



1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในภาวะปัจจุบัน ธนาคารต่างๆ กำลังตกอยู่ในสภาพที่ต้องทำการแข่งขันทางด้านตลาดกับธนาคารด้วยกันเอง และกับบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกับธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องชวนขยายที่จะปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็ว เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการให้มากขึ้น และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป ธนาคารใหญ่ ๆ มักจะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในการบริการที่ยืดเยื้อล่าช้ากว่าธนาคารเล็กและบริษัทเงินทุนซึ่งให้บริการและเข้าถึงตัวลูกค้าได้ดีกว่า นอกจากนี้ภายในธนาคารเดียวกัน การปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ ก็ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีขั้นตอนบริการมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับความสามารถและอำนาจที่ได้รับมอบหมายของผู้จัดการสาขาแต่ละคน

อย่างไรก็ดีปัญหาขั้นตอนในการปฏิบัติงานในการบริการลูกค้านั้นย่อมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายในการบริการลูกค้าให้เป็นไปโดยรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งประโยชน์สูงสุดให้กับธนาคาร ฉะนั้น จึงควรพิจารณาถึงขั้นตอนการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันกับขั้นตอนบริการในแนวทางอื่น ๆ ที่อาจจะทำได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเห็นว่าแนวทางใดจะดีที่สุดที่จะนำมาใช้ปฏิบัติงานต่อไป

1.2 จุดประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาขั้นตอนการให้บริการเงินฝากในแบบต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสร้างเป็นโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ในการจำลองผลวิธีและขั้นตอนในการบริการลูกค้าเงินฝากธนาคาร เพื่อเสาะหา (Search) แนวทางที่ดีที่สุดโดยอาศัยหลักการของการจำลองผล (Simulation) และอาศัยข้อมูลจากรายงานของการจำลองผลนี้ในการพิจารณาถึงการใช้

ทรัพยากร (Resource) ทางด้านต่าง ๆ ในการให้บริการว่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ตลอดจนปริมาณงานของแต่ละขั้นตอนมีมากน้อยอย่างไรและคุ้มค่าใช้จ่าย (Utilization) มากน้อยเพียงใด สมควรที่จะตัดทอนหรือเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานในขั้นตอนใดบ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะการบริการเงินฝากแก่ลูกค้าที่ได้เปิดบัญชีไว้กับธนาคารแล้วซึ่งลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการจากธนาคารในการฝากเงินหรือถอนเงินเท่านั้น เนื่องจากวิธีการและขั้นตอนการให้บริการของแต่ละธนาคารจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน ก็นอกไป ดังนั้น จึงต้องจำกัดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการปฏิบัติงานของธนาคารต่าง ๆ
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและตำราที่เกี่ยวข้อง
3. สอบถามและรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ชำนาญการทางด้านนี้
4. การจัดสร้างระบบและโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์นี้ โดยใช้ภาษา

FORTRAN IV ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ IBM SYSTEM/370

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะประกอบด้วย

1. ศึกษาวิเคราะห์วิธีการและขั้นตอนการบริการลูกค้าเงินฝากธนาคารประเภทต่าง ๆ จากตำราและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิเคราะห์แบบจำลองคณิตศาสตร์ โดยอาศัยทฤษฎีการเข้าคิวและทฤษฎีของการแจกแจงปัวซองและเอกซ์โพเนนเชียล ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้ได้รับการพิสูจน์มาแล้ว
3. ศึกษาและคัดเลือกวิธีการสร้างเลขสุ่มเพื่อการจำลองผลโดยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์

4. ออกแบบโครงสร้างและขั้นตอนการทำงานของระบบจำลองผล โดยโปรแกรม
5. จัดสร้างโปรแกรมของระบบจำลองผล เข้าทางคอมพิวเตอร์
6. ทดสอบโปรแกรมที่จัดสร้างขึ้น
7. ประเมินผลและวิเคราะห์รายงานของระบบจำลองผล โดยโปรแกรม

ที่สร้างขึ้น

8. สรุปผลและ เสนอแนะ

1.5 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ความสำคัญหรือประโยชน์ที่จะได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ใช้เป็นมาตรการในการวัดประสิทธิภาพของการบริการลูกค้าว่าแต่ละขั้นตอนได้ถูกใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด
2. อาศัยข้อมูลจากรายงานในการตัดสินใจตัดทอนหรือเพิ่มเติมขั้นตอนในการให้บริการให้ได้ประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายบริการลูกค้าเงินฝาก
4. ได้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจำลองผลระบบบริการเงินฝากธนาคาร และระบบบริการอื่น ๆ ที่มีขั้นตอนคล้ายคลึงกับระบบบริการเงินฝากธนาคารในลักษณะ generalized ซึ่งผู้ที่จะนำไปจำลองผลได้โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโปรแกรมขึ้นใหม่ ทั้งนี้เพียงแต่ปรับปรุงโปรแกรมเพียงเล็กน้อยเพื่อให้เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น