดต้นเงินและดอกเบี้ยที่บันทึกเป็นรายได้ของธนาคารแล้วให้ลูกค้า จึงมีเอกสารมากมายเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีมาหลายปีที่ยังไม่ได้รับการจัดการที่ดีและยากลำบากต่อการค้นหา

การจัดการกับเอกสารที่ดีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงานและดำเนินงานของหน่วยงานอีกทางหนึ่ง การจัดการกับเอกสารมีความสำคัญกับหน่วยงาน คือทำให้เกิดการควบคุมเอกสารอย่างมีระบบ เพื่อสนองความต้องการด้านการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งยังช่วยประหยัดงบประมาณบุคลากรและยังช่วยประหยัดเวลาอีกด้วย ค้นหา ดังนั้น การมีระบบการจัดการเอกสารที่ดีที่เหมาะสมกับหน่วยงานทำให้เอกสารที่มีอยู่ให้เอกสารที่อยู่ในสำนักงานการใช้งานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ต้องค้นหาหรือจัดการกับเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ถูกเก็บอย่างไม่เป็นระเบียบ และกระจายกันอยู่ในแต่ละที่ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะจัดทำแฟ้มเรียงเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการทำการรวบรวมเอกสารแต่ละปี จัดเรียงตาม วันเดือน ปี โดยจัดเก็บเป็นแฟ้ม และใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์(Microsoft Excel)ตามหลักพื้นฐาน 5 ส. ซึ่งจะนำผลการจัดการกับเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เสนอผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อบริหารจัดการกับเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และหนี้สูญ ให้มีระบบ สะดวก รวดเร็วและตอบสนองผู้ที่ต้องการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดเก็บและจัดเรียงแฟ้มการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดเก็บและจัดเรียงแฟ้มเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์

2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Microsoft Excel)

3 แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร ทัศนคติเป็นประเด็นทางจิตวิทยา อีกประการหนึ่งที่นักบริหารให้ความสนใจ ทั้งนี้เพราะการ เข้าใจในทัศนคติ จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545, หน้า 64) ซึ่งในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมักจะพบว่าในหลาย ๆ กรณีทัศนคติของพนักงานส่งผลในทางที่องค์กรลดต่ำลง และองค์กรไม่สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนและสร้างทัศนคติของพนักงานหรือสร้างทัศนคติที่พึงปรารถนาขององค์กรให้เกิดขึ้น(วัน ชัย วัฒนศัพท์, 2544, หน้า 41-42) คักดีไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 138) กล่าวโดยสรุป ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อม ทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความ คิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปใน

ทิศทางใด ทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (สง่า ชีรนรวิชย์, 2544: 24) ได้ให้ความหมายของการเก็บเอกสาร คือกระบวนการในการจัดเก็บ ค้นหา และนำเอกสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีระเบียบแบบแผน มีระบบการจัดเก็บ และแหล่งเก็บที่สะดวก ปลอดภัย ประหยัด และสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

(สุรางค์ นพคุณ, 2540: 4) ได้ให้ความหมายของการเก็บเอกสารไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดทำและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบเพื่อค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการใช้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(สมสรวง พฤติกุล, 2543:9) ได้ให้ความหมายของการจัดเก็บเอกสารไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดระบบจำแนก และเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ และสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ

(นางสาวธัญพร จันทรวีโรจน์และวรรณวิมลรอดอนันต์ , 2558) การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง การจัดระบบระเบียบให้เอกสารในหน่วยงานเพื่อสร้างความสะดวกให้กับพนักงานรวมถึงสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานในหน่วยงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า กระบวนการในการจำแนก จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ความสำคัญของการเก็บเอกสารเมื่อธุรกิจให้ความสำคัญกับเอกสาร และเอกสารใช้เป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบหรือค้นคว้าในอนาคตแล้วดังนี้ ธุรกิจต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้

3. แนวทางกิจกรรม 5 ส. หลักสำคัญของการสร้างลักษณะนิสัยต้องมีการกำหนดกฎระเบียบให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมไม่ให้ใครสามารถทำอะไรได้ตามอำเภอใจในการทำงานทุกขั้นตอนจะต้องทำตามมาตรฐานในการทำงานโดยมีการตรวจสอบ (checklist) และคู่มือการปฏิบัติงาน (work manual) ที่ชัดเจน มาตรฐานการทำงานกิจกรรม 3ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด ต้องการสร้างนิสัยหรือ “ส” ตัวที่ 5

นี้มุ่งไปที่การสร้างระเบียบวินัยสร้างนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้น เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการทำ 5ส อย่างเต็มที่เพราะการทำกิจกรรม 5ส ไม่ใช่การทำครั้งเดียวแล้วเลิกหรือคิดว่าเพียงพอแล้ว เพราะถ้าเป็นเช่นนั้นทุกอย่างก็จะย้อนกลับไปสู่สภาพเดิมได้หรือเหมือนไม่ได้ทำอะไรเลย ดังนั้น การสร้างนิสัยให้รักที่จะทำ 5ส จึงเป็นสิ่งจำเป็น หรืออาจกล่าวได้ว่าถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการทำ 5ส ก็ว่าได้ แต่เรื่องการสร้างนิสัยเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล บางคนก็สร้างง่าย บางคนก็สร้างยาก แต่เมื่อนิสัยความเป็นระเบียบที่เกิดจากการปฏิบัติ 5ส ติดตัวไปใช้ เช่น แยกขยะที่บ้าน จัดของใช้ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมันเอง หรือเวลาขับรถต้องคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งที่ขับรถเคลื่อนออกไป เป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม, ร้อยเอกพลินทร สังขกร ,2548) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสารการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสาร หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ของกองระเบียบการกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม จำนวนทั้งสิ้น 15 คนผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดเก็บเอกสาร ของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรากระทรวงกลาโหม พบว่าระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนใหญ่ยังเป็นแบบบันทึกลงสมุด ถึงแม้ว่าได้มีการนำโปรแกรมการจัดเก็บเอกสารแบบสารสนเทศมาใช้แล้ว แต่ก็ยังไม่ได้มีการดำเนินการใช้ ระบบสารสนเทศจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ด้านปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าด้านบุคลากร คือมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่เพียงพอด้านงบประมาณ พบว่าได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ ด้านการบริหารจัดการ พบว่ายังไม่มีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสภาวะการทำงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่าปัญหาด้านบุคลากรคือมีอัตรากำลังไม่เพียงพอบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการประสานงานภายในและภายนอกองค์การ และความเอาใจใส่ ปัญหาด้านโครงสร้างการทำงาน พบว่ามีบทบาทและหน้าที่ทับซ้อนกัน แนวทางการแก้ไขปัญหาคือข้อเสนอแนะในการ

จัดเก็บเอกสาร พบว่าด้านบุคลากรคือต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามประสิทธิภาพสูงสุดของแต่ละบุคคล และควรกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารให้ชัดเจนการจัดสรรงบประมาณ วิธีการประเมินผลการดำเนินงานให้ชัดเจน ควรมีการจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากร และควรมีหน่วยงานที่สนับสนุนในด้านสารสนเทศอย่างจริงจัง

(การจัดการเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น, ผาณิต วงศ์ชาติ, 2557) การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น ก่อให้เกิดการผลิต การใช้ การจัด เก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร ซึ่งทำให้มีการผลิตเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีจึงวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ ขอนแก่น ตามวงจรชีวิตเอกสาร ด้านการผลิต/การจัดทำ การใช้การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลวิจัยนำเสนอ 2 ส่วน 1) ส่วนของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายด้านการผลิตเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น (2) นโยบายด้านการ ใช้เอกสาร ส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน/ตัดสินใจ เป็นหลักฐาน และติดต่อสื่อสาร (3) นโยบายในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ไม่มีนโยบายในการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน แต่เป็นการเก็บตามภาระงานที่ต้องดำเนินการ (4) นโยบายในการค้นคืนเอกสาร คือไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสาร โดยตรง (5) การทำลายเอกสาร สาเหตุหลักมาจาก เอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงานตามระเบียบสารบรรณ โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง 2) ส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ ขอนแก่น พบว่า (1) ด้านการผลิตเอกสาร หนังสือภายในเป็นเอกสารที่มีการจัดทำมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการผลิตด้วยตนเอง (2) ด้านการใช้เอกสาร สัญญาเช่าเป็นเอกสารที่มีการใช้มากที่สุด โดยใช้ เพื่อเป็นหลักฐานและการติดต่อสื่อสาร (3) ด้านการจัดเก็บ แยกเก็บตามส่วน/ฝ่าย โดยมีการจัดเก็บเป็นชุดเอกสาร และจัดเก็บต้นฉบับของเอกสาร ใช้วิธีการจัดเรียงตามชื่อผู้เช่า หมายเลขทะเบียนแปลง และ เลขทะเบียนรายตัวตามลำดับ (4) ด้านการค้น

คืน ส่วนใหญ่ดำเนินการค้นหาเอกสารด้วยตนเอง และใช้ ชื่อผู้เช่าในการค้นหามากที่สุด รองลงมาคือเลขทะเบียนรายตัว และหมายเลขทะเบียนแปลง โดยการค้น จากสมุดบัญชีคุมรายการที่ใช้ร่วมกัน (5) ด้านการทำลายเอกสาร เมื่อเอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประเมินเพื่อดำเนินการทำลาย ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจ อย่างดีพอ

(การจัดการเอกสารด้วยระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, นายธนัช อ่อนทา, 2558) ระบบจัดการเอกสารให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำโดยการนำเอกสารที่เป็นกระดาษมาสำเนาเพื่อจัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์และนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้การเรียกใช้หรือค้นคืน เอกสารเป็นได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้การทำ ครงงานครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการเอกสารให้อยู่ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีศึกษาโรงเรียนศิริวังวิทยาการ เพื่อลดปัญหาความ ล่าช้าในการค้นหาเอกสาร และป้องกันการสูญหายของเอกสาร ทำให้การ ทำงานด้านเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยผู้จัดทำได้เลือกเครื่องมือที่ เหมาะสมในการเข้ามาดำเนินการสนับสนุนและได้วิเคราะห์ประเมินความพึง พอใจสรุปได้ว่าระบบที่นำมาใช้พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้งานได้จริงตาม วัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม

4 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการบริหารจัดการจัดเก็บและจัดทำแฟ้มเอกสารปรับปรุง โครงสร้างหนี้ โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1 การบริหารจัดการจัดเก็บและจัดทำแฟ้มเอกสารปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตาม หลักพื้นฐาน 5 ส

ในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และหนี้สูญ และจัดทำ แฟ้ม ตามหลักพื้นฐาน 5 ส. โดยการเรียงเอกสารตามวันเดือนปี โดยผู้จัดทำ ได้เรียงจากปี 2552 ถึง ปี 2562 ปีปัจจุบัน เอกสารจะกระจัดกระจายกันอยู่ใน ตู้เอกสารของแผนกสินเชื่อ ผู้จัดทำจึงได้จัดทำแฟ้มและปรับปรุงแก้ไขแฟ้มที่ ซ้ำรูด จากนั้นก็จัดเรียงแฟ้มเอกสารตามวันเดือนปีให้เป็นระบบ ระเบียบ เรียบร้อย โดยหลักพื้นฐาน 5 ส. ในการจัดเก็บเอกสาร

1.1 สะสาง รวบรวมเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และหนี้สูญ ที่กระจัดกระจายอยู่ตามตู้เอกสารของแผนกสินเชื่อ และแยกเอกสารที่ปิดบัญชีออกจากแฟ้มเอกสาร จัดตามวัน/เดือน/ปี

1.2 สะดวก จัดทำแฟ้มแยกออกเป็นปีๆ และจัดเรียงแฟ้มเอกสารตามวัน/เดือน/ปี ระบุเดือนในแถบแฟ้มอย่างชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร

1.3 สะอาด ทำความสะอาดที่เก็บเอกสารและขจัดฝุ่น สิ่งสกปรกในเอกสาร กำจัดเศษกระดาษ รวมถึงรักษาความสะอาด

1.4 สุขลักษณะ เมื่อจัดทำ 3 ส. แล้ว ต้องรักษามาตรฐานที่ดีในการจัดทำเอกสารอย่างสะอาด สะดวก เรียบร้อย ค้นหาได้สะดวก ในที่เก็บเอกสาร

1.5 สร้างนิสัย หลังจากปฏิบัติทั้ง 4 ส. แล้ว ทุกครั้งที่ใช้งานต้องรักษา และมีระบบระเบียบในการใช้งานอย่างเคร่งครัด ตลอดจนปฏิบัติให้เป็นนิสัย เป็นกิจวัตรประจำวัน

2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานและนักศึกษาฝึกงาน แผนกสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพล จำนวนทั้งหมด 9 คน

3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Questionnaires) เนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ออกแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบ Multiple choice

ข้อที่ 1 อาชีพเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 1.พนักงานแผนกสินเชื่อ
- 2.พนักงานแผนกออม
- 3.นักศึกษาฝึกงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อโครงการการบริหารการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของแผนกสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขา

ประตุมพล โดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Microsoft Excel) เป็นคำถามปลายเปิดแบบ Likert Scale Questions แบบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดโดยมีระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลใช้วิธีของ Likert Scale แบบจำลองแต่ละช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยทำการกำหนดช่วงของการวัดได้ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

5 ผลที่ได้จากการทำการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักกิจกรรม 5 ส โดยมีการสรุปผลก่อนและหลังดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามหลักกิจกรรม 5 ส ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มาจากพนักงานแผนกสินเชื่อ พนักงานแผนกออม และนักศึกษาฝึกงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ท่าน แบ่งเป็นพนักงานแผนกสินเชื่อ 6 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 67% พนักงานแผนกออม 1 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 11% และนักศึกษาฝึกงาน 2 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 22 %

- จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของกิจกรรม 5 ส สะอาด เมื่อพิจารณาตามหลักกิจกรรม 5 ส พบว่า สะอาด รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.21-5.00 จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

- จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของกิจกรรม 5 ส สะดวก เมื่อพิจารณาตามหลักกิจกรรม 5 ส สะดวก รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.21-5.00 จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของกิจกรรม 5 ส สะอาด เมื่อพิจารณาตามหลักกิจกรรม 5 ส สะอาด รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.21-5.00 จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของกิจกรรม 5 ส สุขลักษณะ เมื่อพิจารณาตามหลักกิจกรรม 5 ส สุขลักษณะ รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.21-5.00 จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของกิจกรรม 5 ส สร้างนิสัย เมื่อพิจารณาตามหลักกิจกรรม 5 ส สร้างนิสัย รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.21-5.00 จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	N	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สะอาด	9	4.89	0.33	มากที่สุด
2. สะดวก	9	4.89	0.32	มากที่สุด
3. สะอาด	9	4.78	0.44	มากที่สุด
4. สุขลักษณะ	9	4.83	0.38	มากที่สุด
5. สร้างนิสัย	9	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	9	4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางสรุปได้ว่า พนักงานและนักศึกษาฝึกงานธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพล จำนวน 9 คนมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.86-5.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในการบริการการจัดเก็บเอกสารการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพล

6 ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกสหกิจ

1. ได้เรียนรู้และปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง
2. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น เข้าใจการทำงานที่ดี
3. ได้ฝึกความอดทนจากการทำงาน จากแรงกดดันในสถานประกอบการ
4. ได้ฝึกการมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
5. ได้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร และเรียนรู้การจัดเก็บเอกสาร

เอกสารอ้างอิง

- [1]ณรงค์นันทวรรณนะ(2536).การจัดการทั่วไป.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- [2]โนชญ์ ชาญด้วยกิจ. (2553). การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- [3]สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- [4]สมสรวง พฤติกุล. (2543). คู่มือการจัดเก็บเอกสาร.กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สมคิด บางโม. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ :จูนพับลิชชิง
- [5]สมสรวง พฤติกุล. (2543). คู่มือการจัดเก็บเอกสาร . กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- [6]ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- [7]รวัตรชาติวิศิษฐ์.2550. ทฤษฎีกิจกรรม 5 ส ให้สัมฤทธิ์ผลนั้นมาจากคน.กรุงเทพ. สำนักพิมพ์ศูนย์ ส่งเสริมวิชาการ
- [8]วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและ บทวิเคราะห์ องค์การศึกษาไทย พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิมพ์พิสุทธ์
- [9]วันชัย โกลละสุด. (2549).การบริหารแบบมีส่วนร่วม.กรุงเทพฯ:กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย

กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ ธนาคารออมสิน สาขาประตูชุมพล จังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2562 ถึง วันที่ 11 ตุลาคม 2562 ในครั้งนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้ประสบการณ์อันมีค่าและความรู้จากการปฏิบัติงานจริง

สำหรับรายงานวิชาสหกิจศึกษานี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังต่อไปนี้

1. นางกัญญ์ณัฏฐา อธิกาญจน์ญาจันฐ์ (ผู้จัดการสาขา)
2. นางขวัญนภา เทพประเทืองทิพย์ (ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสินเชื่อ)
3. นางสาวภัทริยา สาขา (พนักงานธุรกิจสาขา 5)
4. นางสาวรัศมี ทองฝั่งพลอย (พนักงานธุรกิจสาขา 7)
5. นางสาวนุชนาฏ รัชตะมงคล (พนักงานธุรกิจสาขา 7)
6. นางสาวพกามาศ นิยมมา (พนักงานธุรกิจสาขา 7)

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ให้การแนะนำการทำงาน และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่มีส่วนในการให้ข้อมูล เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจ การฝึกประสบการณ์การเรียนรู้ ตลอดจนให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ชีวิต การปฏิบัติงาน