



การวิเคราะห์ปัญหาของระบบงาน

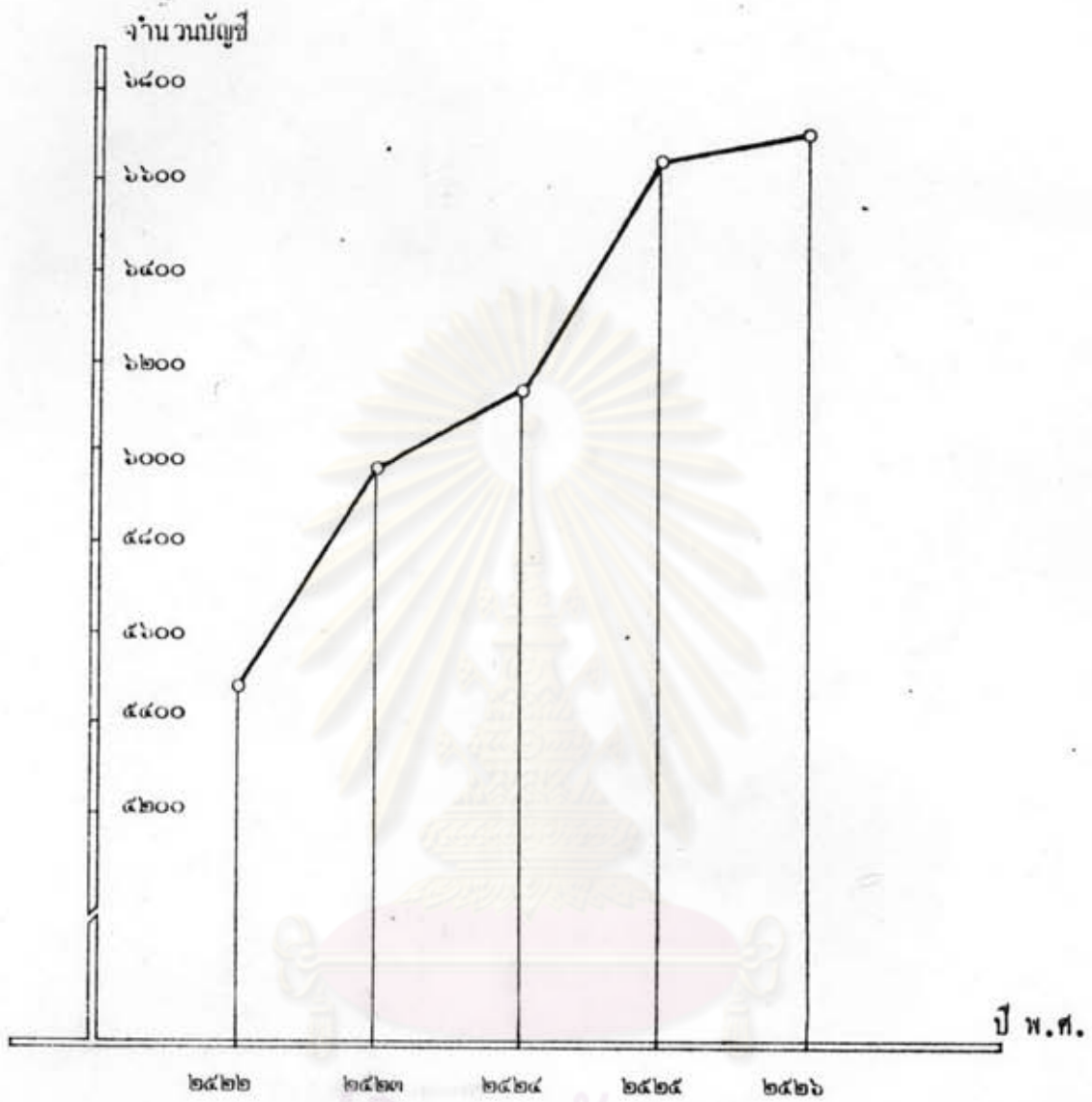
การวิเคราะห์ปัญหาของระบบงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานและเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบงานใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บันทึกของเจ้าหน้าที่ และเอกสารต่าง ๆ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า การดำเนินงานด้านบัญชีเงินฝากมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี ตามรูปที่ ๓.๑ ซึ่งมีผลทำให้ยอดเงินฝากเพิ่มสูงขึ้นด้วย ตามรูปที่ ๓.๒

๓.๑ การวิเคราะห์ปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

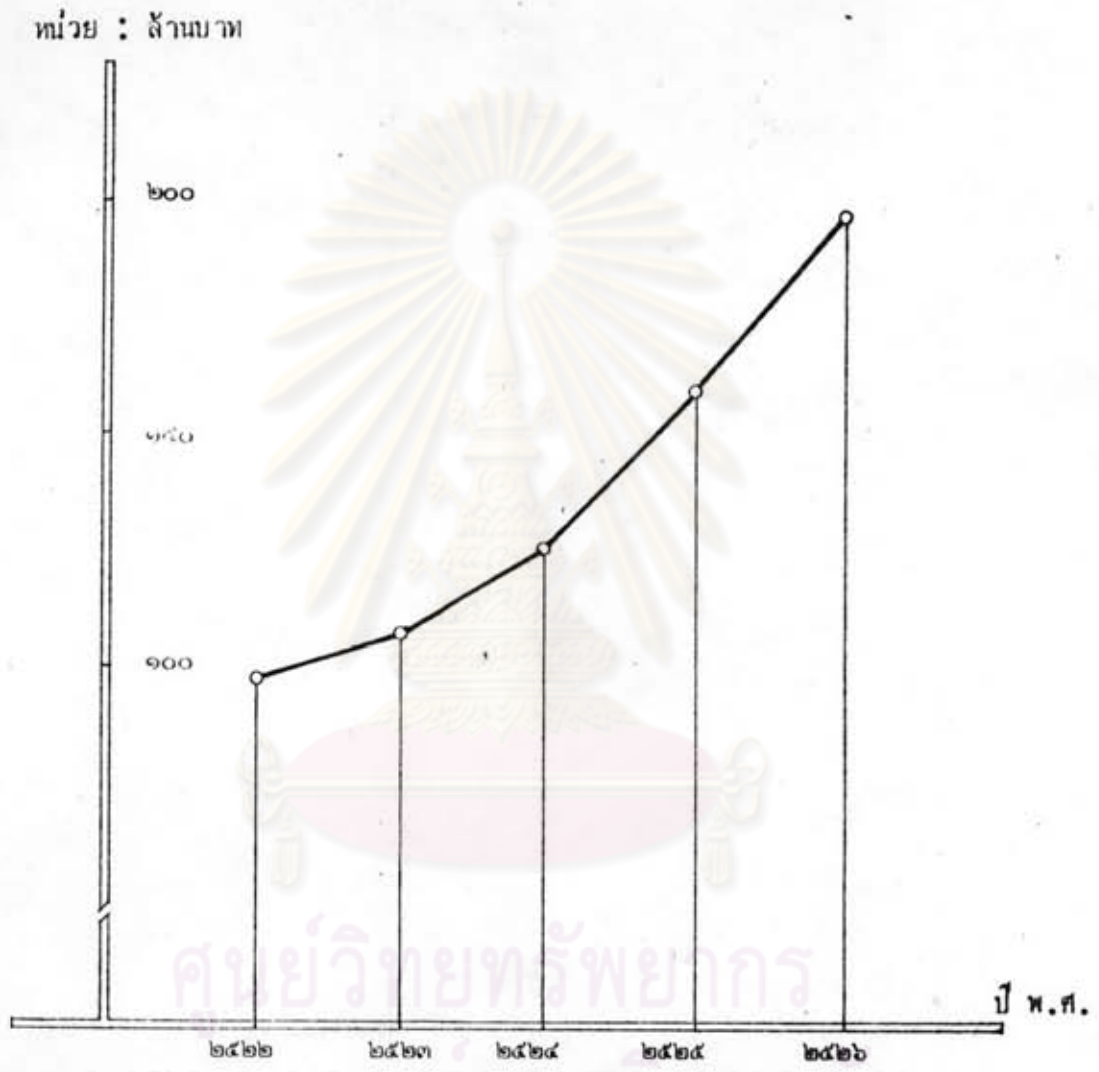
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ปริมาณงานจะแตกต่างกันในช่วงเวลาต่าง ๆ ตามรูปที่ ๓.๓ แสดงจำนวนรายการฝากถอนบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๒๖ และจากรูปที่ ๓.๔ แสดงการเพิ่มขึ้นและลดลงของจำนวนรายการฝากถอนในแต่ละวันทำการ ซึ่งจากรูปจะพบว่าช่วงที่มีการฝากถอนมากที่สุด คือ วันสิ้นเดือน และรองลงมาคือช่วงต้นเดือน จากการศึกษาขบวนการการทำงานในแต่ละช่วงเวลา พบว่า

๓.๑.๑ การปฏิบัติงานในวันเงินเดือนออก

ในวันสิ้นเดือนที่เป็นวันทำการจะเป็นวันที่มีรายการฝากถอนมากที่สุด ดังตารางที่ ๓.๓ จะพบว่าวันที่ ๓๑ ซึ่งเป็นวันสิ้นเดือน มีรายการฝากถอนสูงถึง ๒,๐๐๐ รายการ ในการปฏิบัติงานจะต้องให้บริการให้เสร็จสิ้นภายในเวลาทำงาน ซึ่งใช้เวลาประมาณ ๑ ชั่วโมง ดังนั้น ในปฏิบัติงานจึงใช้เวลาประมาณ ๑๓ วินาที ต่อ คน ในการปฏิบัติงานจึงต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ มาช่วยในการให้บริการ โดยแบ่งงานกันทำ และจัดระบบการให้บริการแตกต่างจากวันทำการปกติ โดยแยกการถอนและฝากไว้คนละ เคาน์เตอร์ ดังแสดงขั้นตอน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
รูปที่ 3.1 แสดงจำนวนนักศึกษเงินฝากปี 2522-2526

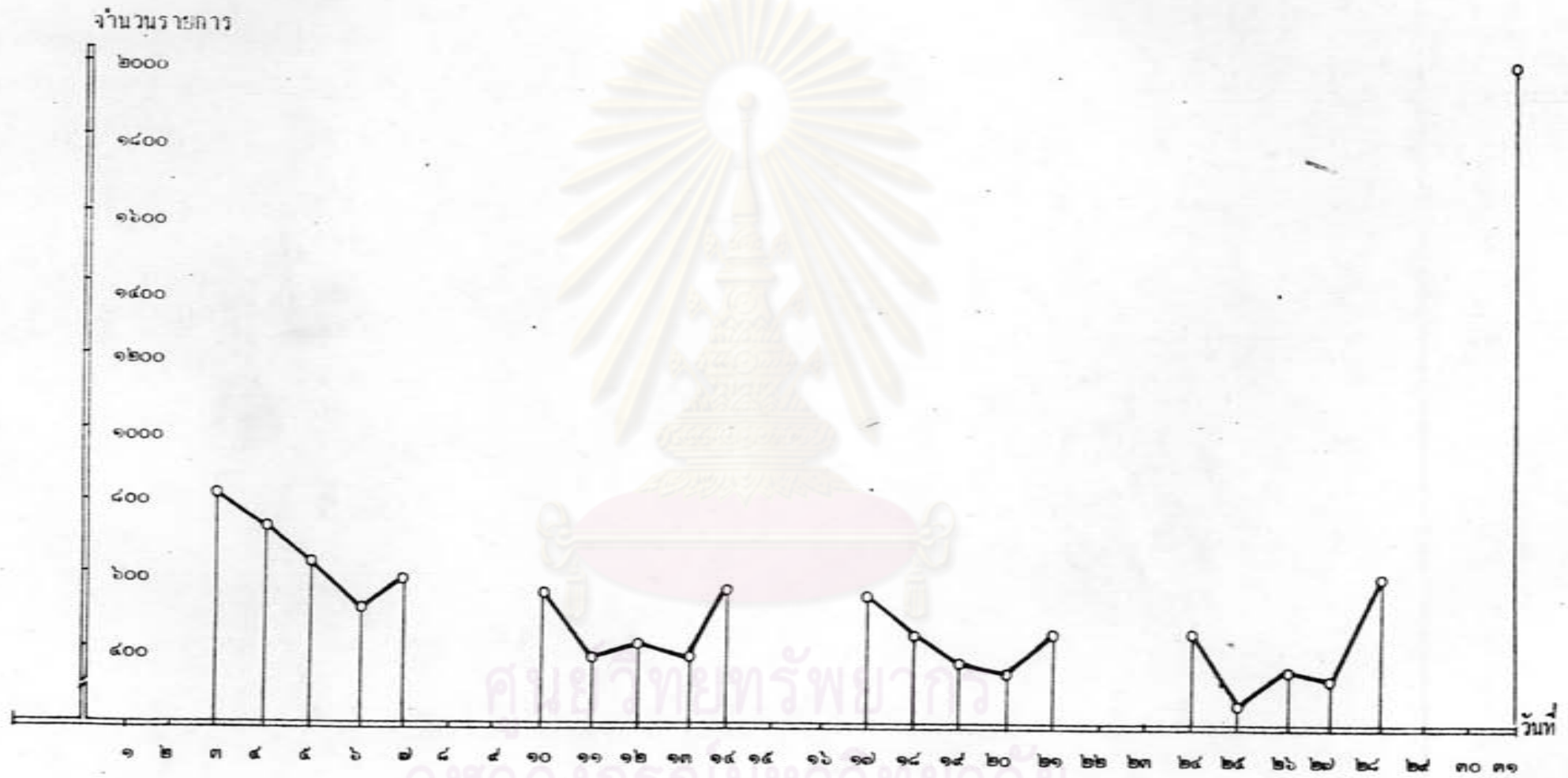


ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 3.2 แสดงจำนวนเงินฝากปี 2522-2526

ตารางที่ ๓.๓ แสดงจำนวนรายการฝากถอนของบัญชีออมทรัพย์และบัญชีฝากประจำ
ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖

วันที่	จำนวนรายการฝากถอน			หมายเหตุ
	ออมทรัพย์	ประจำ	รวม	
๑-๒				เสาร์-อาทิตย์
๓	๖๕๐	๑๒๕	๘๗๕	
๔	๕๗๓	๑๕๕	๗๒๘	
๕	๕๕๕	๑๕๑	๖๖๕	
๖	๕๑๐	๕๖	๕๖๖	
๗	๕๕๖	๑๐๕	๕๕๕	
๘-๙				เสาร์-อาทิตย์
๑๐	๕๑๒	๑๓๕	๕๕๖	
๑๑	๒๕๕	๑๐๓	๓๕๘	
๑๒	๓๕๐	๖๖	๔๑๖	
๑๓	๓๒๖	๕๖	๓๘๒	
๑๔	๕๖๓	๕๑	๕๖๕	
๑๕-๑๖				เสาร์-อาทิตย์
๑๗	๕๓๓	๑๒๑	๕๕๕	
๑๘	๓๕๕	๕๑	๔๐๖	
๑๙	๓๒๑	๖๐	๓๘๑	
๒๐	๓๑๑	๓๕	๓๕๐	
๒๑	๓๕๑	๖๕	๕๕๕	
๒๒-๒๓				เสาร์-อาทิตย์
๒๔	๓๕๖	๕๕	๕๕๕	
๒๕	๒๒๖	๓๕	๒๖๕	
๒๖	๓๑๑	๕๖	๓๕๕	
๒๗	๒๕๕	๓๕	๓๒๐	ยังมีรายการฝาก ช่วยเหลือเงินโอนอีก ๓,๕๖๕ รายการ
๒๘	๕๓๓	๖๕	๖๐๕	
๒๙-๓๐				เสาร์-อาทิตย์
๓๑	๑,๕๒๑	๗๕	๒,๐๐๐	
รวม	๕,๕๖๓	๑,๗๖๖	๑๑,๖๓๐	ยังไม่รวมเงินโอน: ๓,๕๖๕ รายการ



รูปที่ 3.4 แสดงจำนวนรายการฝากถอนในเดือนมกราคม ปี 2526

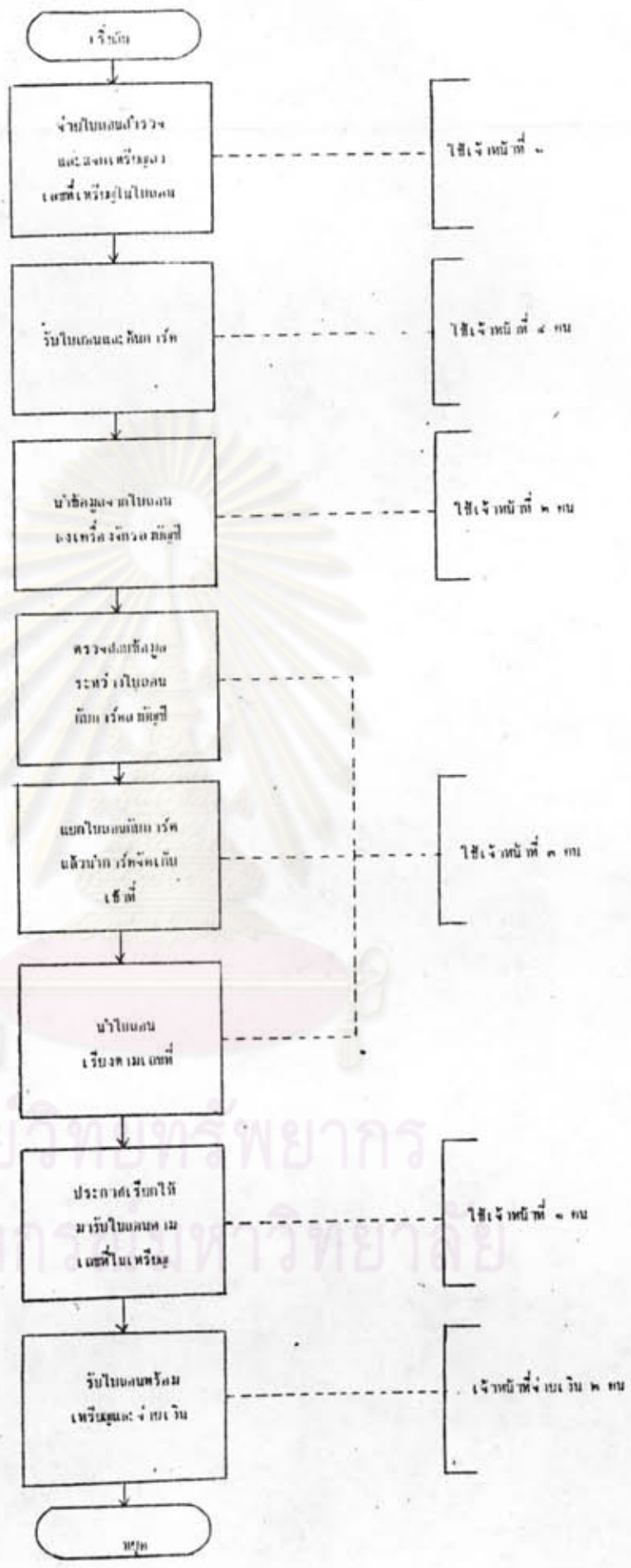
การถอนเงินฝากได้ตามรูปที่ ๓.๕ ซึ่งจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการเฉพาะ การถอนเงินถึง ๑๓ คน โดยแบ่งการทำงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่จ่ายใบถอนสำรองและ แจก เหรียญ จะใช้เวลาในการให้บริการประมาณ ๑๓ วินาทีต่อรายการ
- เจ้าหน้าที่รับใบถอนและ คำนการัด ซึ่งใช้เจ้าหน้าที่ ๔ คน ดังนั้นแต่ละคนจะใช้เวลาจัดการข้อมูลประมาณ ๕๐๐ รายการ และใช้เวลาในการคำนการัดประมาณ ๕๐ วินาทีต่อรายการ
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงเครื่องจักรลงบัญชี ใช้เจ้าหน้าที่ ๒ คน แต่ละคนจะใช้เวลาในการจัดการข้อมูล ประมาณ ๑,๐๐๐ รายการ ดังนั้นเวลาที่ใช้จะประมาณ ๒๕ วินาทีต่อรายการ
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล จัดเก็บการค้ำบัญชี และ เรียงลำดับที่ใบถอน ใช้เจ้าหน้าที่ ๓ คน แต่ละคนจะใช้เวลาจัดการข้อมูลประมาณ ๑๐๐ รายการ ดังนั้นเวลาที่ใช้ประมาณ ๓๖ วินาทีต่อรายการ
- เจ้าหน้าที่ประกาศให้มารับใบถอน ใช้เจ้าหน้าที่ ๑ คน ใช้เวลาประมาณ ๑๑ วินาทีต่อรายการ
- เจ้าหน้าที่จ่ายเงิน มี ๒ คน ต้องใช้เวลาในการให้บริการ ๒๕ วินาทีต่อรายการ ในการจัดการข้อมูล ๑ รายการ จะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ โดยใช้เวลาดังหมดประมาณ ๓ นาที

สำหรับการฝากเงินจะรับฝากเช่นเดียวกับวันทำการปกติ โดยใช้เจ้าหน้าที่ ๒ คน ในการรับฝากทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำ นอกจากนั้นเมื่อหมดเวลาให้บริการฝากถอนแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบยอดเงินฝากทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และ ฝากประจำ ดังนั้นในวันสิ้นเดือน เจ้าหน้าที่จะต้องอยู่ปฏิบัติงานถึง ๒๐.๐๐ น.

๓.๑.๒ การปฏิบัติงานในวันทำการปกติ

ในการปฏิบัติงานปกติประจำวัน คือ รับฝากถอนโดยไม่มีงานอื่น ๆ แทรก เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือตรวจสอบยอดเงิน จะมีช่วงการคำนวณประมาณ ๑๕ วัน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับฝากถอนจำนวน ๖ คน



รูปที่ ๓.๕ แสดงผังงานการถอนเงินฝากในวันสิ้นเดือน

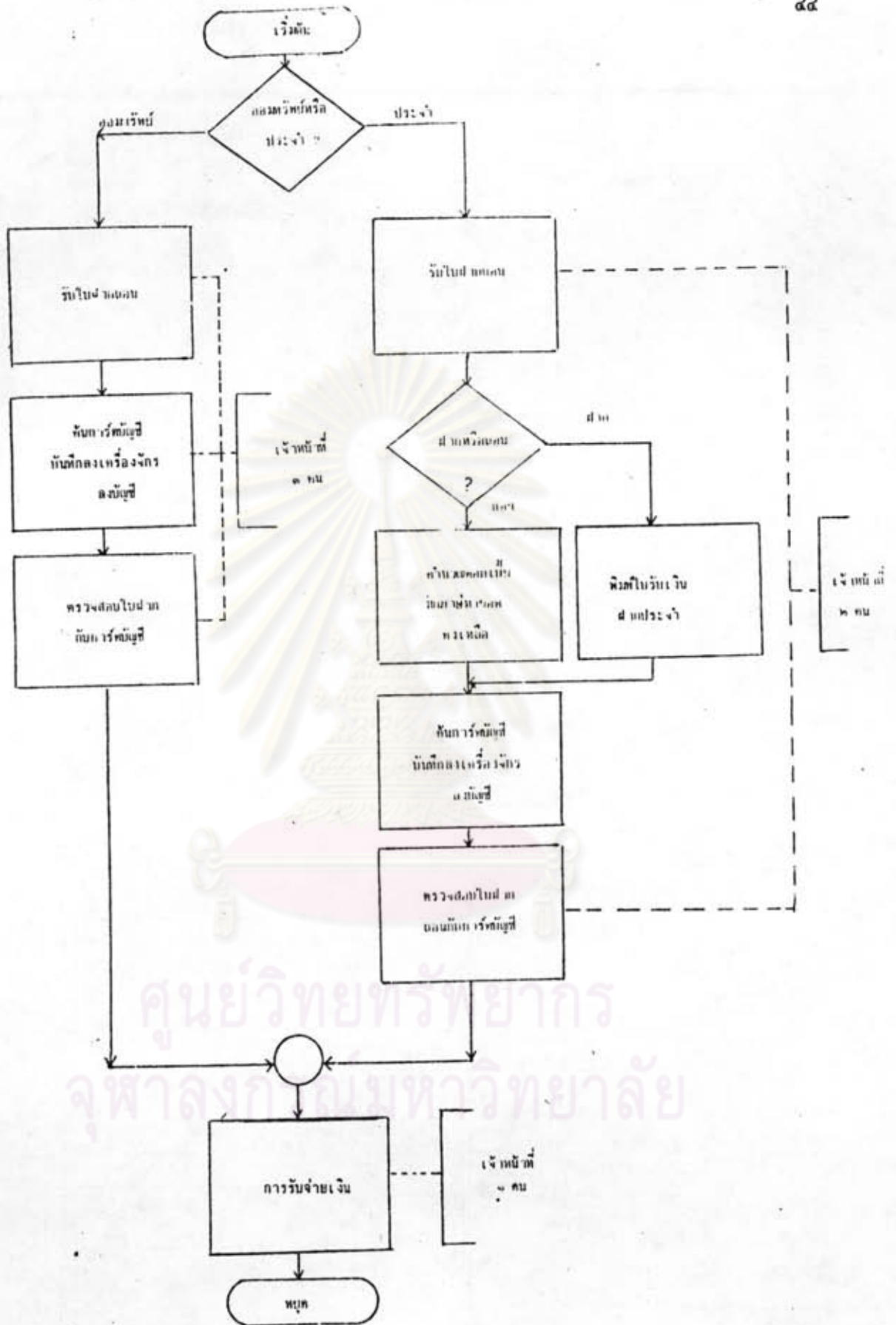
แสดงขั้นตอนการทำงาน ดังรูปที่ ๓.๖ ซึ่งแบ่งการทำงาน ดังนี้

- ทำเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ๓ คน ในการปฏิบัติงานเงินฝาก เพื่อคูดเงินคงเหลือกรณีที่มีการถอน แล้วนำข้อมูลรายการนั้นไปลงคาร์ดบัญชีโดยใช้เครื่องจักรลงบัญชี ซึ่งมีจำนวน ๓ เครื่อง เมื่อลงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำใบสลิปฝากถอนกับคาร์ดบัญชีมาตรวจสอบว่า การลงจำนวนเงินในคาร์ดบัญชีถูกต้องหรือไม่ เมื่อถูกต้องจึงจะนำคาร์ดบัญชีไปจกเก็บที่เค็ม และจำนวนรายการในวันทำการปกติ โดยเฉลี่ย ๔๐๐ รายการต่อวัน จะต้องใช้เวลาในการให้บริการประมาณ ๓ นาทีต่อรายการ

- ทำเกี่ยวกับฝากประจำ ๒ คน สำหรับเงินฝากประจำการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกับการฝากออมทรัพย์ แต่จะมีขั้นตอนเพิ่มเติม คือ จะต้องนำข้อมูลจากสลิปใบฝากมาพิมพ์ลงใบรับเงินฝากประจำ กรณีมีการฝาก และต้องคำนวณดอกเบี้ยพร้อมภาษีดอกเบี้ย ในกรณีที่มีการถอนเงิน จำนวนรายการเกี่ยวกับเงินฝากประจำในวันทำการปกติ โดยเฉลี่ย ๑๐๐ รายการต่อวัน จะต้องใช้เวลาในการให้บริการประมาณ ๔ นาทีต่อรายการ แต่ในการปฏิบัติงานบางขั้นตอนอาจจะมาปฏิบัตินอกเวลาให้บริการฝากถอน เช่น การนำข้อมูลมาพิมพ์ลงในใบรับเงินฝากประจำ

- เจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงิน ๑ คน จะทำหน้าที่รับจ่ายเงินทั้งเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ จำนวนรายการที่จะต้องดำเนินการในวันทำการปกติโดยเฉลี่ย ๕๐๐ รายการต่อวัน จะต้องใช้เวลาในการให้บริการ ประมาณ ๕๑ วินาที

เมื่อหมดเวลาการรับฝากถอนเงินแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องนำข้อมูลบางรายการที่ยังไม่ได้นำไปลงเครื่องจักรลงบัญชี มาลงเครื่องจักรลงบัญชี ตรวจสอบข้อมูลกับคาร์ดบัญชี แล้วจกเก็บคาร์ดบัญชี ต่อจากนั้นจะต้องรวมยอดเงินจากใบฝากถอนทุกรายการ โดยแยกรวมเป็น ยอดเงินฝากเงินสด ยอดเงินถอน ดอกเบี้ยจ่าย ยอดเงินฝากด้วยเช็ค แล้วจึงหายอดเงินคงเหลือ เพื่อตรวจสอบยอดเงินกับเงินคงเหลือในมือ ถ้ายอดเงินไม่ตรง ก็จะต้องมีการตรวจสอบยอดใหม่ ในการปฏิบัติงานถ้าการตรวจสอบยอดเงินไม่มีปัญหา ก็จะเสร็จสิ้นงานตามเวลา คือ ๑๖.๓๐ น. แต่ถ้าเกิดการคำนวณยอดเงินไม่ถูกต้อง จะต้องมีการคำนวณยอดเงินใหม่เพื่อให้ถูกต้อง การปฏิบัติงานจะต้องใช้เวลามากขึ้นงานจะไม่เสร็จสิ้นตามเวลา ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาอยู่ตรวจสอบข้อมูลถึงประมาณ ๑๗.๓๐ น.



รูปที่ ๓.๖ ผังงานแสดงการฝากถอนในวันทำการปกติ

๓.๑.๓ การปฏิบัติงานในวันสุดท้ายของสัปดาห์

ในการจัดการข้อมูลเงินฝากออมทรัพย์ เจ้าหน้าที่จะต้องมีการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือของทุกบัญชี ทุกวันสุดท้ายของสัปดาห์ที่เป็นวันทำการ เป็นการตรวจสอบยอดเงินครั้งละ ๕๐ บัญชี การทำงานนั้นนอกเหนือจากการปฏิบัติงานในวันทำการปกติ และจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการทำงานจำนวน ๑๖ คน โดยแบ่งกันตรวจสอบคนละ ๕๐ บัญชี การตรวจสอบยอดเงินจะนำสลิปใบฝากตอนในสัปดาห์นั้น ๆ มาเรียงตามเลขที่บัญชี รวมยอดเงินครั้งละ ๕๐ บัญชี แล้วจึงนำไปรวมกับยอดคงเหลือยกมาของการตรวจครั้งก่อน จากนั้นก็รวมยอดเงินคงเหลือจากการค้นบัญชีผู้ฝากจำนวน ๕๐ บัญชี ตรวจสอบยอดเงินที่รวมจากสลิปกับยอดเงินจากการค้นบัญชี ถ้ายอดเงินไม่ตรงก็จะต้องมีการคำนวณใหม่ เพื่อหาข้อผิดพลาดในการตรวจสอบนี้ ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานประมาณ ๒ ชั่วโมง เพราะมีจำนวนบัญชีถึง ๔,๗๐๐ บัญชี และจำนวนรายการใน ๑ สัปดาห์ เฉลี่ยประมาณ ๒,๕๐๐ รายการ ดังนั้นในการตรวจสอบยอดเงินเจ้าหน้าที่อาจจะต้องอยู่ทำงานถึงประมาณ ๑๕.๐๐ น. จึงจะปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้น ซึ่งในแต่ละเดือนเจ้าหน้าที่จะต้องมีการตรวจสอบยอดเงินของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เช่นเดียวกันนี้อย่างน้อย ๔ ครั้ง

สำหรับในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนในราววันที่ ๒๕-๒๖ จะมีการนำเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝาก จำนวนเงินโอนจะมีทั้งหมดประมาณ ๓,๖๐๐ รายการ ในการปฏิบัติงานจะต้องใช้เจ้าหน้าที่นอกเหนือจากการทำงานปกติ จำนวน ๒ คน เพื่อนำข้อมูลเงินโอนมาลงเครื่องจักรลงบัญชี และเมื่อนำข้อมูลลงการค้นบัญชีเรียบร้อยแล้ว ในวันนั้น ๆ จะต้องมีการตรวจสอบยอดเงินครั้งละ ๕๐ บัญชี โดยรวมยอดเงินโอนกับยอดยกมา รวมกับรายการฝากตอนในช่วงของสัปดาห์นั้นมาจนถึงวันที่จะตรวจสอบ แล้วตรวจสอบยอดเงินคงเหลือกับการค้นบัญชีผู้ฝาก ซึ่งเป็นการทำการตรวจสอบเพิ่มจากวันทำการปกติ

๓.๑.๔ การปฏิบัติงานในวันสิ้นปี

ในวันสิ้นปี เจ้าหน้าที่จะต้องมีการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทุกบัญชี เพื่อนำดอกเบี้ยเข้าบัญชีให้แก่ผู้ฝาก ในการคำนวณใช้วิธีการคำนวณโดยคิดเงินคงเหลือค่าสุดในแต่ละเดือน การนำเงินดอกเบี้ยเข้าบัญชีเงินฝากจะต้องทำในวันที่ที่เป็นวันสุดท้ายของปี และ

จะต้องทำให้เสร็จสิ้นก่อนเปิดทำการของปีต่อไป ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่จะต้องทำล่วงหน้าในวันหยุด คือวันที่ ๓๑ และวันที่ ๑ เพื่อคำนวณดอกเบี้ยและนำดอกเบี้ยเข้าบัญชี พร้อมทั้งต้องเตรียมจัดส่งรายการฝากถอนให้แก่ผู้ฝากทุกบัญชี และต้องจัดเตรียมพิมพ์การบัญชีผู้ฝากสำหรับปีต่อไปด้วย

สำหรับบัญชีเงินฝากประจำนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องจัดทำรายงานแสดงยอดเงินคงเหลือของผู้ฝากแต่ละบัญชี พร้อมทั้งดอกเบี้ยค้างจ่าย ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องใช้เวลาในการจัดทำมาก เจ้าหน้าที่จะต้องทำล่วงหน้าโดยจะเริ่มทำตั้งแต่เดือนธันวาคมจนถึงสิ้นมกราคม จึงจะจัดทำรายงานได้เสร็จทันตามกำหนด

๓.๒ สรุปการวิเคราะห์ปัญหาของระบบงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะพบว่า

(๑) การทำงานในวันสิ้นเดือนที่เป็นวันทำการและ เป็นวันที่มีปริมาณข้อมูลมากที่สุด เจ้าหน้าที่จะต้องระดมคนเพื่อจัดการข้อมูลให้ทันตามกำหนด โดยใช้เจ้าหน้าที่ถึง ๑๓ คน และใช้เวลาในการจัดการข้อมูล ๑ รายการ ประมาณ ๓ นาที

(๒) การทำงานในวันสุดท้ายของสัปดาห์ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบยอดเงินฝาก เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากการทำงานปกติประมาณ ๒ ชั่วโมง โดยมีเจ้าหน้าที่ ๑๖ คน

(๓) การทำงานในวันสิ้นปี จะต้องมีการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทุกบัญชี และนำเงินเข้าบัญชี ในการคำนวณดอกเบี้ยจะต้องรอให้เสร็จสิ้นการฝากถอนก่อน จึงจะนำยอดเงินมาคิดดอกเบี้ยได้ เจ้าหน้าที่จึงต้องทำล่วงหน้าในวันที่ ๓๑ และวันที่ ๑ เพื่อคำนวณดอกเบี้ยและนำดอกเบี้ยเข้าบัญชีให้ทันก่อนเปิดทำการ

นอกจากการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์แล้วจะต้องมีการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากประจำค้างจ่าย เพื่อตั้งเป็นยอดดอกเบี้ยค้างจ่าย ในการจัดทำเจ้าหน้าที่จะต้องทำงานล่วงหน้าตั้งแต่เดือนธันวาคมถึงสิ้นเดือนมกราคม จึงจะจัดทำรายงานได้ตามกำหนด