



6.1 สรุป

เนื่องจากการบริการธนาคารในประเทศเราอยู่ในลักษณะของธนาคารสาขา (Branch Banking) โดยแต่ละสาขาค้างคั้งอยู่ในที่ต่าง ๆ กันออกไป ทั้งนี้เพราะธนาคารทุกแห่งพยายามที่จะขยายการบริการให้ลูกค้าโดยทั่วถึงและใกล้ชิดที่สุด ดังนั้น ลูกค้าต่าง ๆ จะถูกเฉลี่ยไปตามสาขาต่าง ๆ ฉะนั้น สาขาส่วนใหญ่จึงจัดให้มีบริการเงินฝากเพียงหนึ่งช่องทาง (Channel) ก็เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน แต่สำหรับสาขาใหญ่ที่ตั้งอยู่ในแถบปทุมธานีหรือแถบธุรกิจการค้าและมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ก็อาจจัดช่องทางบริการเพิ่มขึ้นหลายช่องทาง แต่ละช่องทางมีขั้นตอนหรือสถานีบริการครบสมบูรณ์ เจาหน้าที่ขั้นตอนต่าง ๆ รับผิดชอบร่วมกันเฉพาะภายในช่องทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบของธนาคาร

วิทยานิพนธ์นี้จึงพยายามที่จะมองประเด็นของการหาว่าในแต่ละช่องทางนี้ ขั้นตอนหรือสถานีบริการต่าง ๆ จะทำงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเพิ่มเติมหรือตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วและคุ้มค่ายิ่งขึ้น กว่าการจะมองประเด็นของการรวมขั้นตอนต่างช่องทางเข้าด้วยกัน เพราะจะขัดต่อวัตถุประสงค์ทางด้านควบคุมตรวจสอบของธนาคาร

จากการพัฒนาระบบวิธีการจำลองผลโดยคอมพิวเตอร์นี้ ใคทำไว้ในลักษณะทั่วไป (Generalized) ผู้นำไปใช้สามารถปรับให้เข้ากับปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาว่าเป็นเช่นใด และผลที่ออกจากระบบวิธีการจำลองผลนี้อาจนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงการบริการให้อยู่ในลักษณะที่มีหลายสถานีบริการต่อกันในหนึ่งช่องทาง โดยที่พยายามกำหนดมาตรฐานการควบคุมขั้นใหม่ให้สอดคล้องกับวิธีการใหม่นี้

นอกจากนั้นแล้ว ความถูกต้องครบถ้วนที่เกิดจากการนำเอาโปรแกรมที่จัดทำขึ้นนี้ไปจำลองผล จะเกิดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับข้อกำหนดค่าต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีการ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) หรือสังเกตการณ์ (Observation) เป็นระยะ ๆ และนำตัวเลขข้อมูลเหล่านั้นมาเตรียมการ เพื่อกำหนดเข้าให้โปรแกรมทำงานต่อไป อีกประการหนึ่ง ชั้นตอนต่าง ๆ หรือสถานีบริการต่างๆ ในแต่ละช่องทางจะต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อที่จะสะดวกต่อการกำหนดเข้าให้โปรแกรมทำงาน

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 แนวนโยบายทางด้านการบริการ

โดยทั่วไปแล้ว ธนาคารทุกแห่งย่อมต้องการให้บริการให้ดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจ ถึงลูกค้าของตน ดังนั้น ความสะดวกรวดเร็วในการบริการจึงเป็นนโยบายหลักที่ผู้บริหารธนาคารพึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่ในธนาคารสาขาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะทำได้โดยการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แน่นอนชัดเจน และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานขึ้นในแต่ละช่องทาง และใช้เป็นแบบเดียวกันทั้งหมด หรืออาจนำระบบวิธีการที่ใช้เครื่องจักรสมองกลมาช่วยปฏิบัติงาน เช่น ในปัจจุบันมีบางธนาคารได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้โดยบันทึกบัญชีผ่านเครื่อง เทอร์มินอลสู่ศูนย์รวมข้อมูลที่สำนักงานใหญ่ วิธีการดังกล่าวนี้ นอกจากจะทำให้การบันทึกบัญชีเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแล้ว ยังเป็นผลให้เกิดความสะดวกในการฝากถอนเงิน ทั้งนี้เพราะลูกค้าสามารถจะฝากถอนเงิน ณ สาขาใดของธนาคารก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องไปฝากถอนที่ธนาคารสาขาที่ลูกค่านั้นเปิดบัญชีไว้แต่แรก

อย่างไรก็ดี ธนาคารก็จำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยต่อการสูญเสียของธนาคารที่มุ่งแต่จะให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น จึงต้องมีระบบการควบคุมที่ดีพอแม่ว่าจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าลงบ้างก็ตาม การที่ธนาคารจะกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบเดียวกันหมดหรืออย่างน้อยที่สุดควรจะมีหลักการใหญ่ ๆ ในการปฏิบัติงานที่เหมือนกันหรือจะแตกต่างกันก็เพียงรายละเอียดปลีกย่อยที่ธนาคารสาขาอาจนำมาปรับปรุง เสริมแต่ง เพื่อเหมาะสมต่อสภาพของท้องถิ่นที่ธนาคารสาขานั้น ๆ ตั้งอยู่นัก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Auditor) ของธนาคารสามารถตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6.2.2 การจัดชั้นตอนมาตรฐานในการให้บริการ

เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ในนโยบายตามข้อ 6.2.1 การกำหนดชั้นตอนด้านบริการเงินฝากขึ้นเพื่อจัดเป็นชั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงานนี้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารธนาคารจะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบที่สุด การปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นต่อการให้บริการเงินฝากธนาคารนั้นควรจะประกอบด้วย

- การรับ/จ่ายเงิน (ตอนรับลูกค้า)
- การตรวจลายเซ็น (กรณีถอนเงิน)
- การบันทึกบัญชี
- การเช็คสอบความถูกต้องและอนุมัติ
- การเก็บรักษาเงิน

จากองค์ประกอบขั้นต้นสามารถจัดเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยจัดแบ่งเป็นชั้นตอนมาตรฐานดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่รับลูกค้าและเก็บรักษาเงิน (ในวงเงินจำกัด)

↓
เจ้าหน้าที่ตรวจลายเซ็น (กรณีถอนเงิน)

↓
เจ้าหน้าที่บันทึกบัญชี

↓
เจ้าหน้าที่เช็คสอบความถูกต้อง

↓
เจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจแทนธนาคาร

เอกสารการฝากถอนเงินของลูกค้าจะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นตามลำดับ และหมุนกลับไปยังขั้นตอนแรกเพื่อคืนแก่ลูกค้า ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะแบ่งแยกเพิ่มเติมหรือบูรรวมใ้หน้อยลงครั้งรายละเอียดในบทที่ 3 แต่ชั้นตอนมาตรฐานข้างต้นนี้น่าจะเป็นวิธีการที่ดีทั้งในด้านการความสะดวกรวดเร็วและการควบคุมภายในที่ดี

6.2.3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

ความปลอดภัยต่อการสูญเสียของธนาคาร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องพิจารณา การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านบริการเงินฝากซึ่งเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินเงินทองโดยตรงทั้งของลูกค้าและธนาคารเองนั้นจะต้องมีวิธีการควบคุมและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพสูงพอ เพื่อป้องกันมิให้มีการทุจริตหรือความผิดพลาดเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะธนาคารจะต้องเสียเวลาและยุ่งยากมากในการติดตามเงินที่ขาดหายไป ในบางครั้งอาจจะสูญเสียไปเลยไม่อาจที่จะหวนถามคืนมาได้ ดังนั้น การจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เอกสารและเงินของลูกค้าผ่านไปโดยลักษณะเป็นแนวเดี่ยวสมบูรณ์ในตัวเอง (Self-contained) ตลอดจนกว่าจะเสร็จสิ้นการบริการนี้จะสะดวกต่อการตรวจสอบในภายหลังได้โดยง่าย ซึ่งถ้ามีการผิดพลาดเกิดขึ้นก็เกิดขึ้น ณ ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งภายในแนวเดียวกัน และจะหาผู้รับผิดชอบได้ถูกต้อง ในกรณีที่ธนาคารมีลูกค้านับบริการมาก อาจจะต้องจัดเจ้าหน้าที่บริการเพิ่มขึ้นโดยจัดเป็นชุด ๆ แต่ละชุดมีขั้นตอนครบถ้วน และการปฏิบัติงานของแต่ละชุดเป็นอิสระต่อกัน ลูกค้าเขามารับบริการที่แนวขั้นตอนใดก็ได้ให้ผ่านแนวนั้นตลอดเพื่อให้สะดวกต่อการตรวจสอบดังกล่าวข้างต้น

นอกจากการกำหนดให้การปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะอิสระและรับผิดชอบเฉพาะแต่ละแนวแล้ว การที่ผู้บริหารกำหนดให้การปฏิบัติงานจะมีผิดพลาดมิได้แม้เพียงเศษสตางค์เดียวก็ตามในกรณีเช่นนี้อาจจะทำให้ล่าช้าลงบ้าง ทั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นพิเศษมากยิ่งขึ้น หรือการที่บางธนาคารอนุญาตให้ผิดพลาดได้เล็กน้อย ขอเพียงให้ถูกต้องในเลขจำนวนเงินหลักใหญ่ ๆ เท่านั้น ก็อาจจะทำให้รวดเร็วขึ้นบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายการปฏิบัติเป็นเกณฑ์สำคัญของแต่ละแห่ง

6.2.4 การติดตามและประเมินผล

การประเมินผลด้วยวิธีการจำลองผลนั้น จะได้คำตอบในลักษณะที่เป็นแนวทางว่าควรจะเป็นเช่นไรเท่านั้น มิใช่จะโคคาที่เที่ยงตรง (Exactly) ที่เดียว ดังนั้น จึงควรควรจะทำการศึกษาจำลองผลหลาย ๆ ครั้ง แล้วนำมาคัดเลือกแนวหรือวิถีทางที่ดีที่สุดมาใช้ ทั้งนี้ ข้อมูลนำเข้ามาจำลองผลก็ควรจะเป็นข้อมูลที่สำรวจจากสภาพที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

เมื่อใดแนวทางจากการจำลองผลแล้ว ควรจะต้องนำเอาแนวทางใหม่นี้มาใช้ปฏิบัติงานจริง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้วิเคราะห์ระบบงานที่จะต้องทำความเข้าใจกับผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการให้ยอมรับผลการจำลองผลนี้ แม้ว่าแนวทางใหม่นี้ต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานเดิมจะมากหรือน้อยก็ตาม แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีหลักการที่เชื่อถือได้ว่าการกระทำไปโดยที่ปราศจากหลักการใด ๆ ถ้าหากผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการไม่ยอมรับแนวทางใหม่มาใช้ปฏิบัติงานจริง การจำลองผลก็ไม่มีความหมายแต่อย่างไรเลย

6.2.5 การปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม

การจัดสร้างโปรแกรมจำลองผลนี้ได้อาศัยข้อสมมุติฐานต่าง ๆ ดังรายละเอียดในหัวข้อ 4.1 ซึ่งผู้ที่จะนำโปรแกรมนี้ไปใช้กับระบบที่มีได้เป็นไปตามข้อสมมุติฐานดังกล่าวจะสามารถปรับปรุงแก้ไข (Modify) ได้โดยง่าย ทั้งนี้เนื่องจากได้จัดแยกโปรแกรมนี้ ออกเป็น SUBROUTINE ต่าง ๆ แต่ละ SUBROUTINE จะทำหน้าที่เฉพาะอย่างตามรายละเอียดในหัวข้อ 4.3

ก) กรณีที่ระบบมีใช้กระบวนการบัวซอง ก็เพียงแต่เปลี่ยน SUBROUTINE EXPO ให้เป็น SUBROUTINE ที่ผลิตตัวแปรสุ่มที่มีการแจกแจงอื่นตามต้องการได้ ซึ่ง SUBROUTINE เหล่านี้จะหาได้จากหนังสือเกี่ยวกับ Simulation ทั่วไป

ข) กรณีที่ถูกค้ำจุ่มต้องออกจากระบบไป ณ. สถานีบริการใดสถานีหนึ่งก่อนที่จะรับบริการครบทุกสถานีอื่น เนื่องจากสาเหตุบางประการ เช่น กรณีที่ลายมือชื่อไม่ตรงกับที่ไว้กับธนาคาร ซึ่งโดยทั่วไปจะเกิดขึ้นน้อยมากจนไม่กระทบกระเทือนต่อระบบ แต่ในกรณีเกิดขึ้นบ่อยมากจนมีผลต่อระบบก็อาจวิเคราะห์หาเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นด้วยการแจกแจงชนิดใด และใช้เลขสุ่มในการกำหนดลักษณะได้โดยปรับปรุง SUBROUTINE ROUTE ให้จำแนกประเภทลูกค้าดังกล่าวได้

ค) กรณีที่ธนาคารหรือสาขาธนาคารใดมีลักษณะการบริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมากจนอาจมีผลทำให้ผลการจำลองผลผิดพลาด ก็สามารถทำได้โดยวิเคราะห์ประเภทเงินฝากต่าง ๆ มีสัดส่วนอย่างไรในช่วง (0, 1) และใช้เลขสุ่มในการแบ่งแยกประเภทเงินฝากดังกล่าวได้ใน SUBROUTINE ROUTE