

ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชี
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร
Refinement of the processes involved during account opening of Bank for Agriculture and
Agricultural Cooperatives SamutSakhon branch

จิรายุส ตรีเลิศพานิช
ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160
Email: jirayoot.tee@siam.edu

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี 2) เพื่อให้ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ 3) เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาคือเกิดจากกระบวนการในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนจำนวนมาก และผู้ใช้บริการกับธนาคารส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ทำให้การเปิดบัญชีต้องใช้เวลานาน

แนวทางการแก้ไข คือ นำหลักการไคเซ็นมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS โดยนำบัตรประชาชนของลูกค้ามาถ่ายแนบกับเอกสารข้อมูลประวัติส่วนตัว และคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก โดยให้ลูกค้ากรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น พนักงานจะเป็นผู้กรอกข้อมูลที่เหลือ ทำให้การเปิดบัญชีใช้ระยะเวลาลดลง

Abstract

The objective of this study focuses on the following aspects 1) Decrease the amount of time required to open a new account 2) Enhance customers satisfaction 3) Increase the total number of customer that bank clerks can serve at a particular time. The problem occurred because majority of customer cannot read or write which significantly increased the time required.

The solution implemented Kaizen principle in combination with ECERS technique. By attaching customer's citizen Id , personal

information , and account opening request together , the customer is required to fill only the necessary portion of the document. The other rest of the document will be filled by a bank clerk. In conclusion , ECERS simplified the processes involved in account opening and shorten the overall time.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี
2. เพื่อให้ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ
3. เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษากระบวนการในการเปิดบัญชีสำหรับลูกค้ารายใหม่ และออกแบบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการเปิดบัญชี

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานแผนกธุรการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะแผนกเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการจัดทำโครงการ ระหว่างวันที่ 30 พฤษภาคม 2559 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2559

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานผู้รับผิดชอบในการเปิดบัญชีสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วขึ้น ให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น
2. กระบวนการเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานมาหนึ่งในแผนกธุรการ ซึ่งเป็นผู้กรอกข้อมูลให้ลูกค้าในการเปิดบัญชี
2. รวบรวมข้อมูลการเปิดบัญชี การกรอกข้อมูลให้ลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาในการเปิดบัญชี
3. หาวิธีแก้ไขปัญหาปรึกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานจัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการเพื่อจัดทำเป็นรูปแบบโครงการ
5. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

หลังจากการนำเอาหลักไคเซ็นมาประยุกต์ใช้ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการเปิดบัญชีลูกค้ารายใหม่โดยเร็วขึ้นกว่าเดิมประมาณ 8 นาที และทำให้การเปิดบัญชีเงินฝากมีประสิทธิภาพมากขึ้นมีความรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกสบายเพราะมีพนักงานคอยให้บริการกรอกข้อมูล ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพราะลดระยะเวลาการรอคอย

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้ดำเนินการโดยนำหลักการไคเซ็นมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหา สามารถสรุปผลโครงการได้ดังนี้

1. กระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากมีประสิทธิภาพมากขึ้นมีความรวดเร็วในการดำเนินงาน
2. สามารถลดระยะเวลาในการเปิดบัญชีได้รวดเร็วมากขึ้นประมาณ 5 นาทีจากเดิมการเปิดบัญชีเงินฝากใช้เวลาประมาณ 10 นาที
3. ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกสบายเพราะมีพนักงานคอยให้บริการกรอกข้อมูล
4. ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพราะลดระยะเวลาการรอคอย

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

ผู้มาใช้บริการการเปิดบัญชีเงินฝากบางรายไม่ไว้วางใจที่จะให้พนักงานกรอกข้อมูลส่วนตัวส่วนตัวแทน เพราะกลัวเกิดความผิดพลาดทางข้อมูลของเอกสารและจะต้องเสียเวลาในการแก้ไขข้อมูลของเอกสารให้ถูกต้องในภายหลัง

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

เพื่อสร้างความไว้วางใจในการกรอกข้อมูลจากลูกค้า ดังนั้น เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องอ่านทบทวนให้กับลูกค้าฟังอีกครั้งโดยเฉพาะชื่อ ที่อยู่ วัน เดือน ปีเกิด รหัสบัตรประจำตัวประชาชน ตลอดจนรายละเอียดสำคัญต่างๆ และชี้จุดหรือบรรทัดที่แสดงรายละเอียด การกรอกข้อมูลเพื่อสร้างการยอมรับและป้องกันความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. นักศึกษาได้มีประสบการณ์จากการทำงาน ก่อนเข้าสู่การทำงานจริง
2. นักศึกษาได้เรียนรู้อยู่ในสังคมการทำงาน มีความอดทน มีความรู้วิธีการทำงาน ก่อนการปฏิบัติงานจริง
3. นักศึกษาได้รู้ถึงขั้นตอนกระบวนการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร
4. นักศึกษาได้รับความรู้ใหม่ๆจากบุคลากรในธนาคาร เพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขการทำงานในอนาคต
5. ได้เห็นถึงภาพบรรยากาศและการทำงานวัฒนธรรมองค์กร และฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. นักศึกษาไม่รู้ลักษณะการดำเนินงานภายในทำให้เกิดความไม่เข้าใจงานบางอย่าง
2. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือหลายชนิดที่นักศึกษาไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ทำให้ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้
3. นักศึกษาไม่รู้สังคมในการทำงานมาก่อน ทำให้ในตอนแรกต้องใช้เวลาในการปรับตัวเข้ากับพนักงานที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรหาความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่จะเข้าไปปฏิบัติงานก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงานจริง เป็นการแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมพร้อมสู่การปฏิบัติงาน
2. เตรียมความพร้อมทักษะในการใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือชนิดต่าง ๆ ก่อนการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2559 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2559 ส่งผลให้ผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
2. นางสาวฉัฐนิชา จินสุขประเสริฐ ตำแหน่งพนักงานธุรการ และบุคคลท่านอื่น ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ยอมรับในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

กันตยา เพิ่มผล. (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน Efficiency development. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

จิตตา ชูดี. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ชัชวาล คาคการณ์ไกล. (2549). เทคนิคการอนุรักษ์พลังงานโดยวิธีไคเซน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- นคร บางน้อมน้อย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการเดินรถเขต 2. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัญญัติ บุญญา และ สุรัส ตังไพฑูรย์. (2551). มาตรการหลากหลายวิธีของไคเซน. [ออนไลน์] http://zentale.blogspot.com/2011/07/blog-post_28.html (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2557)
- ประยูร สุรินทร์. (2551). การทดลองกิจกรรมไคเซนกับรูปแบบความคิดสร้างสรรค์. [ออนไลน์] <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2309> (สืบค้นวันที่ 25 กรกฎาคม 2558)
- วิชา ด้านธำรงกุล. (2546). **การบริหาร (Management)**. กรุงเทพฯ : เฮอร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- สนั่น เกชาวี. (2554). แนวคิด หลักการ วิธีการปฏิบัติ ประโยชน์ที่ได้รับจาก KAIZEN. [ออนไลน์] <http://kaizenjapan.blogspot.com/2011/03/kaizen.html> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 3 พฤษภาคม 2557)
- สมบัติ นพรัก. (2550). ไคเซนกับไคเซน. [ออนไลน์] <http://gotoknow.org/blog/sombatin-ednuqakm/5290> (สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2551)
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). **สังคมวิทยาองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน. (2541). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แสงระวี แซ่เฮ้า. (2552). การนำกิจกรรม 5ส มาปรับปรุงพื้นที่การผลิต. [ออนไลน์] [http://www.stou.ac.th/study/sumrit/9-54\(500\)/page1-9-54\(500\).html](http://www.stou.ac.th/study/sumrit/9-54(500)/page1-9-54(500).html) (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2557)

1

ภาคผนวก ข

ข้อมูลไวนิต



การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชี

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร

Refinement of the processes involved during account opening of Bank for

Agriculture and Agricultural Cooperatives SamutSakhon branch

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ : ดร.สมพร ปานยินดี

โดย : นายจิรายุส ตีรเลิศพานิช

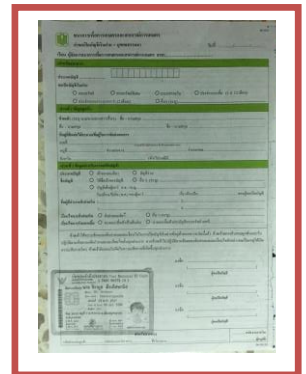
บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ 1) เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี 2) เพื่อให้ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ 3) เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาเกิดจากกระบวนการในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนจำนวนมาก และผู้ใช้บริการกับธนาคารส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ทำให้การเปิดบัญชีต้องใช้ระยะเวลาานาน

แนวทางการแก้ไข คือ นำหลักการไคเซ็นมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS โดยนำบัตรประชาชนของลูกค้ามาถ่ายแนบกับเอกสารข้อมูลประวัติส่วนตัว และคำขอเปิดบัญชีเงินฝากให้ลูกค้ากรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็นพนักงานจะเป็นผู้กรอกข้อมูลที่เหลือ ทำให้การเปิดบัญชีใช้ระยะเวลาลดลง

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) พนักงานผู้รับผิดชอบในการเปิดบัญชี สามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วขึ้น ให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น
- 2) กระบวนการเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ



ภาคผนวก ค

บรรยากาศในการทำงาน



รูปที่ 1.1 บรรยายภาพในการทำงาน



รูปที่ 1.2 บรรยายภาพในการทำงาน



รูปที่ 1.3 บรรยากาศในการทำงาน



รูปที่ 1.4 บรรยากาศในการทำงาน



รูปที่ 1.5 บรรยากาศในการทำงาน