



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู

Optimizing account opening of government savings bank taladplu branch



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว จุฑามาศ เจริญผล 5801600007

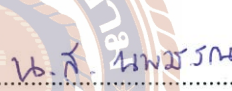
ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สมพร ปานยินดี

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมพร ปานยินดี)


.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางนุชรา แทนทอง)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์วรารักษ์ ลิ้มเปรมวัฒนา)


.....
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป

ตามที่ได้จัดทำโครงการสหกิจศึกษา คือ นางสาวจุฑามาศ เฉลิมลาภ นักศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2561 ในตำแหน่งพนักงาน แผนกการเปิดบัญชี ณ ธนาคารออมสิน ตลาดพลู และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง“การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชี”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับการปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวจุฑามาศ

เฉลิมลาภ

นักศึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป

ชื่อโครงการ: การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขา ตลาดพลู

หน่วยกิต: 5

ผู้จัดทำ: นางสาว จุฑามาศ เถลิ้มลาภ 5801600007

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สมพร ปานอินดี

ระดับการศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา: การจัดการทั่วไป

คณะวิชา: บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา: 2/2560

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ 1) เพื่อให้การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระบบระเบียบของธนาคาร 2) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนและเอกสารจำนวนมาก จึงทำให้เสียเวลา ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS ในการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น เขียนป้ายแจ้งรายละเอียดเอกสารการเปิดบัญชีให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ขอคำแนะนำประชาชนของลูกค้าไปถ่ายเอกสารล่วงหน้า ทำเครื่องหมายในแบบฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าลงลายมือชื่ออย่างรวดเร็ว

หลังจากการดำเนินการข้างต้นแล้ว พบว่าลูกค้าใช้เวลาในการเปิดบัญชีได้เร็วขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการเปิดบัญชี

คำสำคัญ: ECRS / การเปิดบัญชีลูกค้า / ธนาคารออมสิน สาขา ตลาดพลู

1

FI

Project Title: Optimizing account opening procedures of government savings
bank Taladplu branch

Credit: 5

By: Miss Jutamas Chalermlop 5801600007

Advisor: Dr.Somporn Panyindee

Degree: Bachelor of Business Administration

Major: General Management

Faculty: Business Administration

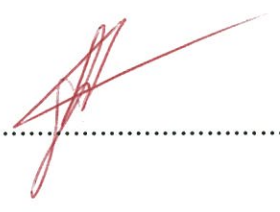
Semester / Academic Year: 2/2017

Abstract

The main objectives of this research are the following : 1. To improve efficiency of the bank's opening new accounts department and align with the bank's policy, 2. To raise the customer satisfaction rating for the bank's services. By solving the problems regarding new account registration processes, such as the complicating processes and the use of many types of documents to register a new account for a customer. With those problems, the department suffers low time efficiency and needs improvement for time management. The researchers idea was to apply ECRS in the process, for example, to use and will a notice board to let the customers know what are the requirements for them to register a new account make sure they are ready beforehand.

Keywords: ECRS / Opening new account / Government saving bank : Talad Plu branch

Approved by:



กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน ตลาดพลูตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- | | | |
|------------|----------|----------------------|
| 1. ดร.สมพร | ปานยินดี | อาจารย์ที่ปรึกษา |
| 2. บุษรา | แท่นทอง | พนักงานแผนกเปิดบัญชี |
| 3. นพวรรณ | อวนศรี | พนักงานแผนกเปิดบัญชี |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแล สอนงานใน ด้านต่าง ๆ และให้ความรู้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย



ผู้จัดทำ

นางสาว จุฑามาศ

เฉลิมลาภ

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปรับปรุง ECRS	3
2.2 เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุง ECRS	4
2.3 วิธีการทำ ECRS	4
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	5
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ	6
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร	7
3.3 รูปแบบองค์กร	9
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	9
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	9
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	9
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	10
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	10
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	11
4.1 เทคนิคที่ใช้การแก้ปัญหา	12
4.2 หลักการรวม	13
4.3 หลังการดำเนินงาน	14

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	15
5.1.1	หลังจากการดำเนินงาน	15
5.2.2	ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	16
5.2.3	ข้อเสนอแนะ	16



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

10



สารบัญภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1	แผนที่ธนาคาร
รูปที่ 3.2	ธนาคารออมสินตลาดพลู
รูปที่ 3.3	แบบโครงสร้างองค์กร
รูปที่ 4.1	เอกสารที่ใช้เปิดบัญชี
รูปที่ 4.2	อุปกรณ์และใบฟอร์มที่ต้องใช้ในเปิดบัญชี
รูปที่ 4.3	พนักงานดำเนินการเปิดบัญชีให้ลูกค้า



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารออมสินได้มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการบริการในทุกด้านให้สมบูรณ์แบบ ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานะลูกค้าให้มากขึ้น โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการปรับปรุงภาพลักษณ์ และ รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพ นับแต่บัดนี้เป็นต้นมา ธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,057 สาขา โดยธนาคารออมสินจะยึดมั่นในการทำหน้าที่ธนาคารที่สร้างความสุขและรอยยิ้มให้กับคนไทย โดยให้บริการด้านสถาบันการเงิน การฝาก การถอน ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อ เงินกู้ต่างๆ การกู้ยืมต่างๆ อัตราดอกเบี้ยเป็นต้น และเป็นอีกหนึ่งแรงผลักดันให้ธนาคารออมสินพร้อมก้าวเดินหน้าอย่างมีวิวัฒนาการและนวัตกรรมในการให้บริการในด้านการเงินที่มีคุณค่าตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ นำมาซึ่งพึงพอใจสูงสุดให้ผู้ใช้บริการ ต่อไป เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในทุกๆ ด้าน

จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในแผนกเปิด ปิดบัญชี ของธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชี การฝากเงิน การถอน และการให้บริการต้อนรับลูกค้า เป็นต้น ด้วยจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมการเงิน เป็นจำนวนมาก แต่ ธนาคารมีพนักงานค่อนข้างน้อย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในแต่ละวันและส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งได้เข้ามาทำงานใหม่ อีกทั้งยังมีพื้นที่ให้ลูกค้าใช้บริการจำกัด ที่นั่งรอคิวจำนวนน้อย เมื่อลูกค้ารอนานเกิดความไม่พอใจ ต่อพนักงานและธนาคาร ลูกค้าบางคนจึงไม่รอและเปลี่ยนไปทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารอื่นแทนจึงทำให้ธนาคารสูญเสียลูกค้าเป็นจำนวนไม่น้อย

ผู้จัดทำจึงนำหลักกิจกรรม ECRS เข้ามาแก้ไขปัญหาคือเป็นการนำหลักการพัฒนางานให้มีคุณภาพ กิจกรรม ECRS มุ่งปรับปรุงการทำงานของคนในองค์กรด้วยตนเอง ด้วยการดำเนินงานตามหลักการ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย โดยสะสาง สะดวก สะอาดเป็นการจัดการในเรื่องของเครื่องใช้และสถานที่ ส่วนสุขลักษณะและสร้างนิสัย เป็นการจัดการของเรื่องคน ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดย ECRS มีเป้าหมายช่วยสถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีความปลอดภัย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน คุณภาพของงานที่ดีขึ้นเป็นที่ประทับใจของลูกค้า กิจกรรม ECRS ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกนำไปเป็นเครื่องมือตัวแรกในการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร และหน่วยงานอื่นๆ อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของแผนกเปิดบัญชีด้วยกิจกรรม ECRS
- 1.2.2 เพื่อให้การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพ
- 1.2.3 เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยการใช้หลักกิจกรรม 5 ส
- 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่: ทำการศึกษาเฉพาะแผนกการเปิดบัญชีของธนาคารออมสินตลาดพลู
- 1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล: พนักงานทุกคนในแผนกเปิดบัญชี
- 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา: ตั้งแต่ 8 มกราคม 2561 – 30 เมษายน 2561 เป็นระยะเวลา 15 สัปดาห์

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ทำให้พนักงานในแผนกเปิดบัญชีสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วมากขึ้น
- 1.4.2 ทำให้พนักงานได้ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขอนามัย มีความสะอาด ปลอดภัย
- 1.4.2 ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ



บทที่ 2

ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการเปิดบัญชี ธนาคารออมสิน ตลาดพลู มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปรับปรุง ECRS

2.1.1 องค์ประกอบของ ECRS

2.1.2 ประโยชน์ของการ ECRS

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลัก ECRS

ธารชดา พันธุ์นุกูล และคณะ (2557) ได้อธิบายแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการ ECRS ว่าเกิดจากความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการกำจัดความสูญเปล่า 7 ประการ การผลิตมากเกินไป (Overproduction) การรอคอย (Waiting) การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Transporting) การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ (Processing) การเก็บสินค้าที่มากเกินไป (Inventory) การเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น (Motions) และของเสีย (Defect) โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า หลักการ ECRS ซึ่งเป็นหลักการที่ง่ายสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งการผลิตและการดำเนินงาน

2.1.1 องค์ประกอบของ ECRS

ประกอบด้วยหลักการทั้งหมด 4 หลัก ดังนี้

- ขจัดสิ่งที่ไม่จำเป็น (Eliminate)

ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของแบบ เป็นขั้นตอนที่สามารถกำจัดออกไปได้ โดยให้ทำการศึกษา รูปแบบของการประกอบแต่ละรุ่นมาก่อน และทำการตรวจสอบไปพร้อม ๆ กับการประกอบชิ้นส่วนอื่น ๆ ได้

- หาวิธีการจับมารวมกัน (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการตรวจสอบความแน่นในการประกอบเบาะหน้า การตรวจสอบความแน่นของการประกอบเหล็ก ข้างเข้ากับเบาะหน้า และขั้นตอน การตรวจสอบความแน่นของการประกอบบังโคลนหน้าเข้ากับเหล็ก สามารถทำพร้อมกันได้โดยทำการตรวจสอบหลังจากประกอบบังโคลนหน้าเข้ากับเหล็กเพียงครั้งเดียว

• จัดเรียงใหม่ (Rearrange) คือการ จัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ขั้นตอน การสวมกึ่งเข้ามือจับรถจักรยาน ซึ่งปกติเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานคนที่ 2 ให้สลับไป ให้พนักงานคนที่ 1 เป็นคนรับผิดชอบต่อจากขั้นตอนประกอบไฟฟ้าใส่บังโคลนหลัง และขั้นตอนสวมคันเบรกมือเข้ามือจับทั้ง 2 ข้าง และตรวจสอบตำแหน่งเบรกทั้ง 2 ข้างให้เท่ากัน ซึ่งปกติเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานคนที่ 2 ให้สลับไปให้พนักงานคนที่ 1 เป็นคนรับผิดชอบต่อจากขั้นตอน การสวมกึ่งเข้ามือจับ เพื่อทำให้พนักงานทั้งสองทำงานไปพร้อมๆกัน และช่วยลดเวลาการรอคอยที่สูญเสียไป

• การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือการปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น สะดวกยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้พนักงานคนที่ 2 รับผิดชอบในการขึ้นล้อรถเพียงคนเดียวเพื่อช่วยลดการเคลื่อนย้ายวัสดุและแนะนำให้ทาง ปกติจะขึ้นทั้ง 2 คน แต่ครั้งนี้จะให้ขึ้นเพียงคนเดียวเพื่ออีก 1 คน จะได้ปฏิบัติงานอื่นๆเพื่อประหยัดแรงงาน และ เวลาในการทำงาน

2.1.2 ประโยชน์ของการทำ ECRS

การทำ ECRS เป็นการสนับสนุนให้เราคิดนอกกรอบและปรับปรุงงานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น อาจจะคิดว่าเป็นเอกสารหรืออุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการใช้งาน แต่ไม่แน่ว่าจำเป็น เพราะเอกสารและอุปกรณ์เหล่านั้นอาจจะไม่จำเป็น และเป็นสิ่งที่มีการจัดทำที่ยุ่งยากซับซ้อนก็ว่าได้ ซึ่งหากเราไม่ได้เคยมีการให้ความสำคัญกับเอกสารหรืออุปกรณ์เหล่านั้นเลย แต่เดิมเคยมีการใช้งานกันมาอย่างไรก็ยังคงใช้งานต่อกันมาเรื่อยๆ โดยไม่คิดที่จะมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านั้น ผลเสียของเอกสารหากมีมากเกินไป จะทำให้วุ่นวายในการเก็บรักษา สิ้นเปลืองพื้นที่ในการเก็บเอกสาร และสิ้นเปลืองเวลาในการพิจารณาเอกสารและจัดทำเอกสารเหล่านั้น นอกจากนี้ยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรคือกระดาษโดยเปล่าประโยชน์อีกด้วย (ประเสริฐ อัครประดม พงศ์, 2547)

ขณะที่ สุทธิ สีนทอง (2545) กล่าวถึงประโยชน์ของ ECRS ว่าเป็นการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการที่จำเป็น โดยประโยชน์มีดังนี้

1. ได้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
2. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม
3. ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน
4. ง่ายต่อการควบคุม
5. กระบวนการตอบสนองต่อข้อกำหนด

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานประกอบการ

ธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู

ที่ตั้ง 8534 ถนนเทิดไท แขวงตลาดพลู เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600

โทรศัพท์ 0 2465 1017 โทรสาร 0 2466 4177 เว็บไซต์ email gsb.or.th



รูปที่ 3.1 แผนที่ธนาคาร



รูปที่ 3.2 ธนาคารออมสิน

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

ในปี พ.ศ. 2456 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสินขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน โดยให้เรียกว่า "คลังออมสิน" ขึ้นตรงต่อกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระราชดำริจะขยายกิจการคลังออมสินให้กว้างขวางขึ้น จึงโอนกิจการคลังออมสิน จากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข (ปัจจุบันเป็น สำนักงาน กสทช. แต่ก่อนจะแปรสภาพ ส่วนหนึ่งแยกไปจัดตั้งเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด) กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม (ปัจจุบันคือกระทรวงพาณิชย์และกระทรวงคมนาคม) มีสถานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชี เมื่อปี พ.ศ. 2472 เป็นผลให้ราษฎรสามารถฝากและถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ได้ เช่นเดียวกับบริการออมสิน ของกรมไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น และกรมไปรษณีย์ประเทศเยอรมนี

พันธกิจของธนาคารออมสิน

การเป็นธนาคารเพื่อการออม

ธนาคารตระหนักดีถึงภารกิจด้านการส่งเสริมและระดมเงินออม ดังนั้นธนาคารจึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไปซึ่ง ได้แก่ เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากที่ต่อเนื่องตามระยะเวลา และวงเงินที่กำหนดมีผลคุ้มครองผู้ฝาก และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ นอกจากนี้ได้สนับสนุนการออมด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น การจัดงานวันออมแห่งชาติคำนิยามขององค์กร

Open Mind เปิดใจ

- เปิดใจรับแนวความคิดที่แตกต่าง

Operation สร้างกำไร

- มีจิตสำนึกและความรู้สึกร่วมของการเป็นเจ้าของ

Opportunity หาโอกาส

- พัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อให้พร้อมสำหรับโอกาสใหม่ๆ ในอนาคต

3.2 ผลลัพธ์ การให้บริการหลักขององค์กร

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

เงินฝากเพื่อเรียก, เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ, เงินฝากประจำ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

สินเชื่อเคหะ, สินเชื่อออมสินบ้านแลกเงิน, สินเชื่อโทรทองอเนกประสงค์, สินเชื่อเพื่อการศึกษา, สินเชื่อสวัสดิการ, สินเชื่อชีวิตสุขสันต์, สินเชื่อ OD Happy life, สินเชื่อเคหะเพิ่มยอดสินเชื่อเคหะสำหรับกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ, สินเชื่อเคหะโทรทองสำหรับกลุ่มวิชาชีพแพทย์, สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ, สินเชื่อและผลิตภัณฑ์ผู้สูงอายุ, สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน, สินเชื่อโครงการบ้านประชารัฐ, สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย, สินเชื่อประชาชนสุขใจ, สินเชื่อรายได้ประจำสุขใจ, สินเชื่อออมสุขใจ, สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน, สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท, สำหรับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง, สินเชื่อเพื่อพัฒนาองค์กรชุมชนรายบุคคลสินเชื่อ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ

สินเชื่อ GSB SMEs Start Up, สินเชื่อส่งเสริมศักยภาพธุรกิจไทย, สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจ, สินเชื่อ SMEs เพื่อธุรกิจเกษตร, สินเชื่อ SMEs O/D Top-up, สินเชื่อ SMEs เพื่อซื้อทรัพย์สินประกอบการขายของธนาคารออมสิน (NPA), สินเชื่อแฟคตอริง, บริการหนังสือค้ำประกัน, บริการหนังสือค้ำ

ประกันอิเล็กทรอนิกส์ , สินเชื่อเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของ SMEs ที่ประสบภัยพิบัติหน่วยงานภาครัฐ ,สินเชื่อเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์, ลูกค้าย่อยและนโยบายรัฐ , สินเชื่อธุรกิจห้องแถวสินเชื่อ Street Food ,สินเชื่อผู้ประกอบการรายใหม่ (ธุรกิจแฟรนไชส์)

สินเชื่อบัตรเงินสด

บัตร Prima Card ,บัตร People Card

บัตรเครดิต

บัตรเครดิตธนาคารออมสินพรีเมียม ,บัตรเครดิตธนาคารออมสินพรีเมียส ,บัตรเครดิตธนาคารออม

สินเปรสกิจ

บัตรเดบิตบัตร/เอทีเอ็ม

บัตรออมสิน เดบิต แอชิตেন্ট ,บัตรGSB GEN CARD , บัตรออมสินเดบิต ออมเงิน ออมธรรม
บัตรออมสิน วิชา เดบิต สมาร์ทแคร์ , บัตรออมสิน วิชา เดบิต สมาร์ทไลฟ์ , บัตรออมสิน เดบิต
ไทยไฟท์ , บัตรออมสิน วิชา เดบิต , บัตรออมสิน เอทีเอ็ม , บัตรออมสิน เอทีเอ็ม พอเพียง





รูปที่ 3.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กร

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

นักศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานเปิด-ปิดบัญชี ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายดังต่อไปนี้

- จัดเรียงเอกสาร และนำเอกสารเข้าสู่ชุด จัดเก็บเอกสาร
- ให้บริการลูกค้าที่มาเปิดบัญชี

3.5 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

คุณบุษรา แท่นทอง ตำแหน่ง พนักงาน เบอร์โทร 081-348-9850

3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 เป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษากระบวนการทำงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน และค้นหาปัญหาที่จะนำมาเป็นหัวข้อในการจัดทำโครงการ
2. เก็บรวบรวมข้อมูล และออกแบบแนวทางแก้ไข
3. ศึกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา จัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการ
5. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2561			
	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
1. ศึกษากระบวนการทำงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน และค้นหาปัญหาที่จะนำมาเป็นหัวข้อในการจัดทำโครงการ	←→			
2. เก็บรวบรวมข้อมูล และออกแบบแนวทางแก้ไข	←→			
3. ศึกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา		←→		
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา จัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการ			←→	
5. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ				←→

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- ดาวยางตัวปั๊ม, ที่ถ่ายเอกสาร, ที่หนีบกระดาษ

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

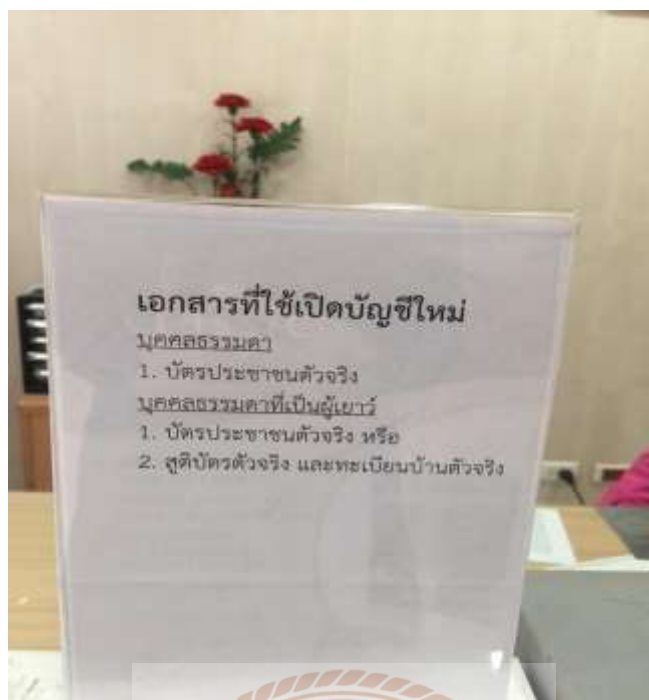
โครงการสหกิจศึกษาในเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชี ธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู ซึ่งปัญหาคือเอกสารมีจำนวนมากปะปนกันอยู่และยังไม่ได้แยกหมวดหมู่ ทำให้ใช้เวลานานในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งมีกล่องใส่เอกสารที่ยังไม่ได้แยกตามประเภทและอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างเสื่อมประสิทธิภาพ ผู้จัดทำจึงได้นำหลักการ ECRS เข้ามาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ เช่น การจัดเอกสารให้เป็นหมวดหมู่และเขียนที่ปกเอกสารเพื่อให้สะดวกต่อการหาโดยมีผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ดังนี้

4.1 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ปัญหาที่ 1 : ในการขอเปิดบัญชีมีเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการเปิดบัญชี ที่ผ่านมาลูกค้าเตรียมเอกสารมาไม่ครบ ไม่สามารถเปิดบัญชีให้ได้ ต้องเสียเวลากลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่ นอกจากนี้ขณะทำการเปิดบัญชี พนักงานต้องขอบัตรประชาชนลูกค้าทุกครั้ง ลูกค้าไม่ได้ถือเตรียมไว้ ต้องเสียเวลาในการค้นหาคัดประชาชน ทำให้ใช้เวลาในการเปิดบัญชียาวนาน เป็นการเสียเวลาต่อลูกค้าท่านอื่น

เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหา: หลักการทำให้ง่าย (Simplify)

แนวทางแก้ไข: เขียนป้ายแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชี ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าเตรียมเอกสารระหว่างรอคิว เมื่อลูกค้าถึงคิวสามารถยื่นเอกสารให้พนักงานได้ทันที พนักงานไม่เสียเวลาในการเรียกเอกสาร ทำให้สามารถเปิดบัญชีให้ลูกค้าได้เร็วมากขึ้น



ภาพที่ 4.1 เอกสารที่ใช้เปิดบัญชีใหม่

ปัญหาที่ 2 : ในการเปิดบัญชี จำเป็นต้องใช้เอกสารแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ทรายางปากกา และอุปกรณ์สำนักงานอีกหลายชนิด อุปกรณ์อยู่กระจัดกระจาย เวลาใช้งานพนักงานต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกาย ทำให้เกิดความสูญเปล่าในการทำงาน

เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหา: หลักการรวม (Combine)

แนวทางแก้ไข: จัดเอกสาร แบบฟอร์ม เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชี เช่น สมุดบัญชี , ใบฝาก , ใบคำขอเปิดบัญชี รวบรวมไว้จุดเดียวกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหา ทำให้สามารถเปิดบัญชีได้เร็วขึ้น



ภาพที่ 4.2 อุปกรณ์และแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการเปิดปิดบัญชี

ปัญหาที่ 3 กระบวนการในการเปิดบัญชีเดิมที่ทำให้เกิดความล่าช้า มีดังนี้

1. ขอบัตรประชาชนจากลูกค้าที่มาเปิดบัญชี เพื่อนำมาถ่ายเอกสาร ใช้ประกอบการเปิดบัญชี
2. พนักงานกรอกข้อมูลลูกค้าลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อ ทำการเปิดบัญชี
3. พนักงานทำเครื่องหมายกากบาทที่ลูกค้าต้องเซ็นลงในแบบฟอร์ม เช่น ใบคำขอเปิดบัญชี , ใบสำเนาบัตรประชาชน , ใบข้อมูลประวัติของลูกค้า เช่น ชื่อ , ที่อยู่ , เบอร์โทรศัพท์ และใบฝาก ให้ครบทุกใบ

เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหา: หลักการทำให้ง่าย (Simplify)

แนวทางการแก้ไข

1. ระหว่างลูกค้ารอคิวพนักงานเดินไปขอบัตรประชาชนเพื่อถ่ายเอกสารรอทำการเปิดบัญชี
2. พนักงานจัดเอกสารการเปิดบัญชีไว้เป็นชุดๆเข้าด้วยกัน พอลูกค้ามาเปิดบัญชีก็สามารถทำได้โดยไม่ต้องหยิบหาแบบฟอร์ม และทำให้ลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี และพนักงานทำงานได้เร็วขึ้น

3. ทำเครื่องหมายกากบาทที่ลูกค้าจะต้องเซ็นลงในแบบฟอร์มให้ลูกค้าได้ทราบว่าจะต้องเซ็นตรงไหนบ้าง เช่น เซ็นที่ใบคำขอเปิดบัญชี , ใบสำเนาบัตรประชาชน , ใบข้อมูลประวัติลูกค้า ลูกค้าจะได้ทราบและเพื่อพนักงานจะได้ทำข้อมูลการเปิดบัญชีได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 4.3 พนักงานดำเนินการเปิดบัญชีให้ลูกค้า

หลังจากดำเนินการข้างต้นแล้ว พบว่าจากเดิมลูกค้าแต่ละคนจะใช้เวลาในการเปิดบัญชีประมาณ 20 นาที หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน พบว่า ใช้เวลาดนน้อยลงเหลือประมาณ 15 นาที จากการสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการเปิดบัญชีที่สะดวก รวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน

โดยนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้จัดทำเปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในแผนกเปิด บัญชี ซึ่งสรุปผลโครงการได้ดังนี้

1. การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามระบบระเบียบของธนาคาร และสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยหลังจากปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเปิดบัญชีแล้ว รวบรวมการทำงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และปรับปรุงวิธีการทำงานของพนักงาน มีการวางแผนงานให้พอดี การจัดเวลา การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการทำงาน ก็ทำให้เสร็จตามเวลาที่ลูกค้าพึงพอใจและลูกค้าก็อยากกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ข้อมกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานเดิมของพนักงาน ซึ่งอาจได้รับการต่อต้านได้ ดังนั้นอาจเริ่มการเปลี่ยนแปลงวิธีการทีละขั้น เพื่อไม่ให้กระทบกับความรู้สึกรักของพนักงานเดิมในการเปิดบัญชี
2. บางช่วงเวลามีลูกค้าจำนวนมากเกิดการแซงคิวกัน

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเดิมเพื่อให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนี้มีผลดีอย่างไรกับการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลง มากกว่าการบังคับให้พนักงานปฏิบัติ
2. แจ้งให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ช่วยอำนวยความสะดวกในการกดบัตรคิวให้กับลูกค้า

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ระบบงานต่างๆ ได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆมากขึ้น เช่น การตรงต่อเวลา การมีสมาธิในการทำงาน
2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความอดทน ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้
3. ทำให้เรามีวินัยในการทำงาน และตรงต่อเวลา

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การปฏิบัติงานมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ของสำนักงานที่ต้องใช้เวลา ในการเรียนรู้
2. การปรับตัวในการอยู่ร่วมกัน และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่เข้าไปปฏิบัติงานก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เรามีประสิทธิภาพในการทำงานและมีประสบการณ์
2. ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ลดความผิดพลาดของการทำงาน

บรรณานุกรม

- ธารชดา พันธุ์นิกุล และคณะ .(2557). การเพิ่มประสิทธิภาพของ ECRS. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.exat.co.th> (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).
- ประเสริฐ อัครประถมพงศ์.(2547). ประโยชน์ของ ECRS. [ออนไลน์]เข้าถึงได้จาก <https://cpico.wordpress.com> . (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).
- สุทธิ สีนทอง .(2545). ประโยชน์ของ ECRS. [ออนไลน์]เข้าถึงได้จาก <http://www.dms.eng.su.ac.th> (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).



ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ



การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชีของธนาคารออมสินสาขาทลาดพลู
Optimizing account opening of government savings bank taladplu branch

จุฑามาศ เฉลิมลาภ¹

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email: Juthamard1@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ 1) เพื่อให้การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระบบระเบียบของธนาคาร 2) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนและเอกสารจำนวนมาก จึงทำให้เสียเวลา ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS ในการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น เขียนป้ายแจ้งรายละเอียดเอกสารการเปิดบัญชีให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ขอสำเนาบัตรประชาชนของลูกค้าไปถ่ายเอกสารล่วงหน้า ทำเครื่องหมายในแบบฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าลงลายมือชื่ออย่างรวดเร็ว หลังจากการดำเนินการข้างต้นแล้ว พบว่าลูกค้าใช้เวลาในการเปิดบัญชีได้เร็วขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการเปิดบัญชี

Abstract

The main objectives of this research are the following : 1. To improve efficiency of the bank's opening new account department and align with the bank's policy, 2. To raise the customer satisfaction rating for bank's services. By solving problems regarding new account registration processes, such as complicating processes and the use of many types of documents to register a new account for a customer. With those problems, the department suffer low time. Efficiency and need improvement for time management. The researcher idea was to apply

ECRS in the process, for example use notice board to let the customer what are the requirements for them to register a new account with, make sure they are ready beforehand.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของแผนกเปิดบัญชีด้วยกิจกรรม ECRS
2. เพื่อให้การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยการใช้หลักกิจกรรม ECRS

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะแผนกเปิดบัญชีของธนาคาร

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานในแผนก เปิดบัญชี

ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 – 30 เมษายน 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้พนักงานในแผนกเปิดบัญชีสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วมากขึ้น
2. ให้พนักงานได้ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขอนามัย มีความสะอาด ปลอดภัย

3. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. บางช่วงเวลามีลูกค้าจำนวนมากเกิดการแซงคิวกัน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ศึกษากระบวนการทำงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน และค้นหาปัญหาที่จะนำมาเป็นหัวข้อในการจัดทำโครงการ สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะรูปแบบโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

หลังจากดำเนินการข้างต้นแล้ว พบว่าจากเดิมลูกค้าแต่ละคนจะใช้เวลาในการเปิดบัญชีประมาณ 20 นาที หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน พบว่าใช้เวลาลดน้อยลงเหลือประมาณ 15 นาที จากการสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการเปิดบัญชีที่สะดวก รวดเร็ว

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหา นั้นสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พบว่าการดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพ โดยสามารถลดระยะเวลาในการเปิดบัญชีจาก 20 นาที เหลือ 15 นาที และจากการสัมภาษณ์ลูกค้า พบว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถเปิดบัญชีได้เร็วมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการรอคอยนานเกินไป

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ข้อมรรถบต่อพฤติกรรมการทำงานเดิมของพนักงาน ซึ่งอาจได้รับการต่อต้านได้ ดังนั้นอาจเริ่มการเปลี่ยนแปลงวิธีการทีละขั้น เพื่อไม่ให้กระทบกับความรู้สึกรักของพนักงานเดิมในการเปิดบัญชี

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเดิม เพื่อให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนี้มีผลดีอย่างไรกับการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการบังคับให้พนักงานปฏิบัติ

2. แจ้งให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ช่วยอำนวยความสะดวกในการกดบัตรคิวให้กับลูกค้า

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ระบบงานต่างๆ ได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ มากขึ้น เช่น การตรงต่อเวลา การมีสมาธิในการทำงาน

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การปฏิบัติงานมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ของสำนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้

2. การปรับตัวในการอยู่ร่วมกัน และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่เข้าไปปฏิบัติงานก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เรามีประสิทธิภาพในการทำงานและมีประสบการณ์ และ ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ลดความผิดพลาดของการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสิน ตลาดพลูตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาลงฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.สมพร ปานอินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
 2. บุษรา แท่นทอง พนักงานแผนกเปิดบัญชี
 3. นพวรรณ อวนศรี พนักงานแผนกเปิดบัญชี
- และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้แนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลสอนงานใน ด้านต่าง ๆ และให้ความรู้ความเข้าใจกับ

ชีวิต ของ การ ทำงาน จริง ซึ่ง คณะ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

ธารชуда พันธุ์นิกุล และคณะ .(2557). การเพิ่มประสิทธิภาพของ ECRS. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.exat.co.th> (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์.(2547). ประโยชน์ของ ECRS. [ออนไลน์]เข้าถึงได้จาก <https://cpico.wordpress.com> . (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).

สุทธิ สีนทอง .(2545). ประโยชน์ของ ECRS. [ออนไลน์]เข้าถึงได้จาก <http://www.dms.eng.su.ac.th> (สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2561).





ภาคผนวก ข

ไวนิล



โครงการสหกิจเรื่อง :การเพิ่มประสิทธิภาพการเปิดบัญชีของธนาคารออมสิน สาขาตลาดพลู
Optimizing account opening of government savings bank taladplu branch

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ :ดร.สมพร ปานยืนดี

โดย :

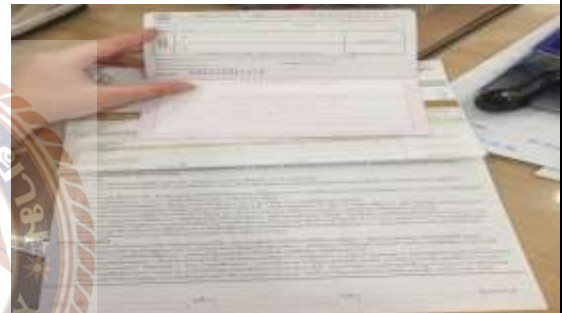
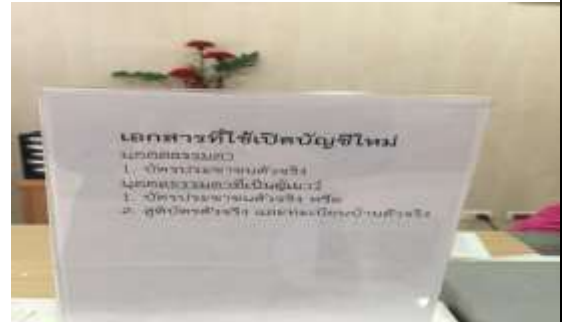
นางสาวจุฑามาศ เฉลิมลาภ 5801600007

คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ 1) เพื่อให้การดำเนินงานในแผนกเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระบบระเบียบของธนาคาร 2) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนและเอกสารจำนวนมาก จึงทำให้เสียเวลา ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS ในการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น เขียนป้ายแจ้งรายละเอียดเอกสารการเปิดบัญชีให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ขอคำแนะนำประชาชนของลูกค้าไปถ่ายเอกสารล่วงหน้า ทำเครื่องหมายในแบบฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าลงลายมือชื่ออย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้พนักงานในแผนกเปิดบัญชีสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วมากขึ้น
2. ทำให้พนักงานได้ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม มีความสะอาด ปลอดภัย
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ



ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : จุฑามาศ เจลิมลาก

รหัสนักศึกษา : 5801600007

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 1158/1 วุฒากาศ 7 แขวงตลาดพลู เขตธนบุรี

10600 ก.ท.ม

เบอร์โทร : 086-0423027

E-Mail : Juthamard1@hotmail.com

