

การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบคิวและระบบการสืบค้น กรณีศึกษาร้านค้า B สาขา BBB

ธีรสุดา นาคน้อย¹, รศ.ดร.วันชัย รัตนวงษ์²

¹บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการโลจิสติกส์,
คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์: 089-966-4447 , E-mail : teerasuda.n@gmail.com

²สาขาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โทรศัพท์: 0-2697-6705, โทรสาร: 0-2275-4892, E-mail: wanchai_rat@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

จากการวิเคราะห์ปัญหาของร้านค้า B สาขา BBB ทำให้ได้พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีทั้งหมด 2 ส่วนด้วยกัน คือ ปัญหาด้านกระบวนการบริการและปัญหาด้านกระบวนการจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากปัญหาด้านกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นนั้นมีความซับซ้อนของกระบวนการทำงานและการจัดการระบบเอกสารที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงต้องมีปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการ และปรับลดขั้นตอนที่ไม่เกิดคุณค่าลงเพื่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ ซึ่งปัญหาหลักที่พบคือในช่วงเวลาที่มีปริมาณธุรกรรมเป็นจำนวนมากนั้นการรอคอยของแถวคิวเพื่อเข้ารับบริการนานยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ อาจเป็นผลทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปใช้บริการสาขาอื่นหรือสถาบันการเงินอื่น วัตถุประสงค์ในการทำกรณีศึกษาครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 วัตถุประสงค์ด้วยกัน คือ 1. เพื่อศึกษาและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าและพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ 2. เพื่อแก้ไขให้การจัดการเอกสารมีความเป็นระบบ ระเบียบมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของระบบการจัดเก็บเอกสาร และช่วยให้สืบค้นอย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บเอกสาร ลดการสูญหายของเอกสาร และการชำรุดเสียหาย 3. เพื่อช่วยองค์กรลดต้นทุนในกระบวนการดำเนินงานและการจัดเก็บเอกสาร จากการศึกษาพบว่า ผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ พบว่าทางเลือกที่ดีที่สุดของกระบวนการแก้ปัญหาการบริการ คือ ระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลดลง เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากที่มีการปรับตารางพักกลางวันของพนักงานแล้ว พนักงาน High Counter สามารถรับลูกค้าได้เพิ่มขึ้น 7.87% พบว่าทางเลือกที่ดีที่สุด

คือการนำมาระบบการสืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำทะเบียนดัชนีกำหนดตำแหน่งเอกสาร และ Visual Control และสีการแยกหมวดหมู่และประเภทของเอกสาร จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ จากการรวมขั้นตอนในการจัดทำเอกสารทั้งหมดดังนี้ โดยลดลงจากเดิมเฉลี่ย 50.64 นาทีเป็น 13.72 นาทีต่อการค้นหาหรือเฉลี่ยสามารถลดเวลาในการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูลลงได้ 72.91 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; กระบวนการให้บริการ; การลดต้นทุน; ความผูกพันของลูกค้า

1. บทนำ

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ” (Growing Together) โดยมุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม และผู้ถือหุ้น อีกทั้งวิสัยทัศน์ของธนาคารยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการปรับพอร์ตสินเชื่อโดยรวมเพื่อเพิ่มผลตอบแทนการเพิ่มเงินฝากที่ไม่ใช่เงินฝากประจำและเพิ่มรายได้ที่มีโชดอกเบี้ย รวมถึงการเสริมสร้างกระบวนการทางธุรกิจให้แข็งแกร่งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน พร้อมทั้งพัฒนาธนาคารและบุคลากรเพื่อผลักดันให้ธนาคาร เป็น Performance driven organization

โดยในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคาร B สาขา BBB มีความมุ่งมั่นและมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องไปตามกรอบของแผนยุทธศาสตร์ที่วางแผนไว้ เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารอันดับ 1 โดยเฉพาะส่วนแบ่งด้านกำไร และส่วนแบ่งการตลาดด้านสินเชื่อที่ขยายตัวมากขึ้น และในปี 2557 ธนาคาร มีการปรับกระบวนการทำงาน โดยพัฒนาและเพิ่มคุณภาพในกระบวนการให้บริการ ทั้งในด้านการอนุมัติสินเชื่อที่มีความรวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็มีการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความสำเร็จในการเป็นธนาคารชั้นนำ และได้ผลสำเร็จของงาน โดยที่ทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีความสุข

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีอัตราการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น โดยส่วนใหญ่เน้นการแข่งขันการผลิตภัณฑ์บริการ ภาพลักษณ์ของสาขา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกเข้ามาใช้บริการและเลือกใช้บริการต่างๆของธนาคาร นอกจากนี้ยังมีเรื่องความผูกพันกับธนาคารและพนักงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ลูกค้าไว้วางใจ สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในปัจจุบัน แต่ละธนาคารมุ่งเน้นที่การบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้บริการเหนือความคาดหมาย เสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งแต่ละธนาคารมีผลิตภัณฑ์ในลักษณะเดียวกัน ภาพลักษณ์ที่สวยงามของสาขาเพื่อความประทับใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีการแข่งขันกันรุนแรง และจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบคิวและระบบการสืบค้น กรณีศึกษาธนาคาร B สาขา BBB ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และทบทวนองค์ความรู้ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาดังนี้

นันทิพร ดิษฐศรีพร (2554) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย การศึกษาปัญหาและปรับปรุงระบบคิวลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ กรณีศึกษาหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดระบบคิวของงานขึ้น ทะเบียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและศึกษาลำดับขั้น ตอนการทำงานที่ทำให้เกิด Bottle Neck ของกระบวนการทำงานของงานทะเบียนพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการ เครื่องมือที่เลือกใช้คือผังก้างปลาและแผนภูมิพาเรโต โดยทำการศึกษาและทำความเข้าใจวิธีการทำงาน โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้ปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการ โดยใช้หลักการจัดการระบบแถวคอย และการจำลองสถานการณ์ โดยใช้โปรแกรม Awesim 3.0 ทำการประมวลผลของการทำงานเพื่อทดสอบความเป็นไปได้ก่อนการนำไปปรับปรุงใช้จริง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าได้จริงและการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จิรัชยา นครชัย (2553) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สหกรณ์ออมทรัพย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการสืบค้นในองค์กร เพื่อลดทรัพยากรและการสิ้นเปลืองกระดาษ โดยทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยคือ การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้สะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทำให้การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น

ทิพวรรณ เอื้อใหม่สกุล (2553) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า กรณีศึกษา : ธนาคาร A สาขา AAA งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทั้งหมด 4 เรื่อง ดังนี้ 1) การเปิดช่องบริการให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร A สาขา AAA 2) การศึกษากระบวนการขั้นตอนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้การบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น 3) การจัดคิวลูกค้า 4) จัดงานกลุ่มเอกสาร โดยทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ระบบแถวการรอคอย (Queuing System) และการวิเคราะห์แบบ ABC Analysis เป็นแนวคิดให้ความสำคัญของการจัดกลุ่มงานเอกสาร เรียงลำดับความสำคัญตามการใช้งาน จากผลการศึกษาพบว่าสามารถรองรับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลดลง และพนักงานสามารถลดระยะเวลาการเดินไปหยิบเอกสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

รสสุคนธ์ ปิ่นทอง (2554) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ระบบจัดการข้อมูลงานวิจัยและโครงการ งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยและโครงการให้มีประสิทธิภาพ โดยนำทฤษฎีแบบจำลองข้อมูลเชิงสัมพันธ์(Relational Data Model)และระบบการจัดการฐานข้อมูล (Data Base Management System: DBMS)มาใช้ในการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาพบว่า มีความถูกต้องและรวดเร็ว โครงการนี้จะเป็นการพัฒนาระบบให้อยู่ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน พัฒนาขึ้น มา โดยนำโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ ดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ และโปรแกรม asp.net เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อ ช่วยจัดการโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีการ อ่วมเกิด (2555) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการลดระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการถ่ายโอนลูกค้าจาก High Counter ไปสู่ Low Counter ในการลดกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในส่วนของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วย โดยนำทฤษฎีโครงสร้างพื้นฐานของระบบแถวคอย Ecker and Kupferschmid (1998) และการจำลองสถานการณ์ (Simulation) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า จำนวนลูกค้าที่อยู่ในแถวคอยลดลง และเปอร์เซ็นต์สัดส่วนการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นและสามารถรองรับบริการลูกค้าที่เข้ามาได้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้น

3. การวิเคราะห์และแนวทางการแก้ปัญหา

3.1 ปัญหาที่ 1 กระบวนการให้บริการ คือ การบริการที่ล่าช้า ทำให้ลูกค้าเกิดระยะเวลาการรอคอย ทำให้ส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในสาขา อาจส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปใช้บริการธนาคารอื่นหรือสาขาอื่น โดยผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

ระบบแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการใช้ขั้นตอนการศึกษา โดยใช้การจำลองสถานการณ์ (Simulation) วิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่ใช้สร้างแบบจำลอง ข้อมูลจากธนาคารทั้งหมด 3 สถานการณ์ประกอบด้วย

- การจำลองสถานการณ์ที่ 1 มีการเปรียบเทียบทั้งหมด 3 สถานการณ์ ผลการศึกษา ดังตารางที่ 1

สถานการณ์ที่ 1	เวลาลูกค้ารอคอย ก่อนปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เวลาลูกค้ารอคอย หลังการปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เปอร์เซ็นต์ที่ลดลงหลังจาก มีปรับปรุงเพื่อรอรับบริการ (เปอร์เซ็นต์)
ทางเลือกที่ 1	9.3338	8.5982	7.87
ทางเลือกที่ 2	9.3338	8.9897	3.68
ทางเลือกที่ 3	9.3338	8.8623	5.05

ตารางที่ 1 เวลาลูกค้าอยู่ในระบบ (Total Time Average) ที่ตั้งแต่เข้ามาในระบบจนออกจากระบบสถานการณ์ที่ 1

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดและปรับเปลี่ยนตารางพักกลางวันของพนักงานให้มีความเหมาะสมหลีกเลี่ยงการพักกลางวันของพนักงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก คือเวลา 11.00 น. - 13.00 น. พบว่าทางเลือกที่ดีที่สุดของการจำลองสถานการณ์ที่ 1 คือทางเลือกที่ 1 สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลงได้ 7.68% หลังจากมีการปรับปรุงตารางการพักกลางวันของพนักงานใหม่

- การจำลองสถานการณ์ที่ 2 การจำลองสถานการณ์ มีผลการศึกษา ดังนี้ ดังตารางที่ 2

สถานการณ์ที่ 2	เวลาลูกค้ารอคอย ก่อนปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เวลาลูกค้ารอคอย หลังการปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เปอร์เซ็นต์ที่ลดลง หลังจากมีปรับปรุงเพื่อ รอรับบริการ (เปอร์เซ็นต์)
สรุปผลการศึกษา	9.6669	8.4529	12.55

ตารางที่ 2 เวลาลูกค้าอยู่ในระบบ (Total Time Average) ที่ตั้งแต่เข้ามาในระบบจนออกจากระบบสถานการณ์ที่ 2

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดและปรับเปลี่ยนตารางพักกลางวันของพนักงานให้มีความเหมาะสมหลีกเลี่ยงการพักกลางวันของพนักงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก คือเวลา 11.00 น. - 13.00 น. สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลงได้ 12.55% หลังจากมีการปรับปรุงตารางการพักกลางวันของพนักงานใหม่

- การจำลองสถานการณ์ที่ 3 การจำลองสถานการณ์ มีผลการศึกษา ดังนี้ ดังตารางที่ 3

สถานการณ์ที่ 3	เวลาลูกค้ารอคอย ก่อนปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เวลาลูกค้ารอคอย หลังการปรับปรุง เพื่อรอรับบริการ (นาที)	เปอร์เซ็นต์ที่ลดลง หลังจากมีปรับปรุงเพื่อ รอรับบริการ (เปอร์เซ็นต์)
สรุปผลการศึกษา	10.5797	9.1020	13.96

ตารางที่ 3 เวลาลูกค้าอยู่ในระบบ (Total Time Average) ที่ตั้งแต่เข้ามาในระบบจนออกจากระบบสถานการณ์ที่ 3

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดและปรับเปลี่ยนตารางพักกลางวันของพนักงานให้มีความเหมาะสมหลีกเลี่ยงการพักกลางวันของพนักงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก คือเวลา 11.00 น. - 13.00 น. สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลงได้ 13.96% หลังจากมีการปรับปรุงตารางการพักกลางวันของพนักงานใหม่

3.2 ปัญหาที่ 2 ระบบการสืบค้นเอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีการเอกประเภทของเอกสารทั้งหมดว่ามีกลุ่มงานใดบ้าง โดยมีการวางปะปนกัน ทำให้ไม่ทราบว่าเอกสารที่กลุ่มงาน โดยใช้เวลาสืบค้นก่อนนำเอกสารส่งถึงมือลูกค้าทั้งหมดเป็นเวลา 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ไม่มีการกำหนดให้จัดทําให้สํากับ แฟ้ม กล่อง เอกสาร ตู้ ลั่นชัก ชั้น ช่อง เพื่อนำไปจัดทําทะเบียนดัชนีการค้นหาค้นหาเอกสาร เพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด ดังภาพที่ 1 โดยผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

ระบุแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยการขั้นตอนการศึกษา โดยใช้การกำหนดชื่อ หมายเลข หรือตัวอักษร กำกับสถานที่ ห้อง ตู้ ชั้น ช่อง เพื่อให้ทราบถึงสถานที่ ตำแหน่ง ที่จัดเก็บเอกสาร จัดทำดัชนี ทะเบียนเอกสาร เพื่อสะดวกในการค้นหา หลักเกณฑ์ในการกำหนดชื่อ หมายเลข หรือตัวอักษร มีหลักเกณฑ์กำหนดเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบก่อนการปรับปรุง



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบหลังการปรับปรุง

ตัวอย่างป้าย “ชื่อที่ติดบนกล่องเอกสาร”

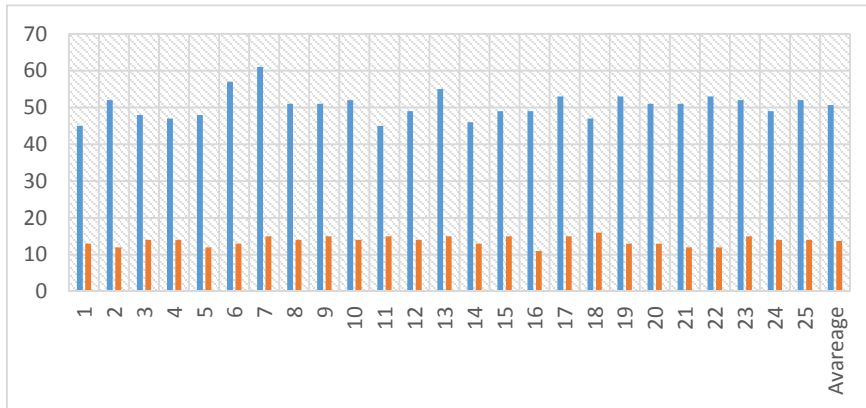
โซน	ล๊อค	ชั้นที่	กล่องที่
A	M	2	1

สลีปประจำวัน
วันที่.....
วันที่ที่คิด.....
วันที่ทำลาย.....



ภาพที่ 3 รูปแบบการใช้รหัสในการติดกล่องเอกสาร

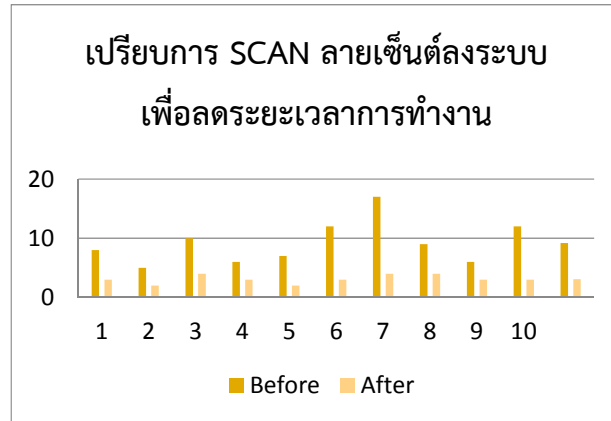
จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าภายหลังจัดทำทะเบียนดัชนีกำหนดตำแหน่งเอกสาร และ Visual Control และการกำหนดตัวเลข และตัวอักษรในการตั้งทะเบียนดัชนีกำหนดตำแหน่งเอกสาร พบว่าระยะเวลาในการสืบค้นเอกสารลดลงจากเดิมเฉลี่ย 50.64 นาทีเป็น 13.72 นาทีต่อการค้นหาหรือเฉลี่ยสามารถลดเวลาในการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูลลงได้ 72.91 เปอร์เซ็นต์ โดยการเปรียบเทียบกันระหว่างระบบการทำงานแบบเดิมกับการทำงานระบบใหม่จำนวน 25 ครั้ง



ภาพที่ 4 เปรียบเทียบกันระหว่างระบบการทำงานแบบเดิมกับการทำงานระบบใหม่จำนวน 25 ครั้ง

3.2 ปัญหาที่ 3 กระบวนการทำรายการที่ซ้ำซ้อน คือ ขั้นตอนการธุรกรรมถอนเงินสด ในกระบวนการทำรายการที่ต้องมีการตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้า ที่เครื่องจำกัดและนอกจากนี้ยังมีขั้นตอนในการใช้อำนาจในการถอน ซึ่งอำนาจของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าถอนเงินได้ไม่เกิน 200,000 บาท ต้องให้ผู้มีอำนาจสูงกว่ามาใช้อำนาจในการ Override

ระบุแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยทำการ Scan การ์ดลายมือชื่อของลูกค้าสาขาลงระบบทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าเก่าของสาขา พนักงานสามารถทำรายการได้ เรียกดูตัวอย่างลายมือชื่อ ผ่าน ปุ่ม Signature ในระบบได้



ภาพที่ 5 เปรียบเทียบกันระหว่างระบบการทำงานแบบเดิมกับการทำงานระบบใหม่จำนวน 10 ครั้ง

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าภายหลังจัดทำกร Scan ลายมือชื่อของลูกค้าจัดเก็บลงระบบ สร้างกรอบเวลาเพื่อจับเวลาจริงจากการทำธุรกรรม เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการทำธุรกรรม ในการลดขั้นตอนในการทำรายการของพนักงาน พบว่าเวลาการในการทำธุรกรรมลดลงจากเดิมเฉลี่ย 9.20 นาทีเป็น 3.10 นาทีต่อการทำธุรกรรม 1 รายการ สามารถลดเวลาในการทำธุรกรรมลดลงไปได้ร้อยละ 61.10%

4. สรุปผล

ปัญหาที่ 1 กระบวนการให้บริการ

การแก้ไขปัญหา จากการจำลองสถานการณ์ ทางเลือกที่ดีที่สุดของการจำลองสถานการณ์ที่ 1 คือทางเลือกที่ 1 จากการเปรียบเทียบสถานการณ์ทั้งหมด 3 สถานการณ์ จากการทำการวิเคราะห์และศึกษาของผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าได้ 7.68% หลังจากมีการปรับปรุงตารางการพักกลางวันของพนักงานใหม่
- ผู้ปฏิบัติงานปรับตารางการพักกลางวันของพนักงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าได้มากขึ้น
- ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น
- สามารถขยายฐานลูกค้าโดยการบอกต่อของลูกค้าที่เคยเข้ามาใช้บริการภายในสาขาได้

ปัญหาที่ 2 ระบบการสืบค้นเอกสาร

การแก้ไขปัญหาโดยการจัดทำทะเบียนดัชนีกำหนดตำแหน่งเอกสาร และ Visual Controlและกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร จากการทำการวิเคราะห์และศึกษาของผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ระยะเวลาในการสืบค้นเอกสารลดลงจากเดิมเฉลี่ย 50.64 นาทีเป็น 13.72 นาที

- ผลจากการวิเคราะห์จากการศึกษาลดลงได้ 72.91 เปอร์เซ็นต์ โดยการเปรียบเทียบกับระหว่างระบบการทำงานแบบเดิมกับการทำงานระบบใหม่จำนวน 25 ครั้ง
- เอกสารมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการสืบค้น ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร
- ลดการชำรุด สูญหายของเอกสารที่จัดเก็บ และเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารมากยิ่งขึ้น

ปัญหาที่ 3 ระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อน

การแก้ไขปัญหา สร้างกรอบเวลาเพื่อจับเวลาจริงจากการทำธุรกรรม เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการทำธุรกรรม ในการลดขั้นตอนในการทำการของพนักงาน จากการทำการวิเคราะห์และศึกษาของผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ระยะเวลาการในการทำธุรกรรม ลดลงจากเดิมเฉลี่ย 9.20 นาทีเป็น 3.10 นาทีต่อการทำธุรกรรม 1 รายการ
- ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาสามารถลดเวลาในการทำธุรกรรมลดลงไปได้ร้อยละ 61.10% โดยการเปรียบเทียบกับระหว่างระบบการทำงานแบบเดิมกับการทำงานระบบใหม่จำนวน 10 ครั้ง
- ลดการใช้งานเครื่องตรวจสอบลายชื่อ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมและการสึกหรองได้
- การทำงานของพนักงานสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งสาขาและสาขาอื่นๆเนื่องจากระบบสามารถเห็นลายชื่อของลูกค้าจากระบบได้ทันที
- มีความชัดเจนในการตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้าก่อนพนักงานทำธุรกรรม

เอกสารอ้างอิง

กรณิการ์ อ่วมเกิด 2555 การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

จิรัชยา นครชัย. 2553 ระบบการจัดการเอกสาร การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ทิพวรรณ เอื้อใหม่สกุล 2553 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า กรณีศึกษาธนาคาร A สาขา AAA การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

นันทิพร ดิษฐศรีพร 2554 การศึกษาปัญหาและปรับปรุงระบบคิวลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ กรณีศึกษา หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผศ.ดร.วันชัย รัตนวงษ์ 2554. ถอดรหัสโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. ครั้งที่พิมพ์ 1 กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่ บริษัท ไอทีแอล เทรต มีเดีย จำกัด

รสสุคนธ์ ปิ่นทอง 2554 ระบบจัดการข้อมูลงานวิจัยและโครงการ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเครือข่าย บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วรวรรณ ศิลมัฐ 2555 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง จังหวัดระยอง การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาภาษากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยแผนภูมิแกงปลา [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.bcnsr.ac.th/2011/admin/att/25-07-2013fish.doc