

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

จากการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาหาข้อมูลรวมไปถึงการกำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการเอกสารเพิ่มเติมขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอน และประหยัดระยะเวลา และเพื่อง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ผู้จัดทำจึงได้ทำการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 การบริหารจัดการเอกสารคำขอเปิดบัญชี (แบบที่สอง) แบบเดิม

การบริหารจัดการเอกสาร (แบบที่สอง) แบบเดิม เลขที่บัญชีขึ้นต้นด้วย 02 ทางธนาคารจัดเก็บเอกสารโดยเรียงตามวันที่ที่เปิดบัญชี และเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มคำขอเปิดบัญชี เมื่อต้องการเอกสารใช้ประกอบการทำธุรกรรมต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่ามีการเปิดบัญชีไว้ในวันที่เท่าไร จึงจะค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีได้ ทำให้ใช้เวลานานในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ซึ่งการบริหารจัดการเอกสารแบบเดิมเป็นดังรูปที่ 6



(ก)



(ข)

รูปที่ 6 การบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) แบบเดิม

(ก) ป้ายคำขอเปิดบัญชีหน้าตู้เอกสารคำขอเปิดบัญชี

(ข) แฟ้มเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุวันที่

4.2 การบริหารจัดการเอกสารคำขอเปิดบัญชี (แบบที่สอง) แบบใหม่

การบริหารจัดการเอกสารคำขอเปิดบัญชี (แบบที่สอง) แบบใหม่ ผู้จัดทำโครงการได้ทำการสำรวจ เพิ่มคำขอเปิดบัญชีแบบที่สองทุกแฟ้ม คือ แฟ้มเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุวันที่ ว่ามีเอกสารคำขอเปิดบัญชีจากเลขที่บัญชีไหนถึงเลขที่บัญชีไหน และลงมือทำป้ายเลขที่บัญชีเพื่อติดตามแฟ้มเอกสารคำขอเปิดบัญชีแต่ละแฟ้มเพื่อให้การค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีใช้เวลาน้อยลง และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ คือ ไม่ต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่าการเปิดบัญชีไว้ในวันที่เท่าไร สามารถดูเลขที่บัญชีแล้วค้นหาเอกสารได้เองและใช้เวลาในการหาเอกสารได้รวดเร็วขึ้น ทำให้ใช้เวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆลดลง



(ก)

(ข)

รูปที่ 7 การบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) แบบใหม่

(ก) ป้ายคำขอเปิดบัญชีหน้าตู้เอกสารคำขอเปิดบัญชีที่เพิ่มป้ายเลขที่บัญชี

(ข) แฟ้มเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุวันที่และมีการเพิ่มป้ายเลขที่บัญชี

จากรูปที่ (7) จะเห็นว่าผู้จัดทำโครงการเพิ่มป้ายเลขที่บัญชีแต่ละแฟ้ม ทั้งนี้เมื่อมีการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ คือ เอกสารคำขอเปิดบัญชีทำให้ง่ายต่อการค้นหาและประหยัดเวลายิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนดและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการเอกสารสำคัญในส่วนนี้ แต่บางกรณีก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่าการเปิดบัญชีไว้ในวันที่เท่าไรจึงจะหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีได้ เช่น กรณีทำสมุดบัญชีหาย

4.3 ตารางแสดงผลก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ

จากการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้จัดทำได้ทำการศึกษา หาข้อมูล รวมไปถึงการบริหารจัดการเอกสารสำคัญแบบใหม่ขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอน และประหยัดเวลา ซึ่งได้ผลตามตารางเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลระยะเวลาก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ

การปฏิบัติงาน	ระยะเวลาเดิม ที่เคยทำ (นาที)	ระยะเวลา ใหม่ที่ใช้ (นาที)
1. ค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีสำหรับทำธุรกรรมกรณีมีเลขที่บัญชี (มีสมุดบัญชี)	5 - 10	2 - 4
2. ค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีสำหรับทำธุรกรรมกรณีสมุดหาย (ไม่ทราบเลขที่บัญชี)	8 - 12	4 - 6
3. เก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชี/เอกสาร 1ชุด หรือเลขที่บัญชี 1 เลข	5 - 10	2 - 4
4. ค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ปิดอัตโนมัติ	5 - 10	2 - 4

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ชัดว่าหลังมีการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ คือ เอกสารคำขอเปิดบัญชี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง การปฏิบัติงานในข้อ 1 , 3 และ 4 จะใช้เวลาเท่าๆกัน เพราะเป็นการค้นหาเอกสารในลักษณะคล้ายๆกัน เพียงแต่วัตถุประสงค์ในการค้นหาต่างกัน คือ ค้นหาสำหรับประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน ค้นหาเพราะต้องเก็บเอกสารไว้ที่เดิม ค้นหาเพราะบัญชีมีการถูกปิดอัตโนมัติเพื่อให้มีพื้นที่ในการเก็บเอกสารจึงต้องมีการค้นหาเอาเอกสารออก ส่วนข้อที่ 2 เนื่องจากไม่ทราบเลขที่บัญชีจึงต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่าเป็นเลขที่บัญชีอะไร และเปิดบัญชีในวันที่เท่าไรจึงจะค้นหาเอกสารได้ โดยรวมถือว่าการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น อีกทั้งช่วยให้ประหยัดเวลาในการค้นหา ทำให้การดำเนินงานที่เกี่ยวกับเอกสารคำขอเปิดบัญชีต่างๆรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ

ประเด็นคำถาม	ก่อน		หลัง	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน	3.10	0.31	4.35	0.40
2. ด้านระยะเวลา	2.78	0.54	4.40	0.49
3. ด้านผลของการใช้บริการ	3.00	0.36	4.25	0.65
ภาพรวม	2.96	0.30	4.33	0.40

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสารคำขอเปิดบัญชี ทั้งการ
จัดเก็บเอกสารหรือการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีเพื่อประกอบการทำธุรกรรมต่างๆทางการเงิน
ก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ
0.30 หลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)
เท่ากับ 0.40 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา เอกสารสำคัญ	0	4	11	1	0	3.19	0.54
1.2 การเข้าถึงการใช้งานเอกสารสำคัญ	0	4	12	0	0	3.25	0.44
1.3 ความคล่องตัวในการค้นหาเอกสารสำคัญ	0	1	14	1	0	3.00	0.36
1.4 ความชัดเจนของระบบการจัดเก็บเอกสารสำคัญ	0	1	14	1	0	3.00	0.36
ภาพรวม	0	10	51	3	0	3.10	0.31

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหาเอกสารสำคัญ	7	9	0	0	0	4.44	0.51
1.2 การเข้าถึงการใช้งานเอกสารสำคัญ	6	10	0	0	0	4.38	0.50
1.3 ความคล่องตัวในการค้นหาเอกสารสำคัญ	5	10	1	0	0	4.25	0.57
1.4 ความชัดเจนของระบบการจัดเก็บเอกสารสำคัญ	6	10	0	0	0	4.38	0.50
ภาพรวม	24	39	1	0	0	4.35	0.40

จากตารางที่ 3 และ 4 ความพึงพอใจก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน จะเห็นได้ชัดเจนว่าความถี่ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.31 หลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.40 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านระยะเวลา

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความสามารถในการค้นหาเอกสารสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	1	10	5	0	2.75	0.57
1.2 ความรวดเร็ว/เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารสำคัญ	0	1	11	4	0	2.81	0.54
ภาพรวม	0	2	21	9	0	2.78	0.54

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านระยะเวลา

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความสามารถในการค้นหาเอกสารสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนด	6	10	0	0	0	4.37	0.50
1.2 ความรวดเร็ว/เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารสำคัญ	7	9	0	0	0	4.44	0.51
ภาพรวม	13	19	0	0	0	4.40	0.49

จากตารางที่ 5 และ 6 ความพึงพอใจก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) ด้านระยะเวลา จะเห็นได้ชัดเจนว่าความถี่ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 2.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.54 หลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.49 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจด้านระยะเวลามากขึ้น

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านผลของการใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความถูกต้องแม่นยำของผลการค้นหาเอกสารสำคัญ	0	1	14	1	0	3.00	0.36
1.2 ประโยชน์ของโครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ	0	2	12	2	0	3.00	0.51
ภาพรวม	0	3	26	3	0	3.00	0.36

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ด้านผลของการใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ความถี่ความพึงพอใจ					(\bar{X})	(S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
1.1 ความถูกต้องแม่นยำของผลการค้นหาเอกสารสำคัญ	5	11	0	0	0	4.31	0.47
1.2 ประโยชน์ของโครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ	6	10	0	0	0	4.37	0.50
ภาพรวม	11	21	0	0	0	4.25	0.65

จากตารางที่ 7 และ 8 ความพึงพอใจก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) ด้านผลของการใช้บริการ จะเห็นได้ชัดเจนว่าความถี่ความพึงพอใจก่อนการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.36 หลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ ส่วนใหญ่จะพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.65 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจด้านผลของการใช้บริการมากขึ้น