

หัวข้อโครงการวิจัย	: การศึกษาแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย	
ผู้ดำเนินงานวิจัย	: นางสาว กาญจนา ประสงค์ทรัพย์	รหัส 40360638
	: นาย นิตสัน จันทร์เจีย	รหัส 43361021
	: นาย สิทธิธรมณ์ เขียรถาวร	รหัส 43361195
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.กฤษณ์ พงษ์เจริญ	
สาขาวิชา	: วิศวกรรมอุตสาหการ	
ภาควิชา	: วิศวกรรมอุตสาหการ	
ปีการศึกษา	: 2546	

บทคัดย่อ

การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการธนาคาร การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ที่จะประยุกต์ใช้แบบจำลองทางคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งภาพเคลื่อนไหวเพื่อช่วยในการออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ในธนาคาร โดยได้รับการเอื้อเฟื้อข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลกที่ให้ความร่วมมือและอนุเคราะห์สถานที่ในการศึกษา

ในการศึกษาระบบการให้บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลก ได้แยกการบริการออกเป็น 4 ส่วนคือ High Counter, Low Counter, CSR Counter และตู้เอทีเอ็ม โดยใช้โปรแกรมสร้างแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ Arena v.7.01 ในการดำเนินการศึกษาเพื่อศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงแล้วจึงทำการออกแบบการทดลองเพื่อแก้ปัญหา จากแบบจำลองที่ได้ เราสามารถสร้างแบบจำลองใหม่เพื่อทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 4 แบบจำลอง คือ เพิ่มพนักงาน Low Counter จากเดิม 4 คนเป็น 5 และ 6 คน และลดพนักงาน High Counter จากเดิม 8 คนเป็น 7 และ 6 คนตามลำดับการทดลอง

จากการศึกษาพบว่าโปรแกรมสร้างแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ Arena v.7.01 สามารถช่วยศึกษาปัญหาในระบบการให้บริการลูกค้าของธนาคารได้ โดยการเพิ่มจำนวนของพนักงาน Low Counter ขึ้น 1 คน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้เวลารอคอยเฉลี่ยลดลงถึง 90.91 % ทั้งนี้ทางธนาคารสามารถโยกย้ายพนักงานจาก High Counter มาทำในส่วนของ Low Counter เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเพิ่มได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ High Counter

Project Title : A Study of Computer Simulation Model A case study of
Krungthai Bank

Name : Miss Kanjana Prasongsap Code 40360638
Mr.Nitous JanKhiew Code 43361021
Mr.Sittirom Theinthavorn Code 43361195

Project Advisor : Dr.Pupong Pongcharoen

Major : Industrial Engineering

Department : Industrial Engineering

Academic Year : 2003

Abstract

Increasing the performance of service is the major criterion of managing the organization especially banking. This study is aimed to apply a computer simulation model with graphic animation to design and analyze the process of banking system. Data collected from Krungthai Bank, Phitsanulok branch was cooperated and as a case study.

In the case study, the system of the customer service from Krungthai Bank has separated into 4 parts, which are High Counter, Low Counter, CSR and ATM. By using the computer simulation model program of Arena V. 7.01 is developed and applied to solve the problem. Four simulation models were used to study an increasing the number of Low Counter officers from 4 to 5 and 6 persons and decreasing the number of High Counter officers from 8 to 7 and 6 persons respectively.

After the experiments, it was found that a computer simulation model using Arena V. 7.01 could be applied to study the problem of banking service. For example, an increasing one more the Low Counter officer in order to increase the efficient service, which reduce waiting time by 90.91%. Anyway, one of the High Counter officers can be partial operated as a Low Counter in order to balance a work load between Low Counter and High Counter.

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาบัตรฉบับนี้ต้องอาศัยความรู้เพิ่มเติมมากมาย และ ต้องอาศัยการชี้แนะอย่างสูงจากบุคคลที่ชำนาญทางคณะผู้จัดทำจึงขอขอบพระคุณ ดร.ภูพงษ์ พงษ์เจริญ และ ธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลกที่ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่จำเป็นในการทำปริญญาบัตรครั้งนี้เป็นอย่างดี และ ที่ขาดไม่ได้คือต้องขอขอบพระคุณพนักงานภายในธนาคารกรุงไทยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลด้วยดีตลอดเวลาที่ต้องการ

นาย นิตสัน จันทรเขียว

นาย สิทธิธรรม เรือรถาวร

นางสาว กาญจนา ประสงค์ทรัพย์