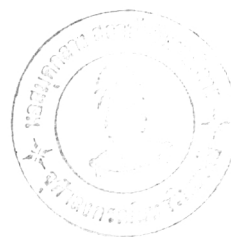


บทที่ ๑

บทนำ



๑. ความเป็นมา

ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจธนาคารนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยที่แต่ละธนาคารก็มีเป้าหมายในการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน คือ ให้การบริการแก่ลูกค้า ด้วยความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว แต่จากอดีตที่ผ่านมา ธนาคารต้องประสบปัญหาหลายด้าน เนื่องจากปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น, ทำให้การให้บริการแก่ลูกค้าเกิดความล่าช้า และนอกจากนี้ธนาคารยังต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเป็นค่าล่วงเวลาในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขโดยการนำเครื่องจักรอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้ทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและหลักการ สำหรับธนาคารต่าง ๆ ที่ต้องการปรับปรุง การดำเนินงานโดยนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ทราบปัญหาและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาในการดำเนินการ ด้านการรับฝากเงิน ด้วยระบบต่างๆ คือ ระบบทำด้วยมือ (Manual System) ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Automatic System) และระบบอัตโนมัติ (Automatic System)
- ๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด คุณสมบัติ (Specification) ของอุปกรณ์ในระบบต่างๆ ที่จะนำมาใช้ ในระบบการรับฝากเงินของธนาคาร (Teller System) เพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน
- ๒.๓ เพื่อกำหนดแนวทางวิธีการประเมิน (Evaluate) ประสิทธิภาพของเครื่องอุปกรณ์ในระบบต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในระบบการรับฝากเงินของธนาคาร (Teller System) ให้ตรงตามเป้าหมายของผู้ใช้มากที่สุด
- ๒.๔ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของระบบการรับฝากเงินระบบต่างๆ กับลักษณะงานโดยพิจารณาองค์ประกอบด้านขนาดและปริมาณงาน ค่าใช้จ่าย และผลที่ได้รับ จากการลงทุน

๓. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาริวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะการบริการด้านการรับฝากเงิน (Deposit Service) ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ (Fixed Deposit) ประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ (Saving Account) และประเภทบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (Current Account) เท่านั้น โดยจำกัดขอบเขตของการศึกษาริวิจัยไว้ดังนี้

- ๓.๑ ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและตำราที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒ ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การปฏิบัติงาน ของธนาคารต่างๆ
- ๓.๓ สอดถามและรวบรวมข้อมูลวิธีการปฏิบัติงานจริงๆ จากผู้ปฏิบัติงาน และผู้ชำนาญการทางด้านนี้
- ๓.๔ สอดถามและรวบรวมข้อมูล เอกสาร จากบริษัทผู้ขาย เครื่องอุปกรณ์ในระบบกึ่งอัตโนมัติ และระบบอัตโนมัติเพื่อกำหนดคุณลักษณะ (Specification)
- ๓.๕ ศึกษาวิธีการประเมิน (Evaluate) เครื่องอุปกรณ์โดยใช้หลัก และวิธีการประเมินผลราคาต่อหน่วยประสิทธิภาพ (Price Performance Evaluation) การวิเคราะห์ต้นทุนกำไร (Cost/Benefit Analysis) และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break Event Point)

๔. ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

- ๔.๑ ศึกษาประเภทของการรับฝากเงินของธนาคาร (Teller System) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมี ๓ ประเภท คือประเภทบัญชีเงินฝากประจำ (Fixed Deposit) ประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ (Saving Account) และประเภทบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (Current Account)
- ๔.๒ ศึกษาให้เข้าใจลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานของระบบทำด้วยมือและรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น
- ๔.๓ ศึกษาให้เข้าใจลักษณะงานและวิธีดำเนินงานของระบบกึ่งอัตโนมัติว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบทำด้วยมืออย่างไร และรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของระบบกึ่งอัตโนมัติ

- ๔.๔ กำหนดวิธีการประเมิน (Evaluate) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบกึ่งอัตโนมัติโดยใช้หลัก การประเมินผลราคาต่อหน่วยประสิทธิภาพ (Price Performance Evaluation), การวิเคราะห์ต้นทุน/กำไร (Cost/- Benefit Analysis), การวิเคราะห์ จุดคุ้มทุน (Break Event Point)
- ๔.๕ ศึกษาให้เข้าใจลักษณะงานและวิธีดำเนินงานของระบบอัตโนมัติว่าสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบกึ่งอัตโนมัติอย่างไร
- ๔.๖ ศึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะนำมาใช้ในระบบอัตโนมัติ โดยการศึกษาจะได้เน้น ถึงหัวข้อต่อไปนี้
- ๖.๑ Hardware
 - ๖.๒ Peripheral
 - ๖.๓ Terminal Function
 - ๖.๔ Software
 - ๖.๕ การทำงานของระบบ
- ๔.๗ ประเมินผลที่ได้จากการศึกษา เพื่อสรุปว่าระบบการรับฝากเงินแต่ละระบบนั้น มี ความเหมาะสมกับลักษณะของธนาคารแบบใด

๕. แนวเหตุผลทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการวิจัย

การที่จะพิจารณาคูณลักษณะ (Specification) และการประเมิน (Evaluate) เครื่องอุปกรณ์ในระบบต่าง ๆ ที่จะนำมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับบรรลประโยชน์สูงสุด และตรงตามเป้าหมายของการดำเนินงานนั้น จะใช้หลักและวิธีของการประเมินผลราคาต่อหน่วย ประสิทธิภาพ (Price Performance Evaluation) การวิเคราะห์ต้นทุน/กำไร (Cost/Benefit Analysis) การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break Event Point)

๖. ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

เพื่อเป็นประโยชน์กับธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไทยในกรณีที่ผู้บริหารงานธนาคารต้อง การที่จะปรับปรุง การดำเนินงานด้านการรับฝากเงินของธนาคารโดยนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาช่วย ผลของการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ของผู้บริหารว่าจะเลือกระบบการรับฝากเงินของ ธนาคารแบบระบบทําคด้วยมือ ระบบกึ่งอัตโนมัติ หรือระบบอัตโนมัติ และในแต่ละระบบจะเลือกใช้ อุปกรณ์ชนิดใด เพื่อให้เหมาะสมกับขนาดของธนาคารปริมาณงาน สภาวะแวดล้อม และได้รับประโยชน์ สูงสุดตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้.