

บทที่ 5

สรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้ทำการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขานครราชสีมา ผู้จัดทำได้นำผลมาสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 ปัญหาในการดำเนินงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2509 ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ให้บริการลูกค้าที่เป็นเกษตรกรเป็นหลักและให้บริการกับลูกค้าทั่วไปที่มาทำธุรกรรมต่างๆทางการเงิน จึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการเยอะ และการทำธุรกรรมทางการเงินย่อมต้องมีการใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรม จึงทำให้มีเอกสารสำคัญทางการเงินเยอะ เอกสารคำขอเปิดบัญชีเป็นเอกสารที่ได้ใช้งานบ่อยครั้ง ซึ่งเอกสารคำขอเปิดบัญชีของธนาคารแบ่งเป็นสองแบบ แบบแรก คือ เอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุเลขที่บัญชี เลขบัญชีจะขึ้นต้นด้วย 01 และแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนแรก คือ ชิดสอง (01-021-2-XXXXXXX) ส่วนที่ 2 คือ ชิดแปด (01-021-8-XXXXXX) แบบที่สอง คือ เอกสารคำขอเปิดบัญชีที่ระบุวันที่ เลขบัญชีจะขึ้นต้นด้วย 02 เมื่อมีการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชี แบบแรกจะหาได้ง่ายและเร็วกว่า แบบที่สองอาจจะช้าในการค้นหาเพราะบางครั้งต้องให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เช็คในระบบให้ว่ามีเปิดบัญชีไว้ในวันที่เท่าไรจึงจะค้นหาเอกสารได้ จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้จัดทำโครงการสนใจที่จะจัดทำโครงการ “การบริการจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา” โดยนำเสนอหัวข้อโครงการต่อพนักงานที่ปรึกษา และกำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสารเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี) 2) เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ(เอกสารคำขอเปิดบัญชี) และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา และศึกษาหาแนวทางในการบริหารจัดการเอกสาร โดยมีการปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษารวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องว่ามีการบริหารจัดการเอกสารอย่างไรให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร และเริ่มลงมือปฏิบัติงาน เมื่อบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเสร็จ ผู้จัดทำโครงการได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการบริหารจัดการเอกสารสำคัญ (เอกสารคำขอเปิดบัญชี)

ผลที่ได้จากการจัดทำโครงการการบริหารจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นได้ ช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชี ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้น้อยลง งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนดและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการเอกสารสำคัญในส่วนนี้

5.2 ปัญหาในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างจัดทำโครงการบริการจัดการเอกสารสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครราชสีมา ผู้จัดทำได้พบปัญหาและอุปสรรค สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เนื่องจากเอกสารคำขอเปิดบัญชีมีหลายตัว และแต่ละตัวก็มีหลายแฟ้ม ต้องใช้เวลาในการสำรนวนานกว่าจะสำรวจครบทุกแฟ้ม
2. การดำเนินงานใช้เวลานานเพราะผู้จัดทำโครงการต้องทำหน้าที่ส่วนอื่น คือ การให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมต่างๆทางการเงินรวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายต่างๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำคู่มือหรือแผ่นพับการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชีไว้สำหรับให้นักศึกษาที่เข้ามาฝึกงานใหม่ไว้ทำความเข้าใจและใช้ประกอบการค้นหาเอกสารคำขอเปิดบัญชี เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้
2. เวลาเก็บเอกสารต้องมีการสังเกตด้วยว่าคำเปิดบัญชีภายในแฟ้มมีการเรียงเอกสารถูกต้องหรือไม่ คือเอกสารจะต้องเรียงจากมากไปน้อยบางครั้งอาจจะเก็บเอกสารสลับทำให้เลขบัญชีไม่เรียงกัน จึงทำให้ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนานขึ้น