

บทที่ 12

การควบคุมและการออกแบบแบบฟอร์ม

การปฏิบัติงานในสำนักงานนั้นย่อมต้องเกี่ยวข้องกับการกรอกแบบฟอร์ม การใช้ข้อมูลจากแบบฟอร์ม ตลอดจนการจัดเก็บแบบฟอร์มในฐานะที่เป็นเอกสารทางธุรกิจ ดังนั้นการมีแบบฟอร์มขึ้นในธุรกิจก็ย่อมทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการออกแบบ ค่าพิมพ์ ค่าแรงงานในการใช้แบบฟอร์ม ค่าแรงงานในการจัดเก็บ เป็นต้น ในการวิเคราะห์ระบบและวิธีปฏิบัติงานนั้น นักวิเคราะห์จึงมักจะทำการวิเคราะห์แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานสายทางเดินของงาน การดำเนินงานตลอดจนการใช้เครื่องจักรและพนักงาน เพื่อให้งานดำเนินไปตามสายทางเดินที่มีประสิทธิภาพที่สุด โดยคำนึงถึงผลงานที่จะได้รับเป็นหลัก กล่าวคือ การปรับปรุงวิธีการกรอกแบบฟอร์ม การขจัดการซ้ำซ้อนกันของแบบฟอร์ม ซึ่งจะช่วยให้เกิดการประหยัดได้อย่างเห็นทันตา

1. ความหมายของคำว่าแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหรืออาจเรียกว่าแบบพิมพ์ หมายถึงกระดาษหรือวัสดุที่พิมพ์ข้อความนำโดยเว้นช่องว่างไว้ให้เติม หรือทำเครื่องหมาย \checkmark หรือ \times ในช่อง เช่น ใบคำร้อง ใบสมัคร ใบเสร็จรับเงิน เช็ค ใบนำฝากเงิน ใบถอนเงิน ใบสั่งซื้อ ฯลฯ เป็นต้น

2. จุดประสงค์ของการใช้แบบฟอร์ม

การปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือธุรกิจใด ๆ ย่อมต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งงาน เพื่อติดต่อประสานงานระหว่างฝ่าย แผนก หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมที่ขยายกว้างขวางมากมีความจำเป็นในการบันทึกข้อมูลก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้นจึงได้มีการจัดทำแบบฟอร์มขึ้นใช้สำหรับงานที่ต้องทำอยู่เป็นประจำและคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ มีแตกต่างกันบ้างเฉพาะรายละเอียดบางอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกรวดเร็วในการบันทึกข้อมูล ซึ่งย่อมเป็นการประหยัดแรงงานและเงิน หากไม่มีแบบฟอร์ม

ใช้ในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ก็ต้องทำแบบบรรยาย ซึ่งไม่กะทัดรัดทำให้สิ้นเปลืองวัสดุ เช่น กระดาษ หมึกและเสียเวลาทั้งของผู้บันทึก ผู้ใช้ข้อมูลและผู้ตรวจสอบ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแบบฟอร์มเป็น เครื่องมือสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารจึงได้ค้นคว้าหาวิธีการจัดทำแบบฟอร์ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังจะกล่าวต่อไป

3. ประโยชน์ของแบบฟอร์ม

การสร้างแบบฟอร์มขึ้นใช้นั้นหากได้คำนึงถึงวิธีการตามเทคนิคการออกแบบฟอร์มแล้ว ย่อมจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานนานัปการ ดังเช่น

(1) ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงาน การติดต่อประสานงานภายในธุรกิจไม่ จำเป็นต้องใช้จดหมายโต้ตอบเสมอไป อาจใช้แบบฟอร์มแทนได้ เช่น ใบสมัครงาน ใบเบิกจ่ายพัสดุ ใบรับโทรศัพท์ เป็นต้น

(2) เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานอาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เป็นหลักฐานในระยะเวลาอันสมควร และเพื่อประโยชน์ในการควบคุม เช่น สมุดบัญชี ใบเบิก จ่ายพัสดุ ใบลา เป็นต้น และเพื่อประโยชน์ในการใช้อ้างอิงหรือใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของ ผู้บริหาร

(3) ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยปกติแบบฟอร์มย่อมมีข้อความนำที่เตรียมไว้ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้และเว้นที่ว่างไว้สำหรับให้ผู้ใช้กรอกข้อความได้ตามเหมาะสมแก่เรื่องผู้กรอก จึงไม่ต้องกรอกข้อความทั้งหมดด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาของผู้กรอกแบบฟอร์ม และ สำหรับผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์มที่กรอกแล้วเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือดำเนินการต่อโดยไม่ต้องเสีย เวลาอ่านข้อความที่พิมพ์ไว้ทุกครั้ง จึงเป็นการสะดวกและประหยัดเวลาแรงงานของผู้ปฏิบัติด้วย

(4) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบมีมาตรฐานเดียวกัน ถ้าไม่มีแบบฟอร์มใช้ ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องจะต้องคิดเขียนข้อความเองตามแต่จะนึกได้ บางคนอาจเขียนยืดเยื้อเกินความ จำเป็น ทำให้เสียเวลาผู้ตรวจสอบต้องอ่านเพื่อหาจุดประสงค์หรือสาระสำคัญของเรื่อง บางคน อาจเขียนสั้นจนไม่ได้เนื้อความจะทำให้เสียเวลาสอบถามเพิ่มเติมอีกทั้งทำให้ขาดความเป็นระเบียบ เรียบร้อย

แบบฟอร์มบางชนิดมีลักษณะเป็นหนังสือสำคัญมีค่าในทางการเงินหรืออาจใช้เป็น หลักฐาน เช่น ใบฝากเงินธนาคาร เช็ค ปรินญาบัตร ประกาศนียบัตร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีลักษณะลวดลายอย่างปราณีต เพื่อป้องกันการปลอมแปลง ง่ายแก่การตรวจสอบ และสำหรับ

ธุรกิจที่มีสาขาหลายแห่งหากมีแบบฟอร์มมาตรฐานใช้ย่อมช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และง่ายต่อการตรวจสอบ

4. ประโยชน์ของการควบคุมแบบฟอร์ม

ในด้านจัดระบบและวิธีการปฏิบัติงานนั้น แบบฟอร์มจะมีความหมายมากไปกว่าคำจำกัดความที่กล่าวในปทานุกรม เพราะว่าแบบฟอร์มนั้นเป็นแผ่นกระดาษที่ถูกออกแบบไว้ล่วงหน้าเพื่อทำให้วิธีปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการบันทึกข้อมูลอันเป็นองค์ประกอบของการดำเนินงาน ดังนั้น ในธุรกิจขนาดใหญ่จึงนิยมจัดให้มีหน่วยงานควบคุมแบบฟอร์มขึ้นเพื่อช่วยให้ความมั่นใจว่า

- (1) จะไม่ออกแบบฟอร์มที่ไม่จำเป็นใช้
- (2) แบบฟอร์มที่ออกใช้ต้องเป็นแบบมาตรฐานและง่ายต่อการใช้
- (3) ผลิตและแจกจ่ายแบบฟอร์มอย่างประหยัด
- (4) มีการศึกษาหาทางปรับปรุงแบบฟอร์มเก่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้เหมาะต่อระบบ

งานในธุรกิจ

Neuner¹ กล่าวว่า การควบคุมแบบฟอร์มนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ 2 ประการ คือ

1) การตั้งหน่วยกลางขึ้นจัดการเกี่ยวกับแบบฟอร์ม

2) กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ การอนุมัติให้จัดพิมพ์แบบฟอร์มใหม่ซึ่งหมายรวมถึงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในหลักการสร้างแบบฟอร์มด้วย

5. หน่วยกลางควบคุมการออกแบบฟอร์ม

การที่จะมีแบบฟอร์มที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องจัดให้มีผู้ทำหน้าที่เป็นหน่วยกลางควบคุมการออกแบบฟอร์มโดยอนุมัติเฉพาะแบบที่มีประโยชน์เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการมีแบบฟอร์มใช้ทำให้สิ้นเปลืองค่าออกแบบ ค่ากระดาษ ค่าจัดพิมพ์ ซึ่งเป็นต้นทุนของแบบฟอร์มนั้น ๆ เอง นอกจากนั้นแล้วยังสิ้นเปลืองแรงงานในการใช้และการจัดเก็บอีกด้วย

หน้าที่ควบคุมแบบฟอร์มนี้อาจจะรวมไว้กับหน้าที่งานปรับปรุงระบบงาน เพราะในการปรับปรุงแบบฟอร์มจะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ระบบและวิธีปฏิบัติงานด้วย ซึ่งบางกรณีอาจต้องทำการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานด้วย กล่าวคือการควบคุมแบบฟอร์มนั้นจะต้องนำเทคนิค

¹John J W Neuner, Office Management. Principles and Practices (New York : South Wester, Bub Co 1968) p.330

ในการออกแบบฟอร์มและการจัดพิมพ์แบบฟอร์มไปใช้ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจนั้น ๆ

6. การเริ่มดำเนินการควบคุมแบบฟอร์ม

เมื่อได้จัดตั้งหน่วยควบคุมแบบฟอร์มขึ้น หรือมอบหมายให้พนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญคนหนึ่งหรือหลายคนให้ทำการปรับปรุงแบบฟอร์มของธุรกิจนั้น ๆ ขึ้นแล้ว ให้เริ่มดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- ก. การรวบรวมแบบฟอร์ม
- ข. การจำแนกแบบฟอร์ม
- ค. การศึกษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มแต่ละแบบและวิธีการใช้แบบฟอร์มนั้น ๆ
- ง. การออกแบบฟอร์ม

6.1 การรวบรวมแบบฟอร์ม (Forms Inventory)

หน่วยควบคุมแบบฟอร์มหรือผู้มีหน้าที่ปรับปรุงแบบฟอร์มจะต้องมีอำนาจในการรวบรวมแบบฟอร์มและศึกษาระบบงาน ตลอดจนวิธีการใช้แบบฟอร์มของทุก ๆ หน่วยงานในธุรกิจนั้น

ขั้นแรกให้ทำหนังสือแจ้งไปยังทุกแผนกงานให้ส่งตัวอย่างแบบฟอร์มซึ่งใช้อยู่ขณะนั้น และแบบฟอร์มเก่าที่ไม่ใช้แล้วแต่ไม่ได้มีการยกเลิกอย่างเป็นทางการ โดยชี้แจงคำจำกัดความของแบบฟอร์มไว้ด้วยว่าหมายถึงแบบฟอร์มทุกประเภทซึ่งรวมถึง บัตร ป้าย เป็นต้น พร้อมทั้งขอให้ปฏิบัติตามรายการต่าง ๆ² ดังนี้

- (1) ส่งตัวอย่างแบบฟอร์มพร้อมทั้งสำเนาแบบละ 4 ฉบับ
- (2) ให้หมายเลขลำดับพร้อมทั้งชื่อหรือเรื่องไว้บนหัวของแบบฟอร์มทุกฉบับ หากไม่มีพิมพ์ไว้ก่อน
- (3) ระบุชื่อของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้แบบฟอร์มนั้น ๆ
- (4) ระบุจำนวนโดยประมาณของแบบฟอร์มแต่ละแบบที่ใช้ในวันหนึ่ง ปีหนึ่ง ฯลฯ และจำนวนคงเหลือในสต็อก
- (5) ระบุกฎข้อบังคับหรือระเบียบซึ่งกำหนดให้ใช้แบบฟอร์มนั้น หากทราบว่า จะมีการแก้ไขกฎข้อบังคับหรือระเบียบนั้นให้แจ้งไว้ด้วย

²H Webster Johnson, G. Savage. Administrative Office Management. (California Addison—Wesley-Pub Co.. 1968) p.376

- (6) บอกวิธีใช้แบบฟอร์มด้วยหากไม่มีพิมพ์ไว้บนแบบฟอร์ม
- (7) ระบุการแจกจ่ายแบบฟอร์มนั้น ๆ ด้วย
- (8) บอกให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของแบบฟอร์มนั้นกับแบบฟอร์มอื่น ๆ
- (9) ระบุเครื่องมือ เครื่องจักรที่ต้องใช้กับแบบฟอร์มนั้น เช่น พิมพ์ดีด เครื่อง

เจาะบัตร

- (10) บอกถึงสิ่งที่ควรแก้ไขเปลี่ยนแปลงสำหรับแบบฟอร์มแต่ละแบบ
- (11) ใส่ชื่อหน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มนั้นทุกฉบับ

6.2 การจำแนกแบบฟอร์ม (Classifying Forms)

เมื่อรวบรวมแบบฟอร์มได้ครบถ้วนแล้วต้องทำการจำแนกแบบฟอร์มออกเป็นกลุ่ม ๆ และจัดเรียงลำดับเข้าแฟ้มไว้เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์และเพื่อประหยัดเวลาในการค้นหา

การจำแนกแบบฟอร์มอาจทำได้หลายวิธี เช่น แยกตามประเภท (function) แยกตามหน่วยงาน (Department) แยกตามชื่อแบบฟอร์ม (Title) แยกตามหมายเลข (number) หรือแยกตามขนาดหรือลักษณะของแบบฟอร์ม ในบางกรณีควรจำแนกแบบฟอร์มมากกว่าหนึ่งแบบ แต่การที่จะตัดสินใจ ว่าควรจะจำแนกแบบฟอร์มก็วิธีนั้นขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจนั้น ๆ จำนวนแบบฟอร์มที่มีใช้ จำนวนประเภทของงาน และความสามารถของผู้ปรับปรุงแบบฟอร์มด้วย

ต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการจำแนกแบบฟอร์มตามประเภท และจำแนกตามหมายเลข

(1) การจำแนกแบบฟอร์มตามประเภทหรือหน้าที่ (The functional file)

การจำแนกแบบฟอร์มตามวิธีนี้ก็คือการคัดเลือกแบบฟอร์มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้านจุดมุ่งหมายหรือเนื้อหาพร้อมไว้ด้วยกัน เพื่อพิจารณารวมเข้าเป็นแบบเดียวกันและกำหนดมาตรฐาน

ขั้นแรกอาจแยกแบบฟอร์มออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ก่อน คือ แบบฟอร์มที่ใช้เกี่ยวกับงานบริหาร (Administrative forms) และแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว จึงแยกแบบฟอร์มในแต่ละกลุ่มให้แยกย่อยออกไปอีกเพื่อง่ายต่อการเปรียบเทียบและวิเคราะห์หาทางทำให้ง่ายขึ้นรวม กำจัด หรือประเมินค่าแบบฟอร์มนั้น ๆ

Ray Marien³ กำหนดหลักการจำแนกแบบฟอร์มตามหน้าที่เฉพาะ (functional listing) ไว้โดยให้วิเคราะห์รายละเอียด 3 ประการ คือ

- (ก) เนื้อหาหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มนั้น (subject) โดยให้ระบุว่าเป็น

³ Ray Marien, Marien Oh Forms Control. (New Jersey Prentice Hall. 1970)

เรื่องอะไร (ดูตารางที่ 1)

(ข) ลักษณะการปฏิบัติงาน หรือภาวะในการปฏิบัติงาน (Operation) ซึ่งใช้แบบฟอร์มนั้น ๆ ให้ระบุว่าทำอะไร (ดูตารางที่ 2)

(ค) หน้าที่หรือประเภทของงานที่ปฏิบัติ (Functions) โดยให้ระบุประเภทหน้าที่ของงานนั้นด้วย (ดูตารางที่ 3 และ 4)

ตัวอย่างการวิเคราะห์

เช็ค เป็นแบบฟอร์มที่ใช้ส่งจ่ายเงินจากธนาคาร ซึ่งอาจจำแนกประเภทดังนี้-

- แยกตาม Subject - เช็ค คือ เงินสด
- แยกตาม Operation - เช็ค คือ การจ่ายเงิน
- แยกตาม Function - เช็ค คือ คำสั่ง

ดังนั้น ประเภทของเช็คก็คือแบบฟอร์มซึ่งทำหน้าที่เป็น “คำสั่งจ่ายเงินสด”

เมื่อจำแนกแบบฟอร์มตามหน้าที่ได้แล้วให้เก็บแบบฟอร์มนั้น ๆ เข้าแฟ้ม (Functional) ไว้แบบละ 1 ฉบับ เท่านั้น

(2) การจำแนกแบบฟอร์มตามหมายเลข

หมายถึงการจัดแบบฟอร์มเข้าแฟ้มโดยเรียงลำดับเลขของแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบกับแฟ้มแบบฟอร์มที่แยกไว้ตามประเภทข้างต้น อย่างไรก็ตามถ้าไม่มีการกำหนดหมายเลขแบบฟอร์มไว้ก็ย่อมจะจัดแฟ้มแบบฟอร์มตามวิธีนี้ได้ ถ้าสามารถทำได้ก็ควรนำแบบฟอร์มแบบละ 1 ฉบับ จัดเข้าแฟ้มเรียงลำดับตามหมายเลขขึ้นไว้อีกชุดหนึ่งต่างหาก จากวิธีที่ 1

6.3 การศึกษาระบบงานที่เกี่ยวกับแบบฟอร์มและวิธีการใช้แบบฟอร์มแต่ละแบบ

ก่อนที่จะปรับปรุงแบบฟอร์มใด ๆ จะต้องศึกษาและวิเคราะห์แบบฟอร์มนั้น ๆ ก่อน โดยใช้คำถามว่า

(1) ใช้อย่างไร

(2) ใครใช้

(3) ข้อมูลที่นำมากรอกลงในแบบฟอร์มนั้นได้มาอย่างไร จากไหน มีลำดับขั้นตอนอย่างไร สมบูรณ์เพียงใด การจัดเก็บแบบฟอร์มนั้นเก็บอย่างไร นานเท่าใด แจกจ่ายแบบฟอร์มไปไหนบ้าง มีสำเนาที่ฉบับ

เมื่อได้ข้อมูลเหล่านี้แล้ว จึงควรพิจารณาปรับปรุงระบบงานให้ง่ายและมีประสิทธิภาพขึ้น แล้วจึงออกแบบฟอร์มให้สอดคล้องกับระบบงานที่ปรับปรุงแล้ว

ตารางที่ 1
แยกตามเรื่อง
(Subject Classification)

3

ตารางที่ 1

ที่	Subject	เรื่องเกี่ยวกับ
1.	Accident	อุบัติเหตุ
2.	Account Payable	บัญชีเจ้าหนี้
3.	Account Receivable	บัญชีลูกหนี้
4.	Advertising	การโฆษณา
5.	Application	การสมัคร
6.	Bank Account	บัญชีเงินฝากธนาคาร
7.	Benefits	ผลประโยชน์
8.	Cash	เงินสด
9.	Claims	การทวง การท้วงสิทธิ์
10.	Costs	ต้นทุน
11.	Credits	สินเชื่อ
12.	Earnings	รายได้
13.	Employment Status	สถานภาพของลูกจ้าง
14.	Insurance	เงินประกัน
15.	Jobs	งาน
16.	Land and Buildings	อาคารและสิ่งก่อสร้าง
17.	Machinery & Equipment	เครื่องจักร, ยนต์
18.	Material & Supplies	วัสดุ พัสดุ
19.	Pensions	บำนาญ
20.	Persons	บุคคล
21.	Product	ผลิตภัณฑ์
22.	Production	การผลิต
23.	Projects	โครงการ แผนงาน

(ตารางที่ 1 (ต่อ))

ที่	Subject	เรื่องเกี่ยวกับ
24.	Records	บันทึก
25.	Securities	หลักทรัพย์
26.	Shipments	ขนส่ง นำส่ง
27.	Tools	เครื่องใช้
28.	Travel	การเดินทาง
29.	Vacations	การหยุดพักผ่อน
30.	Vouchers	ใบสำคัญ

ตารางที่ 2

แยกตามลักษณะการดำเนินงาน
(Operation & Condition index)

ตารางที่ 2

Index	Operation & Condition	วิธีการและลักษณะการดำเนินงาน
1.	Absence	การลา การหยุดงาน
2.	Accident	อุบัติเหตุ
3.	Address	กล่าวปราศรัย
4.	Amount	บ่งจำนวน
5.	Analysis	วิเคราะห์
6.	Application	การสมัคร
7.	Approval	การอนุมัติ
8.	Calculation	การคำนวณ
9.	Cancellation	การยกเลิก
10.	Change	การเปลี่ยนแปลง
11.	Charge	การคิดค่าตอบแทน
12.	Correction	การแก้ไข

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่ Subject	เรื่องเกี่ยวกับ
13. Cost	การคิดต้นทุน
14. Delivery	การส่งมอบ
15. Design	การออกแบบ
16. Distribution	การจำหน่าย
17. Drawing	การวาดรูป เขียนแผนผัง
18. Evaluation	การประเมินผล
19. Inspection	การตรวจสอบ
20. Inventory	การเก็บประวัติ
21. Operation	การดำเนินงาน
22. Payment	การจ่ายเงิน
23. Procurement	การจัดซื้อ
24. Production	การผลิต
25. Receipt	การรับ
26. Recondition	การปรับปรุงสภาพ
27. Retention	การรอไว้
28. Return	การส่งคืน
29. Repair & Maintenance	การซ่อมแซม การบำรุงรักษา
30. Requirement	กำหนดสิ่งที่ต้องการ
31. Shipment	การขนส่ง
32. Specification	การกำหนดรายละเอียด
33. Status	การแสดงสถานภาพ
34. Transfer	การโอนย้าย
35. Typing	การพิมพ์
36. Use	การใช้

ตารางที่ 3
แยกตามหน้าที่
 (Function Classification)
ตารางที่ 3 (ต่อ)

ที่	Functional Index	แยกตามหน้าที่
1.	Acknowledgement	การตอบรับ บอกขอบคุณ
2.	Agreement	การตกลง การยินยอม
3.	Application	การแสดงความจำนง สมัคร
4.	Authorization	การอนุมัติ
5.	Cancellation	การขอยกเลิก
6.	Certificate	การออกไปรับรอง
7.	Claims	การทวง การท้วง
8.	Estimate	การกะประมาณ
9.	Follow-up	การติดตามผลงาน
10.	Identification	การแสดงผลหลักฐาน
11.	Instruction	การแนะนำ คู่มือ
12.	Notification	การแจ้งให้ทราบ
13.	Order	คำสั่ง
14.	Record	บันทึกประวัติ ลงทะเบียน
15.	Report	การทำรายงาน
16.	Request	การขอ
17.	Route	การส่งของ
18.	Schedule	การวางแผน กำหนดการ

ตารางที่ 4

FUNCTIONAL FILE LISTING .

ENTER EACH FORM WHICH HAS BEEN FUNCTIONALLY CLASSIFIED AND PLACED IN FUNCTIONAL FILE		TO ACKNOWLEDGE	TO AGREE	TO APPLY	TO AUTHORIZE	TO CANCEL	TO CERTIFY	TO CLAIM	TO ESTIMATE	TO FOLLOW - UP	TO IDENTIFY	TO INSTRUCT	TO NOTIFY	TO ORDER	TO RECORD	TO REPORT	TO REQUEST	TO ROUTE	TO SCHEDULE	TOTAL	
REFERENCE NUMBER	SUBJECT OPERATION OR CONDITION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		

6.4 การออกแบบแบบฟอร์ม (Forms Design)

แบบฟอร์มที่ดีนั้นควรจะเป็นแบบฟอร์มที่ออกแบบให้ง่ายต่อการกรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์มนั้นและให้ง่ายต่อการนำข้อมูลในแบบฟอร์มนั้นไปใช้ด้วย ดังนั้น ในการออกแบบฟอร์ม ผู้ที่จะใช้แบบฟอร์มและนักวิเคราะห์ระบบงานจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่า ควรบรรจุข้อมูลอะไรไว้ในแบบฟอร์มนั้น ๆ บ้าง ใครจะเป็นผู้ใช้ ใช้ที่ใด ใช้เมื่อไหร่ และใช้อย่างไร ตลอดจนความจำเป็นของรายการต่าง ๆ ด้วย แล้วผู้ออกแบบฟอร์มจะเป็นผู้จัดหมวดหมู่ของข้อมูลและกำหนดว่าข้อมูลใดควรจะปรากฏอยู่บนส่วนใดของแบบฟอร์มนั้น ๆ โดยจัดเรียงลำดับขั้นตอนของข้อมูล แล้วจึงกำหนดประเภทของแบบฟอร์มขึ้น

นักออกแบบฟอร์มควรตระหนักไว้เสมอว่า แบบฟอร์มที่ดีนั้นได้แก่แบบฟอร์มที่ง่าย ๆ ไม่ยุ่งยาก และควรบรรจุไว้แต่ข้อมูลที่จำเป็นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ กับควรรักษาไว้ซึ่งต้นทุนของแบบฟอร์มเอง ตลอดจนต้นทุนในการใช้ การจัดเก็บแบบฟอร์มนั้น ๆ ให้อยู่ในขั้นต่ำสุดเท่าที่จะทำได้

1. ประเภทของแบบฟอร์ม⁴ ประเภทของแบบฟอร์มอาจแยกได้หลายแบบ เช่น

(ก) การแยกตามลักษณะของกิจกรรมที่ใช้แบบฟอร์ม เช่น

- แบบฟอร์มเกี่ยวกับการจัดซื้อ การควบคุมคุณภาพ การวิเคราะห์ การขาย และเงินเดือน ค่าจ้าง

(ข) แยกตามจำนวนสำเนา ซึ่งได้แก่

- แบบ single-copy คือแบบที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้ครั้งละหนึ่งฉบับซึ่งมักจะเป็นเอกสารที่เป็นที่มาของข้อมูลและมีความสมบูรณ์อยู่ในตัว

- แบบ multi-copy คือแบบฟอร์มจัดทำขึ้นไว้เพื่อให้สามารถทำสำเนาได้หลายฉบับตามความจำเป็น ซึ่งอาจทำขึ้นไว้เป็นชุดโดยมีกระดาษคาร์บอนแทรกอยู่เป็นชั้น ๆ หรืออาจนำกระดาษคาร์บอนไว้ด้านหลังของฉบับหน้าเพื่อให้ออกแรงกรอกแบบฟอร์มเพียงครั้งเดียว แต่ได้สำเนาหลายฉบับตามต้องการ

(ค) แยกตามลักษณะการใช้ เช่น

- แบบฟอร์มภายนอก คือ แบบฟอร์มที่ธุรกิจจัดทำไว้ให้บุคคลภายนอกผู้ติดต่อธุรกิจด้วย เช่น ห้างร้านอื่น ๆ ผู้ขาย เจ้าหนี้ และลูกค้า เป็นต้น

- แบบฟอร์มภายใน หมายถึง แบบฟอร์มที่ใช้โดยบุคคลภายในธุรกิจ เช่น ใบเบิกพัสดุ รายงาน และแบบฟอร์มทางบัญชี ได้แก่ สมุดบัญชี บัตรบัญชีแยกประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

2. โครงร่างของแบบฟอร์ม (Form Structure)

โครงร่างของแบบฟอร์มนั้นแยกออกเป็น 5 ตอน คือ⁵

(1) **ชื่อแบบฟอร์ม (Identification)** เพื่อแสดงให้ทราบว่าแบบฟอร์มนั้น คือแบบอะไร เช่น ใบสมัครเข้าทำงาน ตำแหน่งของชื่อแบบฟอร์มนั้นอาจทำได้ถึง 5 แบบ เพื่อเลือกใช้ตามความเหมาะสม

(ก) กำหนดไว้ทางด้านซ้ายของแบบฟอร์ม

(ข) กำหนดไว้ด้านล่างของแบบฟอร์มซึ่งมักจะเป็นบัตรที่ใช้เก็บในตู้แบบ Visible File Card

(ค) กำหนดไว้ด้านบนของแบบฟอร์มสำหรับบัตรประเภท Vertical Index Card

(ง) กำหนดไว้เหนือเนื้อที่ที่ใช้กรอกข้อความ

(จ) กำหนดไว้ด้านบนตรงกึ่งกลางแบบฟอร์ม

⁴ George R. Terry, Administrative Office Management (Illinois : Richard D. Irwin, 1975), p. 110

⁵ Julius B. Kaiser, Forms, Design and Control (New York : A.M.A. Inc., 1968), p. 84-85

(2) คำสั่งหรือข้อแนะนำ (Instruction) หมายถึงข้อความเพื่ออธิบายถึงวิธีใช้แบบฟอร์มนั้นๆ แบบฟอร์มที่ดีไม่ควรมีคำสั่งมากนัก โดย

- (ก) จัดทำเป็นตารางล้อมกรอบไว้
- (ข) ทำเป็นข้อๆ จะเหมาะกว่าแบบบรรยายยาว
- (ค) ควรให้คำสั่งอยู่ใกล้ๆ กับช่องที่ต้องการกรอกถ้าข้อความไม่ยาวเกินไปจนทำให้แบบฟอร์มเสีย
- (ง) ถ้าคำสั่งนั้นสั้นและใช้กับแบบฟอร์มทั้งฉบับควรกำหนดให้ส่วนของคำสั่งอยู่ด้านบนหรือกึ่งกลางของแบบฟอร์ม
- (จ) จัดให้ส่วนของคำสั่งอยู่ด้านล่างของแบบฟอร์มถ้าสามารถประหยัดเนื้อที่ได้
- (ฉ) ถ้าไม่มีที่บนด้านหน้าให้จัดพิมพ์คำสั่งไว้ด้านหลังของแบบฟอร์ม หรือถ้าแบบฟอร์มนั้นเป็นแบบที่ใช้อยู่เป็นประจำโดยบุคคลเดียว อาจจัดพิมพ์คำสั่งไว้ในคู่มือแบบฟอร์มก็ได้

(3) การเริ่มเรื่อง (Introduction) คือข้อความนำที่บอกให้ทราบว่าแบบฟอร์มนั้นๆ เกี่ยวกับใคร อะไร เมื่อไหร่

(4) เนื้อเรื่อง (Body) คือ ข้อความหรือสถิติตัวเลขที่เป็นสาระสำคัญของเรื่องควรจัดไว้เป็นหมวดหมู่ และเรียงลำดับตามความสำคัญก่อนหลัง ควรจัดให้มีเนื้อที่พอเพียงกับข้อความที่กรอกลง อย่าจัดให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

(5) ปิดท้าย (Termination) คือ ข้อความปิดท้ายแบบฟอร์ม ส่วนมากจะเป็นการลงนามของผู้ใช้แบบฟอร์มและหรือผู้อนุมัติ ซึ่งควรจัดให้อยู่ด้านล่างสุดของแบบฟอร์มใช้เนื้อที่ในแนวตั้ง 1.5 นิ้ว แนวราบ 3 นิ้ว ถ้ามีลงนาม 2 ราย ก็ควรจัดช่องลงชื่ออยู่ด้านทางด้านซ้าย และขวา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

3. ข้อควรคำนึงในการออกแบบฟอร์ม

การออกแบบฟอร์มให้มีประสิทธิภาพนั้นตามที่กล่าวไว้ในประโยชน์ของแบบฟอร์มแล้ว ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงหลักการสำคัญๆ ซึ่ง Terry⁶ กำหนดไว้ดังนี้

3.1 การพิจารณาด้านหน้าที่เฉพาะอย่างของแบบฟอร์ม (Functional Considerations)
อาจแยกพิจารณาได้ 7 ประการ คือ

⁶Terry, op. cit. p.112-122

(1) จุดมุ่งหมายของแบบฟอร์ม (Purposes of the forms) ให้พิจารณาจุดมุ่งหมายของแบบฟอร์มนั้นว่าจะออกใช้สำหรับงานใด เพื่อกำหนดรูปแบบให้อำนวยประโยชน์ในการใช้ได้เต็มที่

(2) ข้อมูลที่จะบรรจุลงในแบบฟอร์ม (Information include) เมื่อทราบจุดมุ่งหมายของแบบฟอร์ม และได้ศึกษาถึงวิธีการใช้แบบฟอร์มแล้ว โดยเฉพาะถ้าเป็นแบบที่ใช้อยู่แล้ว ขั้นตอนต่อไปให้พิจารณาบรรจุข้อมูลใดไว้ในแบบนั้นบ้าง ซึ่งอาจทำได้โดยการตอบคำถามดังต่อไปนี้

รูปที่ 12.1 คำถามเพื่อพิจารณาข้อมูลซึ่งจะบรรจุลงในแบบฟอร์ม

1. ข้อมูลใดบ้างที่จำเป็นเพื่อให้แบบฟอร์มนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
2. ใครเป็นผู้ใช้ เพื่ออะไร ใช้อย่างไร มีลำดับขั้นตอนอย่างไร
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องทำอะไรเกี่ยวกับแบบฟอร์มนั้น
4. มีลำดับขั้นตอนการส่งผ่านแบบฟอร์มนั้นจากใครถึงใคร อย่างไร
5. ผู้ใช้แบบฟอร์มนั้นจะมีข้อเสนอแนะใดบ้าง
6. จะตัดข้อมูลใดออกได้บ้าง หรือจะทำให้ง่ายขึ้นได้ไหม
7. ขนาดของแบบฟอร์มนั้นพอเหมาะแล้วหรือ
8. ถ้าได้ปรับปรุงแบบฟอร์มนั้นให้ง่ายขึ้นหรือกำจัดแบบนั้นไป จะมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่

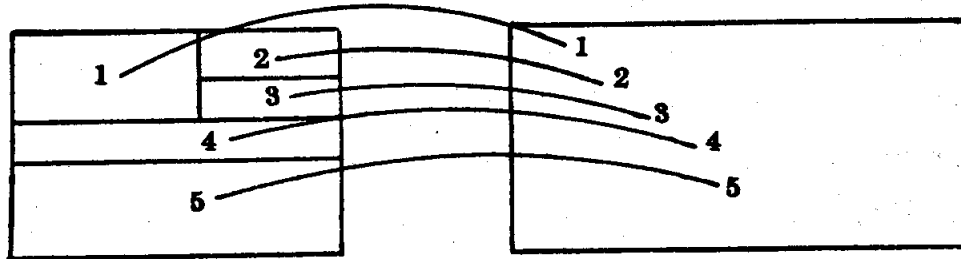
(3) กำหนดชื่อแบบฟอร์มให้เหมาะสม (Adequate Identification) ชื่อของแบบฟอร์มควรจะบ่งให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของแบบฟอร์มนั้น ๆ ด้วย เช่น ใบสมัคร ใบลา ใบเสร็จรับเงิน

โดยปกติแล้วควรจัดชื่อแบบฟอร์มไว้บนส่วนกลางหน้ากระดาษ และควรมีเลขที่หรือหมายเลขกำกับไว้ใกล้ชื่อแบบฟอร์มซึ่งอาจใช้ตัวเลขล้วน หรือใช้ตัวอักษรประสมกับตัวเลข เช่น มร.24, ภงด.9, 1.20 เป็นต้น ถ้าแบบฟอร์มนั้นเป็นแบบชุด (multiple forms) ก็ควรใส่เลขที่สำเนาด้วย พร้อมทั้งระบุไว้ให้ทราบว่าฉบับใดจะส่งไปไหน หรืออาจจะใช้กระดาษสีต่าง ๆ กันตามจำนวนสำเนาก็ได้

(4) การจัดเรียงลำดับรายการ (Sequence of items) การรวมรายการที่เกี่ยวข้องกันไว้เป็นกลุ่มเดียวกันและจัดเรียงลำดับตามขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเคลื่อนไหวย้อนกลับขึ้นมา และถ้าจะมีการนำข้อมูลจากแบบฟอร์มหนึ่งไปกรอกลงในแบบฟอร์ม

อีกด้วย ก็ควรจัดเรียงลำดับรายการให้สอดคล้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเคลื่อนไหวแบบววนย้อนกลับไปมาและอาจจะใส่เลขลำดับกำกับรายการไว้ด้วยก็จะเป็นการช่วยให้การอ้างอิงง่ายและรวดเร็วด้วย ดังรูป

รูปที่ 12.2 การจัดลำดับรายการให้สอดคล้องกัน



(5) รูปแบบทั่วไปของแบบฟอร์ม (General pattern of the forms) การกำหนดรูปแบบของฟอร์มนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงวิธีการที่จะใช้ในการกรอกแบบฟอร์มนั้น ๆ ว่า จะกรอกด้วยมือหรือเครื่องพิมพ์ดีด หรือโดยวิธีอื่น ๆ เพื่อจะได้เว้นช่องว่างไว้ให้พอเพียงกับจำนวนข้อมูลที่จะกรอกลงบนแบบฟอร์มนั้น รวมถึงการกำหนดความถี่ของเส้นบรรทัดด้วย ซึ่งควรคำนึงถึงความสะอาดและความสวยงามโดยยึดหลักดังนี้

(5.1) การเว้นช่องว่างตามแนวตั้ง (Vertical Spacing) หมายถึงการเว้นระยะบรรทัด

- สำหรับแบบฟอร์มที่กรอกด้วยเครื่องพิมพ์ดีด การเว้นบรรทัดในระยะ 1 นิ้ว ควรเว้น 3-6 บรรทัด (Single space หรือ double space)

- สำหรับแบบฟอร์มที่กรอกด้วยมือ ควรเว้น 4 บรรทัด ในระยะ 1 นิ้ว

(5.2) การเว้นช่องว่างตามแนวราบ (Horizontal spacing) หมายถึงการเว้นช่องไฟไว้ให้กรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์ม

- สำหรับแบบฟอร์มที่กรอกด้วยเครื่องพิมพ์ดีดนั้น โดยทั่วไปแล้วในระยะ 1 นิ้ว จะสามารถพิมพ์ตัวอักษรได้ 10-12 ตัว แต่ถ้าใช้วิธีกรอกด้วยมือในระยะ 1 นิ้ว จะเขียนตัวอักษรลงได้ประมาณ 8 ตัว

(5.3) ถ้าต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ ในการออกแบบฟอร์ม ก็ให้คำนึงถึงสมรรถภาพของเครื่องมือเหล่านั้น ๆ เป็นหลัก เช่น การเจาะบัตรคอมพิวเตอร์ การตอบข้อสอบแบบปรนัย ซึ่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตรวจผล เป็นต้น

(5.4) การเว้นที่ไว้สำหรับเจาะรูเพื่อเก็บแบบฟอร์มเข้าแฟ้มนั้น ควรเว้นระยะว่างไว้ 1/2 นิ้ว เพื่อไม่ให้ข้อความบนแบบฟอร์มถูกเจาะขาดหายไป

(5.5) อนึ่ง การออกแบบฟอร์มจะต้องให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงานไม่ควรกำหนดวิธีการให้เข้ากับแบบฟอร์ม ตัวอย่างเช่น แบบฟอร์มที่จะต้องกรอกด้วยเครื่องพิมพ์ดีดย่อมไม่จำเป็นต้องตีเส้นบรรทัดไว้ แต่ถ้าจะให้กรอกด้วยมือก็ควรมีเส้นบรรทัดไว้ให้ การเว้นช่องว่างไว้ให้กรอกข้อความก็ควรเว้นไว้ให้พอควร คือจะต้องกะประมาณจำนวนตัวอักษรที่จะบรรจุลงในช่องว่างนั้น ๆ และถ้าหากเป็นไปได้ให้พยายามใช้ (Ballot Box) ไว้หน้าข้อความนำซึ่งกำหนดไว้ให้ผู้กรอกเลือกตอบตามที่เห็นชอบ ซึ่งผู้ออกแบบฟอร์มจะต้องคาดการณ์ไว้ว่าผู้กรอกอาจจะกรอกข้อมูลอย่างใดลงในแบบฟอร์มนั้นบ้าง ดังนั้น วิธีนี้จึงช่วยให้ผู้กรอกแบบฟอร์มตัดสินใจได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาของผู้กรอก เพราะเพียงแต่ทำเครื่องหมาย ✓ หรือกากบาท × ใน Box หน้าข้อความที่เลือกเท่านั้น และยังเป็นการง่ายต่อการตรวจสอบและนำข้อมูลไปใช้ด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม การจัดวาง และข้อความนั้น ต้องอย่าจัดให้อยู่ติดกันมาก จนอาจทำให้ผู้กรอกใส่เครื่องหมายไม่ตรงกับข้อความที่ต้องการเลือก

รูปที่ 12.3 ตัวอย่างการใช้ Ballot Box

แผนกทะเบียน	
<input type="checkbox"/>	วันที่รับใบคำขอ.....
<input type="checkbox"/>	วันที่ส่งออกกรมธรรม์.....
<input type="checkbox"/>	กรมธรรม์เลขที่.....
<input type="checkbox"/>	ใบคำขอหรือเอกสารประกอบไม่เรียบร้อยเพราะ.....
<input type="checkbox"/>	ส่งคืนแก้ไข/เพิ่มเติมเมื่อ.....
<input type="checkbox"/>	ส่งเรื่องให้นายแพทย์ใหญ่เมื่อ.....

(5.6) การตีกรอบล้อมรอบรายการ (Box Captions) เพื่อจำกัดเนื้อที่ให้อยู่ในขอบเขตที่พอเหมาะซึ่งเป็นการประหยัดเนื้อที่และทำให้ดูเป็นส่วนสัดส่วน เรียบร้อย งามตา สะดวกต่อการกรอกข้อความและง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ด้วย กับเพื่อให้สะดวกต่อการอ้างอิงจึงอาจใส่หมายเลขสำหรับแต่ละหัวข้อไว้ด้วย⁷

⁷ ibid., p. 116

รูปที่ 12.4 ตัวอย่างการใช้ Box Captions

REQUEST FOR PERSONNEL DATA			
1. Name		2. Grade	
3. Address		4. Telephone No.	
5. Age	6. Sex	Weight	7. Height

รูปที่ 12.5 ความน่าอยู่บนบรรทัด Captions on the line

1. ชื่อ-ชื่อสกุล (เขียนตัวบรรจง)

2. อายุ.....ปี เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 อยู่บ้านเลขที่.....ชื่อหมู่บ้าน.....
 หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....
 สถานที่ติดต่อสะดวก.....

ไม่แนะนำให้ใช้แบบ 12.5 เพราะ

1. การเว้นช่องว่างไม่เหมาะสม
2. เปลืองแรงงานเคลื่อนไหวในการกรอกข้อมูล
3. ถ้ากรอกข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์ดีดย่อมไม่สะดวก เพราะทำให้การพิมพ์ต้องหยุดชะงักเป็นช่วง ๆ
4. แม้จะกรอกด้วยมือก็ไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ และผู้ตรวจสอบ
5. มองดูไม่งามตา

รูปที่ 12.6 ความน่าอยู่ใต้บรรทัด (Captions under the line)

REQUEST FOR PERSONNEL DATA					
(Name) _____		(Grade) _____			
(Address) _____	(City) _____	(State) _____			
Serial No.) _____	(Age) _____	(Sex) _____			

ไม่แนะนำให้ใช้แบบรูปที่ 12.6 เพราะ
 เหตุผลเดียวกับรูปที่ 12.5 และการที่วางข้อความนำไว้ใต้บรรทัดนั้น เพียงเพื่อให้
 พิมพ์ดีดได้สะดวกเท่านั้น

(5.7) ถ้ามีข้อความที่จะบรรจุลงในแบบฟอร์มเป็นคำบรรยายยาว ๆ ก็ไม่ควรใช้
 บรรทัดยาวตลอด แต่ควรแบ่งคอลัมน์เพื่อให้ดูงามตา ดังรูปที่ 12.7

รูปที่ 12.7

4. แบบประกัน.....	ชำระเบี้ยประกันเป็นงวดราย..... เดือน
ทุนประกัน.....บาท	เบี้ยประกันชีวิต..... บาท
ระยะเวลาประกัน.....ปี	เบี้ยประกันอุบัติเหตุ..... บาท
ระยะเวลาชำระเบี้ยประกัน.....ปี	เบี้ยประกันเพิ่มพิเศษ..... บาท
	รวมเบี้ยประกัน..... บาท
6. ท่านเคยทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทนี้หรือบริษัทอื่นหรือไม่.....	
(ถ้าเคยโปรดแจ้งรายละเอียดข้างล่างนี้)	

(5.8) เมื่อต้องการเน้นความสำคัญของข้อมูลส่วนใดอาจใช้วิธีแรเงา (Shading)
 ด้วยเส้นที่บอบ ๆ บริเวณข้อมูลนั้น เช่น ยอดรวมเงิน หรือช่องจำนวนซึ่งให้เขียนเป็นตัวหนังสือ

(5.9) การจัดวางข้อความนำในแบบฟอร์ม ควรจัดให้ตัวอักษรท้ายสุดของคำอยู่
 ในระยะตรงกันทุกบรรทัด เพื่อสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์ดีดกรอกแบบฟอร์มนั้น ดังตัวอย่าง

ควรจัดดังนี้

ไม่ควรจัดดังนี้

Name : _____

Name : _____

Address : _____

Address : _____

S.R.Number : _____

S.R.Number : _____

Age : _____

Age : _____

(6) จำนวนสำเนา (Number of copies) กำหนดจำนวนสำเนาของแบบฟอร์มนั้นควรคำนึงว่า ใครจะเป็นผู้ใช้ฟอร์มนั้น ๆ บ้าง จะต้องการใช้เมื่อใด ถ้าต้องใช้เฉพาะต้นฉบับเท่านั้น ก็ควรจะใช้แบบฟอร์มคราวละ 1 ฉบับ คือ กรอกเพียงฉบับเดียว หากจะต้องการใช้อีกในภายหลัง ก็อาจผลิตเพิ่มเติมได้ แต่ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มนั้น ๆ จำนวนหลายฉบับ ก็ควรจัดทำแบบฟอร์มเป็นชุด ๆ เพื่อจะได้กรอกเพียงครั้งเดียวแต่สามารถแจกจ่ายไปยังจุดต่าง ๆ ที่จำเป็นได้ ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการกรอกและป้องกันการผิดพลาดจากการกรอกแบบฟอร์มเดียวกันหลาย ๆ ครั้ง แต่อย่างไรก็ตามควรระมัดระวังไม่ให้มีการจัดทำสำเนาขึ้นมากเกินความจำเป็น

(7) แบบของแบบฟอร์ม (Types of forms) การจัดทำแบบฟอร์มออกใช้นั้นอาจจัดทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งต้องคำนึงถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับและต้นทุนในการจัดทำแบบฟอร์มนั้น ๆ ด้วย⁷ ดังรูปที่ 12.8

3.2 การพิจารณาด้านกายภาพของแบบฟอร์ม (Physical considerations) ซึ่งเป็นเรื่องทางเทคนิคต่าง ๆ อันจำเป็นต้องวางแผนก่อนที่จะผลิตฟอร์มออกใช้ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 4 ประการดังนี้

(1) สีของหมึก (ink) การเลือกสีของหมึกพิมพ์แบบฟอร์มนั้นควรเลือกใช้สีที่ตัดกับสีของกระดาษอย่างเหมาะสม คือ ทำให้มองเห็นชัดเจน และแลดูสบายตา หากใช้หลายสีบนแบบฟอร์มหนึ่ง ๆ ย่อมทำให้ค่าจัดทำสูงขึ้นมากกว่าใช้สีเดียว

(2) ตัวพิมพ์ (Print type) ควรกำหนดประเภทตัวพิมพ์ให้เหมาะสมเพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างข้อมูลต่าง ๆ บนแบบฟอร์ม เช่น ข้อความที่ต้องการเน้นให้เห็นชัดเจนจนเด่น ก็ควรใช้ขนาดตัวพิมพ์ให้ต่างไปจากตัวธรรมดา เช่น อาจใช้ *ตัวเอน* *ตัวกลางหนา* *ตัวฝรั่งเศส* *ตัวฝรั่งเศสดำ* *ตัวโป่ง* เป็นต้น เทคนิคเหล่านี้อาจขอคำปรึกษาจากทางโรงพิมพ์ได้

⁷Ibid. p.116

รูปที่ 12.8 ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ Ballot Box และ Box Captions

ผู้โดยสารขาเข้าประเทศไทย
ARRIVAL CARD - THAILAND

TM 8051863	<input type="checkbox"/> โดยทางรถไฟ By rail <input type="checkbox"/> โดยทางรถยนต์ By road <input type="checkbox"/> โดยทางเรือ By ship <input type="checkbox"/> โดยทางอากาศ By air * Flg No. Sq.....
เดินทางมาจาก (From)	
ชื่อ Names (นามสกุล Family) (ชื่อก่อน First) (ชื่อย่อกลาง Middle)	ชาย Male หญิง Female
วัน เดือน ปี และสถานที่เกิด Date/Place of Birth	
สัญชาติ Nationality	อาชีพ Occupation
หนังสือเดินทาง เลขที่ Passport No. สถานที่ และวันออก Place and Date of Issue	
วีซ่าเลขที่ Visa No.	ออกให้ที่ Issued at
ประเทศถิ่นที่อยู่ Country of Residence	ที่อยู่ Address
ที่อยู่ในประเทศไทย Address in Thailand	
จุดประสงค์ในการเยือน Purpose of Visit	
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว Tourist <input type="checkbox"/> ธุรกิจ Business <input type="checkbox"/> ราชการ Official <input type="checkbox"/> จุดประสงค์อื่น ๆ Other Purposes	
ลงชื่อ Signature	

IMMIGRATION DIVISION คม.๘๕ ก.

(3) กระดาษ (Paper) การเลือกประเภทกระดาษสำหรับจัดทำแบบฟอร์มนั้นควรพิจารณาหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

ก. น้ำหนัก (Weight) น้ำหนักของกระดาษนั้นนิยมกำหนดเป็นปอนด์ ดังนั้นการเลือกใช้กระดาษต้องคำนึงถึงน้ำหนักของกระดาษด้วย ทั้งนี้ก็เพราะว่าการขายกระดาษในตลาดมักกำหนดปริมาณตามน้ำหนัก และโรงงานผลิตกระดาษก็มักจะกำหนดมาตรฐานของกระดาษโดยแยกตามขนาดและชั้นของกระดาษและเป้าหมายของการใช้กระดาษด้วย ดังตัวอย่าง

การใช้งาน	ขนาด
Bonds, ledgers, general writing	17" x 22"
Book papers and offset papers	25" x 38"
Cover stock	20" x 26"
Newsprint	24" x 36"
Bristol board	22 1/2" x 28 1/2"

ส่วนปริมาณของกระดาษก็นิยมกำหนดเป็นรีม (ream) .คือหนึ่งรีมจะมีจำนวนประมาณ 500 แผ่น

กระดาษที่มีน้ำหนักเบากว่าก็ย่อมมีราคาย่อมเยากว่า ฉะนั้น จึงควรเลือกใช้กระดาษน้ำหนักเบาที่สุดเท่าที่จะไม่เสียประโยชน์ในการใช้ และสิ่งที่จะช่วยตัดสินใจว่าควรใช้กระดาษน้ำหนักจำนวนเท่าใดนั้นก็คือ ให้พิจารณาถึงจำนวนสำเนาที่จะทำขึ้น จำนวนของการส่งแบบฟอร์มผ่านไปยังที่ต่าง ๆ จุดมุ่งหมายของแบบฟอร์มนั้น ๆ วิธีการกรอก วิธีการจัดเก็บ อายุการเก็บ การพิมพ์จะพิมพ์ด้านเดียวหรือสองด้าน และโดยทั่ว ๆ ไปแล้วกระดาษซึ่งใช้ในสำนักงานนั้น มักจะเป็นขนาด 16.6 หรือ 20 ปอนด์ ส่วนการทำสำเนาควรใช้กระดาษขนาด 7 หรือ 9 ปอนด์

ตารางกำหนดน้ำหนักกระดาษซึ่งควรใช้สำหรับงานต่าง ๆ⁸

ใช้สำหรับงาน	ประเภทกระดาษ		
	Bond	Ledger	Copy
Letterhead	20		9 หรือ 7
Legal document	24		9 หรือ 7
Ledger		32 หรือ 28	
General office use	20 หรือ 16		9 หรือ 7
Forms-Continuous types			
Initial copy	16 หรือ 13		
Other copies			9 หรือ 7
Forms-Unit Set types			
Initial copy	20 หรือ 16		
Other Copies	13 หรือ 9		13 หรือ 9

ข. ชั้นของกระดาษ (Grade) หมายถึงคุณภาพของกระดาษซึ่งขึ้นกับวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต การเลือกใช้กระดาษสำหรับทำแบบฟอร์มนั้นต้องคำนึงถึงความคงทนซึ่งขึ้นอยู่กับอายุของแบบฟอร์ม จำนวนการส่งผ่านและรูปร่างของแบบฟอร์มนั้น ๆ ตารางต่อไปนี้อาจช่วยในการตัดสินใจได้

อายุของแบบฟอร์ม

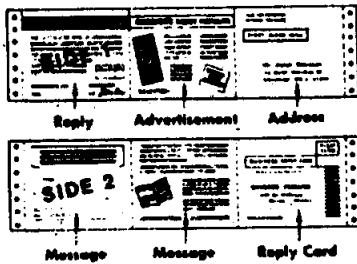
- 1-5 ปี
- 6-12 ปี
- 12 ปีขึ้นไป

ชั้นของกระดาษที่ควรใช้

- 100 percent sulfite
- 50 percent sulfite and 50 percent rag
- 100 percent rag

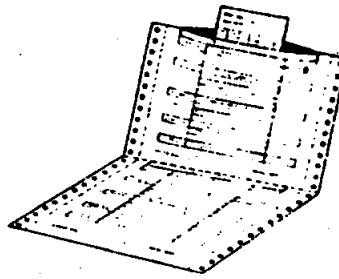
⁸ Ibid., p.120

FIGURE 5-7
Types of Office Forms
RED-I-MAILER



1 PIECE MAILER PRINTED ON CARD STOCK. DESIGNED TO FOLD AND MAIL 1-WAY OR ROUND-TRIP. USES: NOTICES, ADVERTISEMENTS, LETTERS, BILLING, REQUESTS.

DAT-A-CLOSURE



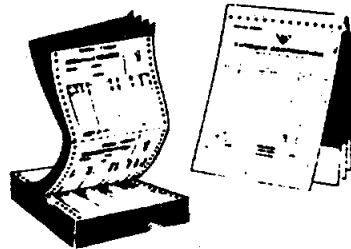
CONTAINS A POCKET TO HOLD DATA, TAPES, PAYMENT, ETC. PRODUCED CONTINUOUS OR AS A UNIT SET. USES: INVOICE, STATEMENT, ORDER, SHIPPING OR SOLICITATION FORMS.

TAB-I-DENT



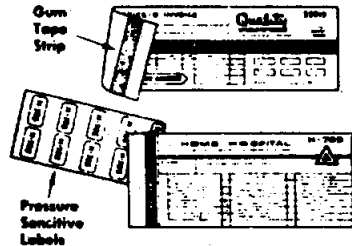
CONTINUOUS I. D. CARDS ARE USED BY COMPANIES, SCHOOLS AND ORGANIZATIONS. DIE-CUTTING EQUIPMENT CAN ALSO CREATE SECURITY HOLDERS FOR CREDIT CARD MAILINGS.

MULTIPART-CONTINUOUS AND UNIT SETS



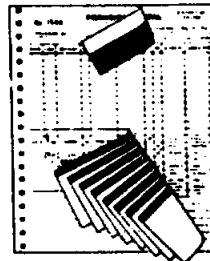
FORMS ARE PRODUCED FOR ALL TYPES OF DATA PROCESSING AND HANDWRITTEN APPLICATIONS. AVAILABLE WITH MOD, CONSECUTIVE, MICR AND/OR SECURITY NUMBERING.

PRESSURE SENSITIVE AND GUM STRIP APPLICATIONS



SPECIAL DESIGN PROBLEMS MAY BE SOLVED BY OUR CAPABILITY FOR INCORPORATING PRESSURE SENSITIVE OR GUM STRIPS AND/OR LABELS INTO BUSINESS FORMS.

SHINGLED CONSTRUCTIONS



ANSWERS TO RECORD-KEEPING PROBLEMS WHERE CHECKS, RECEIPTS AND/OR RECAPS MUST BE MADE. INFORMATION IS ENTERED ON ALL FORMS AT ONE WRITING.

Courtesy: Shumate Business Forms Co., Division of Arcey Corp., Lebanon, Ind.

ค. ไยกระดาษ (Grain) กระดาษมีใยเช่นเดียวกับใยของไม้ เพราะว่าการผลิตกระดาษนั้นอาจจัดทำแบบกำหนดให้สายใยของกระดาษพุ่งไปตามแนวนอนหรือแนวตั้งเพื่อจะได้ไม่หักหรือม้วนงอง่าย

ง. สี (Color) การใช้กระดาษสีทำแบบฟอร์มย่อมมีประโยชน์หลายประการ เช่น ช่วยให้ค้นหาหรือจัดเก็บง่าย สะดวกต่อการตรวจสอบ แต่อย่างไรก็ตามกระดาษสีมักมีราคาแพงกว่ากระดาษขาว

จ. ขนาด (Size) ขนาดของกระดาษที่ใช้ในการทำแบบฟอร์มนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูลที่จะบรรจุลงบนแบบฟอร์มนั้น ประเภทของเครื่องพิมพ์ดีดหรือเครื่องมือที่จะใช้ในการกรอกแบบฟอร์มนั้น ๆ ตลอดจนขนาดมาตรฐานของแบบฟอร์มด้วยและคำนึงถึงขนาดมาตรฐานของกระดาษในท้องตลาดด้วย ทั้งนี้เพื่อให้มีการตัดกระดาษใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางต่อไปนี้ จะแสดงขนาดแบบฟอร์มมาตรฐาน ซึ่งควรตัดจากกระดาษมาตรฐานเพื่อไม่ให้กระดาษเหลือเศษทิ้งโดยเปล่าประโยชน์

รูปที่ 12.9

STANDARD SIZES FOR OFFICE FORMS⁹

SIZES ARRANGED ACCORDING TO BASIC SHEET FROM WHICH THEY CUT

BONDS LEDGERS, MANIFOLDS

These sizes cut from 17" x 22" paper stock

2 1/2" x 2 1/2"	4 1/4" x 5 1/2"	8 1/2" x 11"
2 1/2" x 4 1/4"	4 1/4" x 5 11"	11" x 71"
3 1/2" x 8 1/2"	5 1/2" x 8 1/2"	17" x 22"

These sizes cut from 17" x 28" paper stock

2 1/8" x 3 1/2"	4 1/4" x 7"	8 1/2" x 14"
3 1/2" x 4 1/4"	4 1/4" x 14"	14" x 17"
3 1/2" x 8 1/2"	7" x 8 1/2"	17" x 28"

⁹ Ray Marien, Marien On Forms Control (New Jersey: Prentice-Hall 1970) p.107

INDEX BRISTOL		
These size cut from 25 1/2" x 30 1/2" Index Bristol		
3" x 5"	4" x 6"	5" x 8"
The following sizes cut with waste of stock and inefficient production		
6" x 9"	8" x 10"	8 1/2" x 11"

จ. การใช้กระดาษคาร์บอน (carbons)

ถ้าจำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มเดียวกันหลายฉบับ ก็ควรจะใช้กระดาษคาร์บอนใส่ เพื่อให้ได้สำเนาหลายฉบับตามต้องการ ซึ่งจะทำให้ท่นเวลาและแรงงาน ทั้งยังเป็นการป้องกันการผิดพลาดในการตัดลอกได้

การใช้คาร์บอนในการทำสำเนานั้นอาจทำได้หลายแบบ เช่น

(ก) ใส่กระดาษคาร์บอนไปบนแบบฟอร์มที่จะเป็นสำเนาตามจำนวนสำเนาที่ต้องการ

(ข) ใส่กระดาษคาร์บอนไว้ในแบบฟอร์มที่จะเป็นสำเนาโดยจัดทำเป็นชุดๆ

(ค) คาร์บอนอยู่ในเครื่อง ซึ่งเรียกว่า floating carbons

(ง) ออบซีฟี่งคาร์บอนไว้บนด้านหลังของแบบฟอร์ม ซึ่งอาจออบซีฟี่งคาร์บอนไว้ แต่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของแบบฟอร์มซึ่งต้องการให้มีสำเนา เพราะว่าข้อความบางประการ อาจไม่จำเป็นต้องการให้ปรากฏลงบนแบบฟอร์มบางสำเนาก็ได้

4. คำถามเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาออกแบบฟอร์ม¹⁰ (Form design check list)

การหาข้อมูลเพื่อพิจารณาในการออกแบบฟอร์มนั้นอาจหาคำตอบให้กับคำถามดังต่อไปนี้

1. Is the form identified with name and number?
2. Are type faces clear and readable?
3. Are all captions easily understood?
4. Does the information supplied by the form tie in with state requirements of the adopted systems, procedures, and methods?
5. If machine-entry, are machine specifications such as maximum size of paper, size

¹⁰ Ibid. p.111

of printing characters, and length of line taken in to account?

6. Are the supplied space requirements adequate for each individual item?

7. Is fill-in writing reduced to a minimum and is repetitive information printed?

8. Is information grouped logically and, if source document, are data in sequence that will be transcribed?

9. Are box and columnar arrangements featured?

10. Are vertical and horizontal spacing in conformity with the writing method to be used?

11. Is the need for tabular stop held to a minimum?

12. Are bold types, markings, numbers, shaded areas, and color used to facilitate handing, routing, and checking?

13. Are varying thickness used to set off sections of the form?

14. Is form self-instructing-are instructions clear, brief and located either at the top of the form or close to the section to which they apply?

15. Is the routing of the form clearly identified?

16. Is information for filling placed advantageously on the form?

17. Will the form fit standard binders and file folders?

18. Is adequate gripper space included in the form design?

19. Are the proper weight, grade, and color of paper being used?

20. Are the combinations of paper and carbon acceptable for desired carbonization?

21. Are carbonless papers preferable for this form?

22. Are perforations, die-cuts, and narrow plies of paper and of carbon used for positive selection of data on certain copies?

23. Is the form suitable for window envelopes if it is mailed?

5. ชนิดของเส้นในการออกแบบฟอร์ม¹¹

(1) *Double line* เส้นคู่ ใช้เฉพาะหัวและท้ายฟอร์มเท่านั้น

(2) *Heavy line* เส้นหนัก ใช้ขีด คั่นคอลัมน์ด้านนอน ด้านข้าง คอลัมน์หัวข้อย่อย จากหัวข้อใหญ่

(3) *Dotted line* เส้นไข่ปลา ใช้แบ่งช่องจำนวนเงิน เช่น บาท สตางค์

(4) *Combination line* เส้นประสม 3 เส้น โดยให้เส้นแรกและเส้นท้ายมีสีหนักกว่าเส้นกลาง ใช้แบ่งช่องสำหรับการเปลี่ยนขึ้นหัวข้อใหม่ซึ่งเป็นที่สำหรับบุคคลใหม่ต่างหากจากข้างต้นใช้ในขั้นตอนหลังถัดไป

¹¹ Marion, po.cit., p.92

(5) *Standard weight line* เส้นธรรมดาใช้ทั่ว ๆ ไป นอกจากที่กล่าวข้างต้น

6. วิธีปฏิบัติในการออกแบบฟอร์มใหม่

เมื่อได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์กลางควบคุมแบบฟอร์มของธุรกิจขึ้นแล้ว การออกแบบฟอร์มใหม่ขึ้นใช้ จะต้องขออนุมัติไปยังหน่วยควบคุมแบบฟอร์ม ซึ่งจะทำหน้าที่คุมการเกิดของแบบฟอร์ม (Birth control of forms) วิธีปฏิบัติในการออกแบบฟอร์มใหม่นั้นควรกระทำเป็นขั้น ๆ ดังนี้¹²

1) การขออนุมัติออกแบบฟอร์มใหม่ หรือขออนุมัติปรับปรุงแบบฟอร์มแก่ให้ผู้ยื่นขออนุมัติกรอกแบบฟอร์มขออนุมัติออกแบบฟอร์มตามที่กำหนดขึ้นไว้ ซึ่งจะต้องแนบรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ จุดประสงค์และการใช้ พร้อมทั้งร่างแบบฟอร์มใหม่ด้วย

2) หน่วยควบคุมแบบฟอร์มลงทะเบียนในขออนุมัติออกแบบฟอร์มใหม่ดังรูป 12.9

รูปที่ 12.10

ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนควบคุมแบบฟอร์ม

ทะเบียนควบคุมแบบฟอร์ม (ขออนุมัติใหม่ ปรับปรุงและพิมพ์เพิ่ม)									แผนก จัดระบบงาน	หน้า 1
ป.224										
วันที่รับ	หน่วยงาน ที่ขออนุมัติ	ชื่อ-เลข ที่ฟอร์ม	มอบให้ ผู้ตรวจสอบ	ประเภท แบบฟอร์ม			ไม่อนุมัติ	อนุมัติ ตามเสนอ	อนุมัติ (แก้ไข)	หมายเลข แบบฟอร์ม
				ใหม่	ปรับปรุง	พิมพ์ ใหม่				

¹² Johnson, op. cit., p.383-384

3) ถ้าเป็นการขออนุมัติปรับปรุงแบบฟอร์มเก่าที่ใช้อยู่แล้ว ให้นำแบบฟอร์มซึ่งเก็บตามหมายเลขตามตรวจดูว่ามีคำแนะนำให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือไม่

ตรวจสอบเพิ่มเติมตัวอย่างแบบฟอร์มซึ่งเก็บตามหมายเลข และตามประเภท เพื่อดูว่ามีแบบฟอร์มใดบ้างที่อาจสนองความต้องการตามแบบฟอร์มที่เสนอมานำใหม่ได้ หรือมีแบบฟอร์มใดที่จะต้องแก้ไข รวม หรือตัดทิ้งหรือไม่

5) วิเคราะห์และจัดทำแบบฟอร์มใหม่ โดยทำการปรึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้แบบฟอร์มนั้น เพื่อศึกษาและวิเคราะห์งานที่ใช้แบบฟอร์มนั้น ทำการตกลงในการกำหนดวิธีปฏิบัติตามแบบฟอร์มใหม่ ปรึกษาฝ่ายจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับขนาดและคุณภาพของกระดาษ

6) กำหนดแบบมาตรฐาน ประเภทกระดาษ และวิธีการผลิตแบบฟอร์มนั้น

7) ทำร่างแบบฟอร์มใหม่ออกมาทดลองใช้ดูก่อน

8) ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

9) เมื่อได้รับอนุมัติให้ออกใช้ได้แล้วให้ดำเนินการจัดพิมพ์แบบฟอร์มนั้นได้

10) กำหนดหมายเลขให้แบบฟอร์มใหม่นั้น ๆ โดยบันทึกในทะเบียนหมายเลขแบบฟอร์ม

11) กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนสิ่งพิมพ์ กำหนดส่ง

12) กำหนดรายการละเอียดในการจัดพิมพ์

13) เมื่อจัดพิมพ์เสร็จแล้วให้นำแบบฟอร์มนั้นเก็บเข้าไว้ใน Forms Catalog พร้อมคำอธิบายสั้น ๆ

14) เก็บแบบฟอร์มเข้าแฟ้มตามหมายเลข และตามประเภท

15) กำหนดจำนวนอย่างต่ำของสต็อกแบบฟอร์ม

16) เมื่อหน่วยควบคุมแบบฟอร์มทั้งแบบเก็บตามหมายเลข และตามประเภทเพื่อดูว่ามีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงรอลงอยู่แล้วหรือไม่ ถ้ามีให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ถ้าไม่มีให้สั่งพิมพ์ใหม่ได้

อนึ่ง งานวิเคราะห์แบบฟอร์มนั้นจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ระบบและวิธีปฏิบัติงาน และผู้ชำนาญการออกแบบฟอร์ม ธุรกิจบางแห่งอาจแยกหน้าที่ควบคุมแบบฟอร์ม และหน้าที่ปรับปรุงงานไว้ต่างหากจากกัน ถ้าเป็นดังนั้นแล้วในด้านวิธีปฏิบัติงานจะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายปรับปรุงระบบและวิธีปฏิบัติงานด้วย การวิเคราะห์แบบฟอร์มเก่าเพื่อปรับปรุงใหม่นั้นค่อนข้างซับซ้อน จึงไม่ได้นำมากล่าวไว้อย่างละเอียด ผู้สนใจอาจศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการออกแบบฟอร์มโดยเฉพาะ