

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง



การใช้ระบบคิวในธุรกิจธนาคาร
Queuing System in Banking Business



T097395

โดย

นายจิรศักดิ์ เจริญวัฒนวิญญู รหัสนักศึกษา 41044288
นายปิลันท์ ตั้งเสริมมั่นคง รหัสนักศึกษา 41044306

ร.พ.
๑๕๑๓ก
๒๕๔๔

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....๐๗๓๙๕
วัน,เดือน,ปี..... ๖ Jun 2553

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสะดวกแห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การใช้ระบบคิวในธุรกิจธนาคาร

Queuing System in Banking Business

โดย

นายจิรศักดิ์

เจริญวัฒนวิญญู รหัสนักศึกษา 41044288

นายปิลันท์

ตั้งเสริมมั่นคง รหัสนักศึกษา 41044306

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุดจาก รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ช่วยตรวจสอบปัญหาพิเศษและให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้วิจัยทุกคนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหารและพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาที่เอื้อเพื่อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ และขอขอบคุณ คุณกัญญารัตน์ ปันปีตานุสรณ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องพรีนเตอร์ที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ และช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านทุนทรัพย์ ขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี หายนี้ขอบคุณเพื่อน ๆ ที่มีส่วนสนับสนุนในการทำงานให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

จิรศักดิ์ เจริญวัฒนวิญญู
ปีลันท์ ตั้งเสริมมั่นคง
กุมภาพันธ์ 2545

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การใช้ระบบคิวในธุรกิจธนาคาร

นักศึกษา : (1) นายจิรศักดิ์ เจริญวัฒนวิญญู

(2) นายปีลันท์ ตั้งเสริมมั่นคง

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 13 / กุมภาพันธ์ / 2545

จากการที่ธุรกิจธนาคารต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงประกอบกับสถาบันการเงินอื่นๆ ที่สามารถบริการให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้าในลักษณะเดียวกันได้ จึงเกิดกระแสการปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการทำงานและการให้บริการของธนาคาร ธุรกิจธนาคารจึงมุ่งประเด็นความสนใจไปที่การบริการของพนักงานแก่ลูกค้าที่เคาน์เตอร์ ซึ่งมีปัญหาการรอรับบริการอันเนื่องมาจากปริมาณความต้องการการใช้บริการของลูกค้าที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ จนเกิดเป็นภาวะการรอแถวที่ไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วทันกับความต้องการ ธุรกิจธนาคารจึงนำระบบคิวเข้ามาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยส่วนใหญ่นิยมใช้ระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของแต่ละสาขา จึงเป็นสาเหตุสนใจศึกษาถึงการนำระบบคิวในธุรกิจธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการใช้งานของระบบ และข้อดี ข้อจำกัดของระบบคิวทั้ง 2 ระบบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระบบละ 9 สาขา จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสาขาระบบละ 9 คน พนักงานประจำเคาน์เตอร์ระบบละ 27 คน และลูกค้าที่มาใช้บริการระบบละ 45 คน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ลักษณะการใช้งานของระบบธุรกรรมที่เปิดให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ทั้ง 2 ระบบไม่แตกต่างกัน โดยธุรกรรมที่เปิดให้บริการคือ ฝากถอนเงินสด ชำระค่าสาธารณูปโภค เบิกเงินสดล่วงหน้า เปิดบัญชี ขึ้นเช็คธนาคาร โดยก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้ระบบคิวปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้แบบระบบหยอดกล่อง ส่วนปีที่เปลี่ยนมาเป็นระบบคิวแบบปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ระบบคิวแบบกระดาษเปลี่ยนเมื่อปี พ.ศ.2544 ระบบคิวอัตโนมัติเปลี่ยนเมื่อ พ.ศ.2540 และ พ.ศ.2544 สำหรับสาเหตุที่เปลี่ยนระบบนั้นเนื่องมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการต้องการความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบยิ่งขึ้น โดยทั้ง 2 ระบบไม่มีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จำนวนเคาน์เตอร์ที่ใช้ระบบคิวแบบกระดานส่วนใหญ่มีจำนวน 3-4 เคาน์เตอร์ จำนวนคิวเฉลี่ยต่อวันประมาณ 200-300 คิว ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มีจำนวน 6 เคาน์เตอร์ จำนวนคิวเฉลี่ยต่อวันประมาณ 300-500 คิว โดยสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดานจะมีลักษณะของบัตรเป็นกระดานแข็งพิมพ์ตัวเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วนำมาเคลือบพลาสติก ไม่มีเพื่อสำรองและจะมีการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวอัตโนมัติจะใช้กระดานที่มีลักษณะเป็นไขเคลือบกระดานโทรสาร สามารถพิมพ์หมายเลขหรือตัวอักษรด้วยความร้อนจากอุปกรณ์ของเครื่องจัดลำดับคิว เมื่อบัตรดังกล่าวถูกใช้งานแล้วจะไม่มีมีการนำกลับมาใช้ใหม่ สำหรับเวลาที่ลูกค้ารอรับบริการทั้ง 2 ระบบจะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นกับงานธุรกรรมที่ลูกค้ามาใช้บริการ การดำเนินงานของทั้ง 2 ระบบ ส่วนใหญ่มักประสบปัญหาเรื่องลูกค้าไม่ได้ยื่นการขานหมายเลข เนื่องจากมีเสียงรบกวนที่เป็นความสนใจของลูกค้า ค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือที่ใช้ในการติดตั้งระบบพบว่า ระบบคิวแบบกระดานมีค่าใช้จ่ายในการผลิตลูกมากและสามารถผลิตได้หลายชุด ส่วนระบบคิวแบบอัตโนมัติมีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในเรื่องค่ากระดานที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ส่วนอายุการใช้งานพบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดานจะต้องทำบัตรคิวใหม่ขึ้นมาทดแทนส่วนที่หายไป ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอน ส่วนผลตอบแทนที่ได้รับสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการบริการหน้าเคาน์เตอร์มีความเป็นระเบียบขึ้น พนักงานประจำเคาน์เตอร์ให้ความเห็นว่ามีสมาธิในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามการใช้ระบบคิวแบบกระดานทำให้สาขาไม่ได้ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ส่วนลูกค้าจะให้ความเห็นว่าพอใจที่ลูกค้ามาก่อนจะได้รับบริการก่อน แต่เมื่อมารับบริการมักไม่ทราบกันว่าต้องรับบัตรคิวก่อนการทำธุรกรรม เนื่องจากจุดวางบัตรวางอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นไม่เหมาะสม ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าลูกค้าพึงพอใจ เนื่องจากลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายไม่ต้องยืนรอคิวในแถว พนักงานประจำเคาน์เตอร์ให้ความเห็นว่ามีสมาธิในการทำงานแต่มักพบว่าลูกค้ารับบัตรคิวก่อนกรอกรายการทำให้ลูกค้าที่มาก่อนแต่กำลังกรอกรายการได้คิวทีหลัง ส่วนลูกค้าให้ความเห็นว่าพอใจที่ลูกค้ามาก่อนได้รับบริการก่อน แต่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าก่อนการทำธุรกรรมต้องรับบัตรคิว

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะว่า สาขาราชการที่ใช้ระบบคิวแบบกระดานควรจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงสำหรับพนักงานในการขานหมายเลข เพื่อให้ลูกค้าได้ยินเสียงชัดเจนขึ้นและลดปัญหาสุขภาพเสียงของพนักงาน แต่ทั้งนี้ควรจัดระบบให้เรียกได้ทีละคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อป้องกันการขานหมายเลขพร้อมกัน และควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าโดยจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดวางบัตรที่ชัดเจนวางในตำแหน่งที่เห็นได้สะดวก มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ชี้แนะประชาสัมพันธ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าโดยให้มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดวางบัตรที่ชัดเจน วางในตำแหน่งที่เห็นได้สะดวก มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ชี้แนะประชาสัมพันธ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาหาช่องทางในการลดต้นทุนของระบบโดยการศึกษาหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถแทนที่และลดต้นทุนของระบบได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
การตรวจเอกสาร	5
วิธีดำเนินการวิจัย	6
บทที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคิว	10
องค์ประกอบหลักของระบบคิว	11
ระบบคิวแบบกล่อง	13
ระบบคิวแบบกระดาน	14
ระบบคิวแบบอัตโนมัติ	15
คุณสมบัติโปรแกรมของระบบคิวแบบอัตโนมัติ	16
การทำงานของอุปกรณ์ระบบคิวแบบอัตโนมัติ	18
องค์กรธุรกิจที่นำระบบคิวแบบอัตโนมัติมาใช้	19
ประโยชน์ของระบบคิวแบบอัตโนมัติ	26
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย	27
ส่วนที่ 1 การใช้ระบบคิวแบบกระดาน	27
ส่วนที่ 2 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	45
สรุป	45
ข้อเสนอแนะ	48
แนวทางวิจัยในอนาคต	49
เอกสารอ้างอิง	50
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารสาขา	52
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามสำหรับพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ ของระบบคิวแบบกระดาษ	55
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มารับบริการบริเวณเคาน์เตอร์ ของระบบคิวแบบกระดาษ	57
ภาคผนวก ง. แบบสอบถามสำหรับพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ ของระบบคิวแบบอัตโนมัติ	58
ภาคผนวก จ. แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มารับบริการบริเวณเคาน์เตอร์ ของระบบคิวแบบอัตโนมัติ	60
ภาคผนวก ฉ. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ	32
2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ	33
3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ	35
4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ	36
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว	40
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว	42
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว	43
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว	44



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ลักษณะพื้นฐานของการรอกแถว	11
2 ระบบแถวคอยเดี่ยวและหน่วยบริการเดี่ยว	11
3 ระบบแถวคอยเดี่ยวและหน่วยบริการต่อเนื่อง	12
4 ระบบแถวคอยเดี่ยวและหลายหน่วยบริการ	12
5 ระบบหลายแถวคอยและหลายหน่วยบริการ	12
6 การทำงานของอุปกรณ์ระบบคิวแบบอัตโนมัติ	20
7 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในสถาบันการเงิน	21
8 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในสถาบันหรือองค์กรของรัฐ	22
9 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในที่ทำการไปรษณีย์	23
10 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในร้านค้าปลีกหรือร้านสะดวกซื้อ	24
11 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในธุรกิจการสื่อสาร	24
12 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในธุรกิจการท่องเที่ยว	25
13 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในโรงพยาบาล	26
14 สัญลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	63
15 สภาพการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร	66

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจบริการได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งธุรกิจที่จะอยู่รอดได้นั้นจะต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างและขนาดขององค์กร ความสามารถของพนักงาน โดยเฉพาะการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นได้กับทุกฝ่ายตั้งแต่ระดับประเทศ องค์กรธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตัวผู้บริโภคเอง การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ กับองค์กรธุรกิจ ความท้าทายดังกล่าวก่อให้เกิดทั้งโอกาส และข้อจำกัดต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจไทย ซึ่งย่อมจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจไทยในอนาคต องค์กรธุรกิจจะไม่สามารถรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันไว้ได้ตลอดไป ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอยู่ย่อมหมดไปอย่างง่ายดาย การเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ทำให้ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่บางบริษัทเคยมีมาในอดีต ต้องหมดไปด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงของค่าจ้างแรงงาน ทำให้ความได้เปรียบที่เกิดขึ้นเนื่องจากต้นทุนที่ต่ำต้องหมดไป ทรัพยากรธรรมชาติหรือแหล่งวัตถุดิบที่ลดน้อยลง ทำให้ความได้เปรียบอันเคยมีมาเนื่องจากมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติต้องหมดลง นวัตกรรมของเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งในด้านของสินค้า และกระบวนการในการผลิต (Product and Process Technology) ทำให้มีสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพดีกว่าของเดิม หรือทำให้กระบวนการในการผลิตสินค้าและบริการมีต้นทุนที่ต่ำลงหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินกิจการในลักษณะของการให้บริการ โดยมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต่างประสบปัญหาการรอรับบริการหรือรับการจัดการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปริมาณความต้องการสินค้า และบริการของคนในสังคมสูงขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้การให้บริการไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ จึงเกิดภาวะของการรอแถวขึ้น (Queuing Problems) เป็นเหตุการณ์ที่มักประสบกันอยู่เป็นประจำ เช่น การรอซื้อตั๋วเข้าชมภาพยนตร์ รอเบิกเงินจากตู้ ATM คนไข้รอการตรวจรักษา และแม้กระทั่งธุรกิจการเงิน ซึ่งปัจจุบันหากลูกค้าที่มา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการในช่วงที่มีคนมากก็จะต้องใช้เวลาในการรอการบริการนานพอสมควร จะเห็นได้ว่าลูกค้าอาจต้องเสียเวลารอการคอยรับบริการ โดยเฉพาะเมื่อดีค่าของเวลาที่คอยในลักษณะของค่าเสียโอกาส จะเห็นชัดถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้น องค์การที่ให้บริการล่าช้าดังกล่าว จะทำให้ลูกค้าเสื่อมศรัทธาหรือหากเป็นหน่วยงานเอกชนคงเสียลูกค้า และอาจประสบกับการขาดทุนในที่สุด ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนคงจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้และพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งอาจดำเนินการโดยการเพิ่มกำลังคนหรือเพิ่มเครื่องจักรเพื่อศักยภาพในการให้บริการ อนึ่งการพิจารณาเพิ่มกำลังคนหรือเพิ่มเครื่องจักรและดูแลควบคุมเครื่องจักร จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะต้องเพิ่มขึ้นด้วยว่าคุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับหรือไม่

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการนำระบบคิวเข้ามาใช้ในการแก้ปัญหาแถวคอยที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลำดับการเข้ารับบริการของลูกค้าเป็นไปอย่างมีระเบียบของลำดับที่แน่นอน และสามารถรักษาผลประโยชน์ในการเข้ารับบริการของลูกค้า ในช่วงแรกบัตรคิวจะมีลักษณะเป็นบัตรกระดาษแข็งเขียนกำกับหมายเลขไว้ได้รับความนิยมในองค์การประเภทให้บริการต่าง ๆ แต่จากการใช้งานได้มีการพบว่าวัสดุที่นำมาใช้ทำบัตรซึ่งเป็นกระดาษแข็งนั้นเกิดการชำรุด เช่น การเปียกยุ่ย หักงอ หรือรอยยับ ทำให้ตัวเลขที่ระบุไว้เห็นได้ไม่ชัดเจน จึงได้มีการนำวัสดุที่ทำจากกระดาษแข็งมาเคลือบพลาสติกเพื่อให้มีอายุการใช้งานได้นานขึ้น อย่างไรก็ตามบัตรพลาสติกดังกล่าวเมื่อผ่านการใช้งานไปช่วงระยะเวลาหนึ่งจะพบว่า บัตรยังคงมีการเสื่อมชำรุดสามารถหักงอได้ พลาสติกที่เคลือบไว้มีการประกटकไม่สนิทกับเนื้อกระดาษอย่างเดิม ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาบัตรคิวโดยใช้วัสดุพลาสติกแทนกระดาษแข็ง เพื่อให้ตัววัสดุมีความคงทนสามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน

ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบคิวให้สมบูรณ์แบบมากขึ้น โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดลำดับคิวให้กับลูกค้าหรือเรียกว่า “ระบบคิวแบบอัตโนมัติ” เพื่อสนับสนุนงานของผู้ใช้ระบบสามารถลดงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดคิวให้กับลูกค้า และทำให้พนักงานบริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยสนับสนุนงานด้านการบริหารงานขององค์กรที่ได้ติดตั้งระบบ และมีความยืดหยุ่นมากขึ้น สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์การธุรกิจที่ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน

อนึ่งธุรกิจธนาคารในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินองค์การหนึ่งที่มีดำเนินกิจการในลักษณะของการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ โดยทำหน้าที่หลักคือเป็นคนกลางระหว่างผู้ออมและผู้ลงทุน โดยการระดมเงินออมจากประชาชนแล้วนำไปให้ผู้ที่ต้องการจะกู้ไปลงทุน และดำเนินกิจการต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การค้าหรือการบริการต่าง ๆ ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการทางการเงินได้กลายเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง กล่าวคือ ธนาคารเริ่มมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ สถาบันการเงินอื่น ๆ ภายในประเทศ ซึ่งสามารถให้บริการได้ในลักษณะเดียวกันกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคาร เช่น บริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งสามารถให้อัตราดอกเบี้ยได้ใกล้เคียงกับธนาคาร หรือบางช่วงเวลาสามารถให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าธนาคารบางแห่ง จึงถือได้ว่าสถาบันการเงินแหล่งอื่น ๆ เป็นคู่แข่งของธนาคารที่สำคัญ เมื่อเป็นเช่นนี้ธนาคารจึงได้ดำเนินการเสนอบริการให้แก่ประชาชนในรูปแบบใหม่เพื่อให้สามารถดึงดูดใจลูกค้าให้ใช้บริการกับธนาคารต่อไป โดยไม่ปิดบัญชีหรือเลือกที่จะเปิดบัญชีใหม่กับธนาคารมากกว่าเปิดบัญชีกับแหล่งสถาบันการเงินอื่น ๆ ดังนั้นการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในการทำงาน และการให้บริการของพนักงาน จึงเป็นการซื้อใจลูกค้าด้วยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้าแทนอัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงิน และเมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการแล้ว ก็จะเป็นเครื่องจูงใจในการใช้บริการของธนาคารต่อไป สำหรับจุดงานของธนาคารที่จะต้องพบลูกค้าเป็นจำนวนมากในแต่ละวันนั้นคือ งานให้บริการแก่ลูกค้าที่มีการติดต่อกิจที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นองค์กรจึงได้มีการนำระบบคิวเข้ามาจัดระเบียบของลำดับคิวให้ โดยใช้ระบบคิวแบบกระดาษ และระบบคิวแบบอัตโนมัติตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร โดยแตกต่างกันไปตามข้อจำกัดของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสาขา

จากข้อจำกัดที่แตกต่างกันไปของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสาขา ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการนำระบบคิวทั้ง 2 ลักษณะ ทั้งระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาลักษณะ การใช้งาน ข้อดีข้อจำกัด ของระบบคิวทั้งสองระบบ ตลอดจนความคิดเห็นของพนักงานที่ให้บริการและลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกใช้เทคโนโลยีระบบคิวให้เหมาะสมกับองค์กร และสามารถตอบสนองการบริการของลูกค้าที่ดีได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะ การใช้งานของระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติของธุรกิจธนาคาร
2. เพื่อศึกษาข้อดี ข้อจำกัดของระบบคิวแบบกระดาษและระบบแบบคิวอัตโนมัติของธุรกิจธนาคาร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการใช้เทคโนโลยีระบบคิวให้เหมาะสมกับธุรกิจธนาคาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะและการทำงานของเทคโนโลยีระบบคิวที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร
2. เพื่อให้ทราบข้อดี ข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีระบบคิวในธุรกิจธนาคาร
3. เพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางในการนำเทคโนโลยีระบบคิวไปใช้ในธุรกิจธนาคาร
4. เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยทางด้านเทคโนโลยีระบบคิวต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงระบบคิวที่นำมาใช้ในธุรกิจกิจการธนาคาร โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะระบบคิวแบบกระดาษกับระบบคิวแบบอัตโนมัติ เพื่อเปรียบเทียบการใช้งานทั้งสองระบบในเชิงธุรกิจ ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าธนาคารชั้นนำของประเทศ 4 อันดับแรก ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่างเป็นธนาคารชั้นนำที่ได้มีการพัฒนาการให้บริการระบบคิวแก่ลูกค้ามาเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติแล้วทั้งสิ้น ส่วนธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศอันดับ 5 นั้น กำลังมีการพัฒนาระบบคิวเพื่อให้เป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติอยู่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษา เพราะเห็นว่าธนาคารดังกล่าวยังมีการใช้ระบบคิวอยู่ทั้งสองระบบ และถือได้ว่าเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ

พื้นที่การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะเป็นแหล่งชุมชน และมีอัตราการหมุนเวียนของเงินเพื่อใช้ในการลงทุนเป็นจำนวนมากในเขตพื้นที่ดังกล่าว

ช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนธันวาคม พ.ศ.2544 – เดือนมกราคม พ.ศ.2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจเอกสาร

ธีรนิจ ยูะหงษ์ (2522) ได้ศึกษาการจำลองแบบการรอคอยของเรือ ณ ท่าเรือคลองเตย โดยทำการศึกษาข้อมูลจากเรือสินค้าที่เข้าเทียบท่าจำนวน 752 ลำ พบว่า อัตราการเข้ารับบริการของเรือสินค้าเฉลี่ย 4.2012 ลำต่อวัน ส่วนเวลาการใช้บริการนั้นพิจารณาใน 2 ลักษณะ คือ เวลาที่ทำให้เกิดการรอคอยอันเนื่องมาจากเวลาการนำเรือเข้ามาในลำน้ำเจ้าพระยา การเทียบท่า และการขนถ่ายสินค้ากับ เฉพาะเวลาการขนถ่ายสินค้าอย่างเดียว โดยแยกตามน้ำหนักของสินค้าที่ขนถ่าย ได้ผลสรุปว่าเวลาที่ใช้ในการบริการทั้ง 2 ลักษณะ มีการแจกแจงความถี่ออกเป็น 2 แบบด้วยกันคือ แบบเกรมมาและแบบปกติ นำลักษณะรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ และทำการจำลองผลทั้ง 2 ลักษณะ โดยได้ผลสรุปว่า การพิจารณาในการปรับปรุงการขนส่งทางทะเลควรจะมีการจัดหาท่าเทียบเรือน้ำลึก ซึ่งจะทำให้ประหยัดค่าเชื้อเพลิงที่สิ้นเปลืองไปในการรอคอยปีละกว่า 2 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายในการขุดลอกสันดอนอีกปีละประมาณ 30 ล้านบาท ส่วนแนวความคิดในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานของกองการยกขน โดยแบ่งการปฏิบัติออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ ส่วนที่มีการโต้ตอบทันทีกับส่วนที่ทำรายงานและสถิติต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวและมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สิริ ศิริคุปต์ (2524) ได้ศึกษาการจำลองแบบแถวคอยของผู้โดยสารที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และด่านศุลกากร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ถึงความเหมาะสมกับความต้องการในการรับบริการของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่มีผู้โดยสารคับคั่งจากผลของการประเมินผลการวิจัยปรากฏว่า ระบบการให้บริการในปัจจุบันยังคงสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพพอเพียงจนถึงปี พ.ศ.2527 สำหรับผู้โดยสารขาออก และปี พ.ศ.2529 สำหรับผู้โดยสารขาเข้า จากนั้นประสิทธิภาพในการให้บริการจะลดลง เพราะความต้องการในการให้บริการนั้นมีมากขึ้นอันเนื่องมาจากจำนวนผู้โดยสารที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ ในอนาคต

บุญมี วัฒนานนท์ (2525) ได้ศึกษานำระบบแถวคอยของการลงทะเบียนวิชาเรียนของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำเอาเทคนิคการจำลองแบบ (Simulation Technique) มาช่วยในการวิเคราะห์ระบบแถวคอย เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานต่าง ๆ ประสิทธิภาพของระบบงานลงทะเบียนในปัจจุบันและระบบงานลงทะเบียนที่ทดลองเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้ทำการศึกษการเปลี่ยนแปลง 2 อย่างคือ ศึกษาการเปลี่ยนแปลงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ช่องทางการให้บริการ) และศึกษาการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำการสลับขั้นตอนของการลงทะเบียน (มีทั้งหมด 9 ขั้นตอน) ผลการวิจัยพบว่าระบบงานลงทะเบียนวิชาเรียนระบบปัจจุบันเป็นระบบงานที่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพดีกว่าระบบงานลงทะเบียนอื่น ๆ ที่นำมาศึกษาเปรียบเทียบ และระบบการลงทะเบียนวิชาเรียนในปัจจุบันจะมีค่าลักษณะการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้ การใช้ประโยชน์เจ้าหน้าที่โดยเฉลี่ยจะมีค่าสูงสุดที่ขั้นตอนที่ 6 และมีค่าต่ำสุดที่ขั้นตอนที่ 8 เวลาที่ใช้ในการคอยโดยเฉลี่ย และจำนวนนิสิตโดยเฉลี่ยในแถวคอยจะมีค่าทั้งสองสูงในขั้นตอนที่ 5 และ 6 ส่วนเวลาในระบบโดยเฉลี่ย และจำนวนนิสิตในระบบโดยเฉลี่ยจะพบว่าที่ขั้นตอนที่ 7 มีค่าสูงกว่าขั้นตอนอื่น ๆ

นฤมล อนันตชาติ (2537) ได้ศึกษาการนำระบบการจัดคิวด้วยคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริการ กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ โดยศึกษาถึงผลของการทดลองนำระบบการจัดคิวด้วยคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ณ เคาน์เตอร์ของสาขา ต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการ (พนักงาน C.S.O.) และต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า (1) การนำระบบคิวฯ เข้ามาใช้ทำให้พนักงาน C.S.O. มีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นที่ระดับนัยสำคัญ .05 (2) การนำระบบคิวฯ เข้ามาใช้ในการบริการ ณ เคาน์เตอร์ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการสูงขึ้นที่ระดับนัยสำคัญ .05 (3) พนักงาน C.S.O. ของสาขาที่ใช้ระบบคิวฯ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงาน C.S.O. สาขาที่ไม่ได้ใช้ระบบคิวฯ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (4) ลูกค้าของสาขาที่นำระบบคิวฯ เข้ามาใช้มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าของสาขาที่ไม่ได้ใช้ระบบคิวฯ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการศึกษาลักษณะ ข้อดี ข้อจำกัดของการนำระบบคิวฯ เข้ามาใช้ในสาขาต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1.1 ข้อมูลแบบปฐมภูมิ

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว คือ เดือนธันวาคม พ.ศ.2544 – เดือนมกราคม พ.ศ.2545 โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานของระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติ ข้อดี ข้อจำกัดของระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติ

1.2 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูล que ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบคิว เครื่องจัดลำดับคิว รวมทั้งลักษณะขององค์การธุรกิจธนาคาร

2. เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะ การใช้งานของระบบคิว และข้อดี ข้อจำกัดของระบบคิว

2.2 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์พนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องของข้อดีและข้อจำกัดที่พบจากการให้บริการในระบบคิว

2.3 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องของข้อดีและข้อจำกัด

3. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสาขาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคิว พนักงานที่ให้บริการประจำหน้าเคาน์เตอร์ และลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 162 สาขา แบ่งออกเป็น

- 1) ธนาคารที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ จำนวน 9 สาขา
- 2) ธนาคารที่ไม่ใช่ระบบคิวแบบอัตโนมัติ จำนวน 153 สาขา

3.2 กลุ่มตัวอย่างกรณีใช้บัตรคิวอัตโนมัติ แบ่งเป็น

3.2.1 สำหรับผู้บริหารสาขาผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 9 สาขา สาขาละ 1 คน

3.2.2 สำหรับพนักงานที่ให้บริการประจำหน้าเคาน์เตอร์ ผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย สาขาละ 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 27 คน

3.2.3 สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตร $n = Z^2 pq / e^2$ โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 50)

q = $100 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 96 ดังนั้นค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 15)

$n = (1.96)^2 (50 * 50) / (15)^2 = 9604 / 225 = 43$ คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจะสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมาสาขาละ 5 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจาก 9 สาขา คือ 45 คน โดยจะสุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สำหรับประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 สาขา มีดังต่อไปนี้

1. สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ
2. สาขาถนนรัชดาภิเษก (เซ็นทรัล-พระราม 3) เลขที่ 79/325 ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ถนนรัชดาภิเษก แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ
3. สาขาถนนวิภาวดีรังสิต (อาคารชั้นทาวเวอร์) เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์ (อาคารบี) ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว กรุงเทพฯ
4. สาขาบางเขน เลขที่ 1979 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ
5. สาขาเซ็นทรัลซิตี้ บางนา เลขที่ 1093/3 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ
6. สาขาซอยถนนสาทรเหนือ เลขที่ 138 อาคารเอ. ไอ. เซ็นเตอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ
7. สาขาซอยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่ 50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ
8. สาขาสุรวงศ์ เลขที่ 162 อาคารบริษัทเอ. ไอ. จี. ทาวเวอร์ ถนนสุรวงศ์ แขวงสีพระยา เขตบางรัก กรุงเทพฯ
9. สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ห้อง G84 เลขที่ 161 ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3.3 กลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ใช่บัตรคิวอัตโนมัติ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้มีสัดส่วนของขนาดตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีจำนวนเท่ากัน ทั้งผู้บริหารสาขา พนักงานที่ให้บริการประจำหน้าเคาน์เตอร์และลูกค้าที่มาใช้บริการ จึงได้สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 9 สาขาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สาขาพระโขนง เลขที่ 1508 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ
2. สาขาสำเหร่ เลขที่ 407/9-10 ถนนตากสิน แขวงบুদ্ধโล เขตธนบุรี กรุงเทพฯ
3. สาขาบางกะปิ เลขที่ 149/5 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ
4. สาขาโชคชัย 4 เลขที่ 22/329 ถนนโชคชัย 4 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ
5. สาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) เลขที่ 3300 อาคารตึกช้าง ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สาขาสยามสแควร์ เลขที่ 430/30-32 ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ

7. สาขาถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ เลขที่ 411/1-3 ถนนศรีนครินทร์ ตำบล
ลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

8. สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 เลขที่ 503/14-15 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแค
เขตบางแค กรุงเทพฯ

9. สาขาถนนพระราม 2 (เคหะธนบุรี 3) เลขที่ 110/988-989 ถนนพระราม 2
แขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลทาง
สถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ด้วยการหาค่าความถี่
และค่าร้อยละ

บทที่ 2

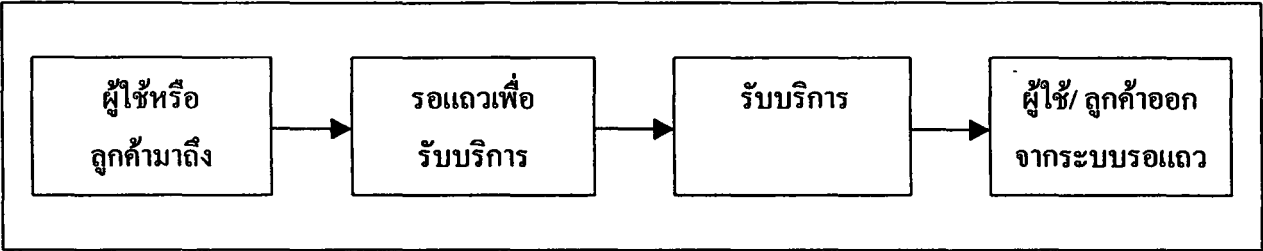
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคิว

แถวรอคอย (Waiting Line) หรือคิว (Queue) เป็นสิ่งคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และมักจะพบกันอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น ในการเดินทางเพื่อทำงานนอกบ้าน จะประสบปัญหาการจราจรติดขัดรถต้องเข้าคิวกันเป็นแถว หรือการซื้อตั๋วชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่จะไปซื้อตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์ใกล้เวลาฉาย จะประสบปัญหาคือ ต้องยืนเข้าแถวคอยซื้อตั๋วภาพยนตร์ แถวที่คอยเกิดขึ้นจากลูกค้าที่มารับบริการในลักษณะที่เรียกว่าเป็นการสุ่มคือ ไม่สามารถทราบจำนวนผู้ให้บริการ ประกอบกับระยะเวลาที่ให้บริการก็ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการ จะเห็นได้ง่าย ๆ ว่าสิ่งที่ประกอบกันเป็นแถวรอคอยได้แก่ ลูกค้า (Customer) ที่เข้ารับบริการ (Arrival) ซึ่งอาจหมายถึง คน รถยนต์ เครื่องใช้ เครื่องจักร เป็นต้น

ทฤษฎีแถวรอคอยมีต้นกำเนิดมาจากผลงานของ A.K. Erlang วิศวกรชาวเดนมาร์ก ในปี พ.ศ.2452 โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการรอรับบริการใช้โทรศัพท์ว่า หน่วยงานจะสามารถเพิ่มศักยภาพการให้บริการได้อย่างไร เพื่อจะทำให้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียโอกาสลดลง และทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการสูงขึ้น ทฤษฎีแถวคอยเป็น Stochastic Model ที่ทำนายพฤติกรรมของระบบที่พยายามจัดการบริการ (Supply Capacity) ให้ความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างไม่แน่นอน ซึ่งจากการศึกษาแถวรอคอยทำให้ทราบความยาวของแถวรอคอย (Queue Length) จำนวนลูกค้าที่มารอร้อยละของการทำงาน (Percent Utilization) ร้อยละที่ (Service Facilities) ทำงาน ค่าร้อยละของเวลาที่ว่างงาน (Percent Idle Time) เวลาที่ใช้ทั้งหมด เวลาที่ลูกค้าหนึ่ง ๆ ต้องใช้ เวลาในระบบ รวมทั้งเวลาที่รอคอย และเวลาที่ใช้ในการบริการ ซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ ดังกล่าวมีส่วนช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก เพื่อให้เกิดจุดสมดุลในทางระบบเศรษฐศาสตร์ ระหว่างค่าใช้จ่ายในการบริการกับค่าเสียหายในการรอคอย ปัจจุบันถือว่าทฤษฎีการรอคอยเป็นสาขาหนึ่งของวิชาวิจัยการปฏิบัติงาน (Operation Research) วิชานี้มีประโยชน์ต่อการจัดการสมัยใหม่อย่างยิ่ง

ในสภาพของระบบการรอแถว ลักษณะพื้นฐานของสถานการณ์ที่มีการรอแถว จะเริ่มต้นจากผู้ให้บริการหรือลูกค้าเมื่อมาถึงสถานประกอบการ และผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ทันที ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีคนรับบริการอยู่ก่อนแล้วคือ สถานีบริการไม่ว่าก็จะเกิดคิวขึ้นจะต้องเข้าแถวเพื่อรอรับบริการ และจะได้รับบริการเมื่อถึงคิวของตน หลังจากรับบริการเสร็จสิ้นแล้วจึงถือเป็นการสิ้นสุด

ระบบการรอแถว ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ง่ายดังนี้ (ภาพที่ 1)

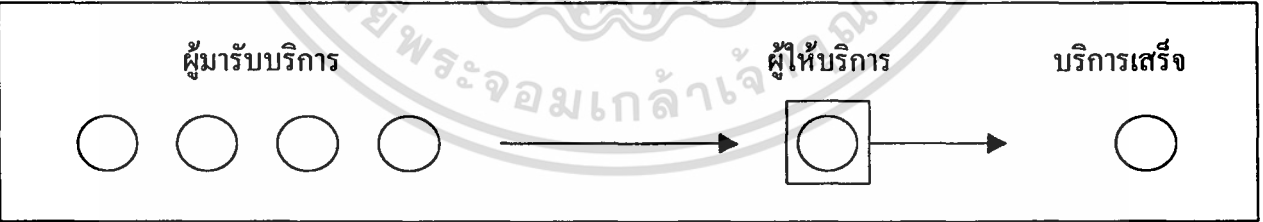


ภาพที่ 1 ลักษณะพื้นฐานของการรอแถว
ที่มา : Walter C. Giffin, 1980

องค์ประกอบหลักของระบบคิว

กลไกการให้บริการ (Service Mechanism) กลไกการให้บริการประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

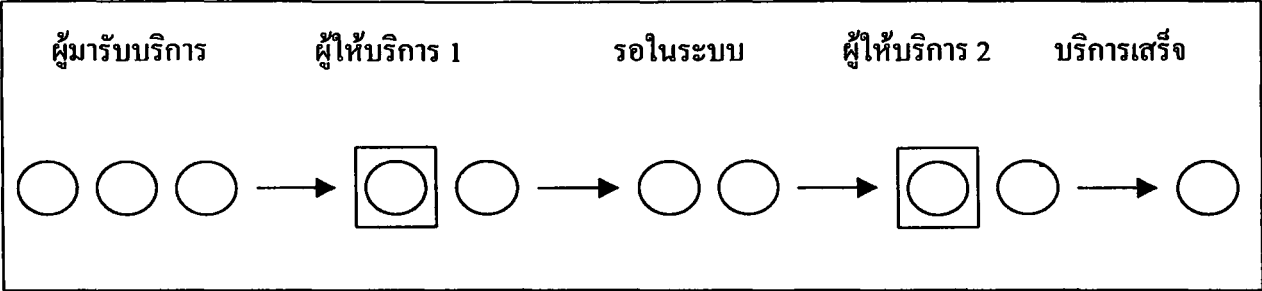
- 1. ช่องทางการให้บริการ (Service Channel) หรือจำนวนผู้ให้บริการในแต่ละสถานีสบริการ มีจำนวนผู้ให้บริการแตกต่างกันไป เพื่อความเข้าใจง่ายขึ้นจะแสดงดังภาพต่อไปนี้ (ภาพที่ 2 – ภาพที่ 5)
ตัวอย่าง ของสถานีสบริการแบบมี 1 ช่องทางการให้บริการ การให้บริการแบบนี้จะมีผู้ให้บริการเพียง 1 คน (ลูกค้าที่มาใช้บริการจะใช้ครั้งละ 1 คน) ผู้ที่ตามมาจะต้องคอย (หรือไม่ต้องคอย ในบางกรณี) ถ้าขณะนั้นผู้ให้บริการไม่ว่าง เช่น ร้านตัดผม กรณีที่ช่างตัดผมคนเดียวลูกค้าที่มาใหม่เมื่อมาพบช่างไม่ว่างก็ต้องคอย



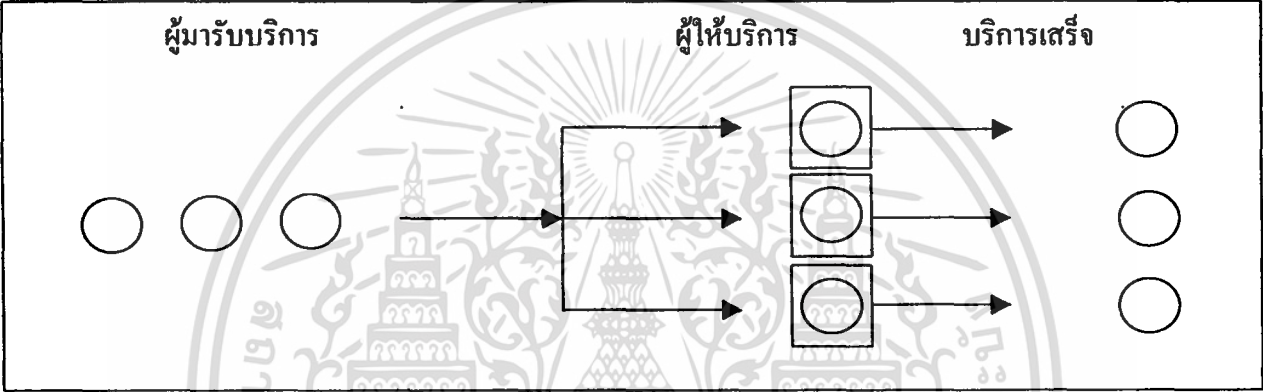
ภาพที่ 2 ระบบแถวคอยเดียวและหน่วยบริการเดียว (Single Waiting Line – Single Station)
ที่มา : Walter C. Giffin, 1980

- 2. เวลาให้บริการ (Service Time) หมายถึง เวลาการให้บริการ เช่น ร้านตัดผม เวลาที่ช่างตัดผมใช้ในการตัดผมนั่นเอง

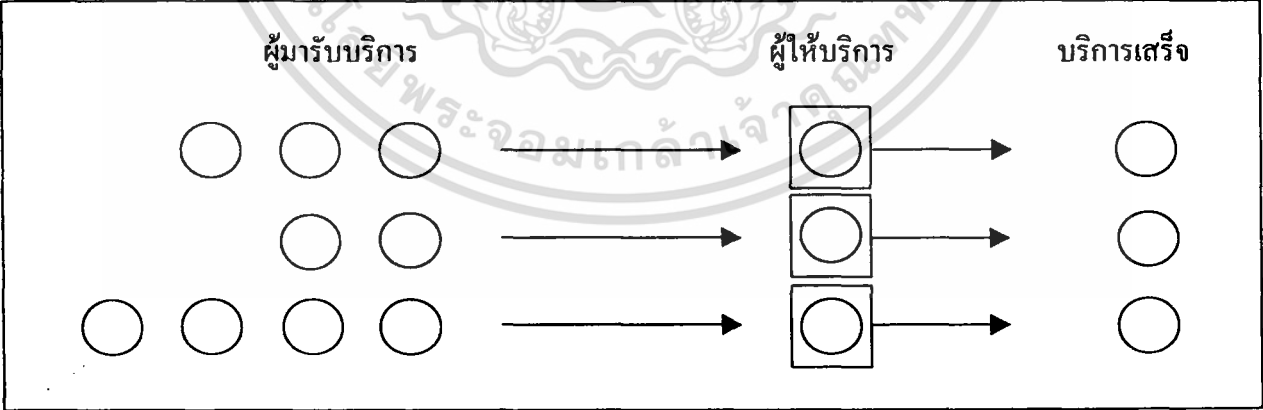
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 ระบบแถวคอยเดียวและหน่วยบริการต่อเนื่อง
(Single Waiting Line – Multiple Station in Series)
ที่มา : Walter C. Giffin, 1980



ภาพที่ 4 ระบบแถวคอยเดียวและหลายหน่วยบริการ
(Single Waiting Line – Multiple Station in Parallel)
ที่มา : Walter C. Giffin, 1980



ภาพที่ 5 ระบบหลายแถวคอยและหลายหน่วยบริการ
(Multiple Waiting Line – Multiple Station in Parallel)
ที่มา : Walter C. Giffin, 1980

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขบวนการเข้ามา (Input Process) ประกอบด้วย

1. จำนวนผู้รับบริการที่รอคอย (Customer) ซึ่งลักษณะการรอกอมีหลายแบบ เช่น แบบจำกัด (Finite Queue) เช่น ร้านตัดผม ร้านอาหาร เป็นต้น แบบไม่จำกัด (Infinite Queue) เช่น โรงพยาบาลในแผนกคนไข้ภายนอก ผู้รับบริการคือ คนไข้ที่มาใช้บริการจะมีจำนวนมากจนประมาณได้ว่ามีจำนวนไม่จำกัด
2. จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาในระบบในเวลาหนึ่ง ๆ ผู้รับบริการหรือลูกค้าเหล่านี้อาจมาทีละหนึ่งหน่วย หรืออาจมาเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งจำนวนกลุ่มเหล่านี้อาจมีลักษณะคงที่ หรือไม่คงที่ก็ได้ เช่น บางครั้ง 2 คน บางครั้งมา 3 คน
3. ช่วงเวลาการมาของแต่ละคน (Interval Between Arrival) จะมีลักษณะที่เป็นไปได้ดังนี้ คือ มีค่าคงที่ (Constant) มีลักษณะการแจกแจง เช่น แบบเอกซ์โปเนนเชียล (Exponential) และแบบเออร์แลงก์ (Erlang) เป็นต้น
4. อัตราการเข้ามา (Arrival Rate) คือ จำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ยที่เข้ามาใช้บริการต่อ 1 หน่วยเวลา

กฎของคิว (Queue Discipline) มีหลายรูปแบบ เช่น

1. มาก่อนได้รับบริการก่อน (First-Come First-Serve : FCFS) ลูกค้าจะได้รับบริการตามลำดับการเข้ามา เช่น การเข้าแถวซื้อตั๋วภาพยนตร์ เป็นต้น
2. มาทีหลังได้รับบริการก่อน (Last-Come First-Serve : LCFS) เป็นการให้บริการย้อนลำดับการเข้ามา เช่น การเบิกเอาพัสดุในคลังมาใช้ จะเก็บเอาพัสดุที่เก็บทีหลังมาใช้ก่อน เนื่องจากสะดวกในการนำออก
3. การให้บริการแบบสุ่ม (Selection in Random Order : SIRO) เช่น การจับสลากรางวัล เป็นต้น
4. การให้บริการตามความสำคัญ (Priority) เป็นการให้บริการตามความสำคัญของลูกค้า เช่น ให้บริการแก่เด็ก หรือคนชรา ก่อน เป็นต้น

ระบบคิวแบบกล่อง

เป็นรูปแบบของการจัดระเบียบระบบคิวระบบหนึ่งซึ่งใช้กับระบบคิวที่มีรูปแบบเป็นระบบหลายแถวคอยและหลายหน่วยบริการ แต่ละหน่วยบริการลูกค้าที่มาก่อนจะได้รับบริการก่อน ส่วนใหญ่

มักจะพบในธุรกิจการธนาคาร โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญที่ใช้ในการจัดรูปแบบคือ กล่องรับเอกสารธุรกรรมของลูกค้าที่วางไว้ในแต่ละเคาน์เตอร์ซึ่งสามารถจัดรูปแบบของระบบคือ ทำให้พนักงานแต่ละเคาน์เตอร์ไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรงเหมือนกับระบบคิวที่ลูกค้าต้องยืนต่อคิวในแถวตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นในระบบแถวคอยทั่ว ๆ ไป ลูกค้าไม่จำเป็นต้องยืนคอยในแถวแต่สามารถนั่งรอได้หรือสามารถทำกิจอย่างอื่นบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ในขณะที่รอพนักงานชานเรียกชื่อ และระบบคิวยังคงสามารถดำเนินไปได้ตามปกติ ส่วนงานธุรกรรมที่เกี่ยวข้องจะเป็นงานธุรกรรมที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการซ้ำ ๆ เป็นประจำและมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เช่น ชำระสินค้า ผักถอนเงินสด ชำระค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ

ลักษณะขั้นตอนการใช้งานของระบบคิวแบบกล่อง

1. ลูกค้าเมื่อนำเอกสารที่จะทำธุรกรรมใส่กล่องหน้าเคาน์เตอร์แล้วก็สามารถนั่งรอหรือทำกิจอย่างอื่นได้ในบริเวณหน้าเคาน์เตอร์
2. เมื่อพนักงานได้รับเอกสารของลูกค้าแล้ว พนักงานจะทำธุรกรรมให้กับลูกค้าตามลำดับของเอกสารที่ได้ใส่ไว้ในกล่องจากล่างขึ้นบนเพื่อบริการให้กับลูกค้าที่มาก่อน
3. เมื่อพนักงานทำธุรกรรมเกี่ยวกับเอกสารของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ก็จะชานเรียกชื่อลูกค้าให้มารับเอกสารพร้อมทั้งชำระเงิน

ระบบคิวแบบกระดาศ

เป็นการจัดระเบียบคิวของลูกค้าที่มารับบริการแบบทำด้วยมืออย่างง่าย โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ บัตรที่ทำจากกระดาศ โดยมากมักจะเป็นกระดาศแข็งที่คงรูป ไม่ยับง่าย ใช้งานได้นาน ในตัวบัตรจะมีการบันทึกหมายเลขไว้โดยเรียงตามจำนวนที่จัดทำขึ้น ส่วนจำนวนบัตรที่จัดทำขึ้นนั้นจะมีการกำหนดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสาขาที่ใช้ โดยมากจะพิจารณาในเรื่องจำนวนของลูกค้าที่เข้ามารับบริการในแต่ละช่วงเวลา งานธุรกรรมที่เกี่ยวข้องในธนาคารมักจะเป็นงานที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นประจำและมีลูกค้าจำนวนมาก เช่น บริการฝาก - ถอน บริการชำระค่าสาธารณูปโภค การขึ้นเช็ค ในบางครั้งงานธุรกรรมแต่ละงานต่างก็มีลูกค้าเป็นจำนวนมากแล้วแต่สาขา ดังนั้นอาจมีการแบ่งคิวของลูกค้าตามงานธุรกรรมที่มีลูกค้ามาก ซึ่งทำได้โดยการแบ่งบัตรคิวออกเป็นชุด ๆ ตามจำนวนธุรกรรมที่ต้องการให้ใช้บัตรคิวแต่ละชุดใช้กับงานธุรกรรมเดียว โดยมากการแบ่งชุดของบัตรคิวแบบกระดาศมักจะทำเป็นสีที่แตกต่างกันเพื่อใช้แทนงานธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งแล้วแต่จะกำหนด ส่วนกรณีที่มีการแบ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิวตามประเภทของลูกค้า เช่น พนักงาน ลูกค้าทั่วไป ลูกค้ารายใหญ่ สามารถทำได้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับการแบ่งคิวตามประเภทของธุรกรรม

ลักษณะขั้นตอนการใช้งานของระบบคิวแบบกระดาษ

1. ลูกค้ารับบัตรคิวที่จุดวางบัตร โดยมากมักจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) คอยอยู่
2. ลูกค้านั่งรอพนักงานขายหมายเลข การขายหมายเลขของพนักงานที่ให้บริการเป็นผู้ขายหมายเลขเองโดยเรียกหมายเลขตามลำดับหมายเลขที่ระบุไว้ในบัตร ส่วนการขายจะใช้การเรียกปากเปล่าหรือใช้ไมโครโฟนเครื่องขยายเสียงนั้นก็ขึ้นอยู่กับสาขา ซึ่งโดยมากมักจะพิจารณาในเรื่องของขนาดสถานที่และปริมาณลูกค้าเป็นหลัก
3. เมื่อถึงคิวของลูกค้า ลูกค้าจะต้องยื่นบัตรให้พนักงานเก็บรวบรวมไว้ก่อนทำธุรกรรม ส่วนการเก็บรวบรวมบัตรของพนักงาน เมื่อรวบรวมได้ครบตามจำนวนบัตรที่กำหนดโดยมีพนักงานนำบัตรที่รวบรวมไว้ไปวางตรงจุดวางบัตรดังเดิม ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นหน้าที่ของ รปภ.

ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

ระบบคิวแบบอัตโนมัติ เป็นการจัดระเบียบคิวโดยการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาควบคุมการทำงานของระบบ ส่วนใหญ่มักพบเห็นในธุรกิจธนาคารที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน หรือเป็นธนาคารสาขาขนาดใหญ่และอยู่ในธุรกิจที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารเป็นจำนวนมาก ซึ่งธนาคารเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างสูงในการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยให้บริการลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และทำให้องค์การมีภาพลักษณ์ใหม่ที่แตกต่างกันออกไป มีประสิทธิภาพ สามารถดูแลและทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในองค์การมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันยังช่วยให้ประหยัด และเป็นการลงทุนที่จะต้องจ่ายเพื่อตัวองค์กรเอง ซึ่งระบบคิวแบบอัตโนมัติมีคุณสมบัติอื่น ๆ อีก เช่น สามารถเชื่อมโยงการบริการลูกค้าไปที่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนของลูกค้าที่กำลังรอ ระยะเวลาที่รอ หน่วยบริการที่กำลังให้บริการในปัจจุบัน สามารถรวบรวมสถิติและรายงานผลรวมทั้งส่งข้อมูลที่รวบรวมไปจัดการหรือเมื่อต้องการทราบข้อมูล สามารถเตือนผู้จัดการโดยอัตโนมัติ เมื่อเวลาในการรอขึ้นสูงสุดหรือต่ำกว่าระดับที่ตั้งไว้ สามารถช่วยผู้จัดการในการวางแผนตารางการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถจัดรูปแบบและพิมพ์ข้อมูลลงในบัตรคิวโดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ สามารถสร้างและส่งข้อมูลออกไปแสดงบนแผงแสดงผลหลักบริเวณพื้นที่ให้บริการ เป็นต้น

ลักษณะขั้นตอนการใช้งานของระบบคิวแบบอัตโนมัติ

1. ลูกค้ารับบัตรคิวที่เครื่องจัดลำดับคิว โดยกดปุ่มตามประเภทที่ใช้บริการ เครื่องจัดลำดับคิวจะทำการพิมพ์หมายเลขลำดับ และเวลาในการรอโดยประมาณของลูกค้าคนนั้น
2. ลูกค้านั่งรอขานหมายเลขจากเครื่องขยายเสียงหรือแผงหน้าจอหลักแสดงหมายเลขตามเวลาโดยประมาณบนบัตรคิว
3. เมื่อถึงคิวลูกค้า เสียงจากเครื่องขยายเสียงจะขานหมายเลขลำดับของลูกค้าและช่องที่จะต้องเข้ารับบริการ และหรือแผงหน้าจอหลักจะแสดงหมายเลขและช่องเข้ารับบริการขึ้นมาพร้อมกัน เพื่อเป็นการป้องกันการไม่ได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดเจน โดยสามารถที่จะดูทางแผงหน้าจอได้
4. ลูกค้าเข้ารับบริการ ณ หน่วยให้บริการที่แจ้งไว้ โดยที่หน่วยให้บริการหรือช่องที่เข้ารับบริการนั้นอาจมีแผงหน้าจอย่อยของแต่ละหน่วยที่ให้บริการ เพื่อแจ้งให้ทราบว่าขณะนี้กำลังให้บริการลูกค้าหมายเลขนั้นอยู่ ซึ่งลูกค้าไม่ต้องคืนบัตรคิวให้กับพนักงาน

คุณสมบัติโปรแกรมของระบบคิวแบบอัตโนมัติ

มีดังต่อไปนี้

1. Q-NET ผู้จัดการได้รับข้อมูลในเวลาจริง เกี่ยวกับจำนวนของหน่วยบริการที่เปิดอยู่ จำนวนของลูกค้าที่กำลังรอใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการรอ เป็นต้น เป็นระบบที่กว้างไกล เจ้าหน้าที่หน่วยให้บริการสามารถเรียกใช้ได้ สามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้จัดการและในทำนองเดียวกันผู้จัดการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ สามารถทำให้ระบบกว้างขึ้นหรือเปลี่ยนเป้าหมายโดยการคลิกเมาส์

ผู้จัดการในพื้นที่และภูมิภาค จะได้รับการแจ้งเตือนและมีกรเตือนให้รู้ ถ้าเวลาในการคอยขึ้นสูงสุดหรือต่ำกว่าค่าที่ตั้งไว้ ระบบจะส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติไปที่คอมพิวเตอร์ทันที

ปัจจุบัน การรับข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ยากถ้าไม่มีโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะใช้สำหรับการสื่อสารทุกชนิด ทั้งทางธุรกิจและสังคม ระบบคิวแบบอัตโนมัติใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า Q-MAIL ด้วยเหมือนกัน การเลือกใช้ Q-MAIL สามารถตั้งค่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น การเตือนเวลาในการคอย และเวลาในการให้บริการตามที่ต้องการได้โดยอัตโนมัติ

2. Q-MAIL สามารถรับโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์เตือน เมื่อจำนวนของลูกค้าหรือเวลาใน

การคอยขึ้นสูงสุดตามที่ตั้งไว้ สามารถรับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยอัตโนมัติ เมื่อลูกค้ามาถึงตามที่นัดไว้ และสามารถรับการเตือนโดยอัตโนมัติ เมื่อระบบไม่ทำงาน

3. Q-VOICE ก่อนการบันทึกข้อความที่บอกกับลูกค้าเมื่อได้รับบัตรหมายเลขอะไร และแบ่งตามทีเลือกไว้ ข้อความสามารถเปลี่ยนและพิมพ์ใหม่ได้ง่าย ลูกค้าจะถูกเรียกไปที่หน่วยให้บริการของตนเมื่อถึงเวลา ข้อมูลที่บันทึกไว้จะบอกลูกค้าเกี่ยวกับชื่อของเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือเกี่ยวกับเอกสารที่ควรเตรียมมาให้พร้อม ข้อความสามารถเปลี่ยนภาษาตามความแตกต่างของกลุ่มคนในสองภาษาตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย สามารถเล่นในเวลาใดก็ได้ตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องพิมพ์บัตรคิวหรือส่วนอื่น ๆ ของระบบ และสามารถส่งไปถึงคนที่อาจจะไม่มีโอกาสที่จะดูข้อความได้

4. Q-CALENDAR องค์การทุกองค์การต้องการเครื่องมือที่ดีสำหรับการวางแผนเวลา เป็นปฏิทินการทำงาน เพื่อบันทึกการนัดหมายกับลูกค้าและเตรียมการสำหรับการมาเยี่ยมชมของลูกค้า การใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลของลูกค้า จะให้ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับข้อมูลเจ้าหน้าที่และลูกค้า สามารถเตือนบอกเมื่อลูกค้ามาถึง บอกถึงการนัดครั้งต่อไปของลูกค้า เรียกลูกค้ามาพบโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ อนุญาตให้ลูกค้านัดกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือกับฝ่ายต่าง ๆ ตามที่ต้องการ แจ้งให้ผู้จัดการ และพนักงานทราบตารางนัดหมายที่ทำไว้ก่อน รวบรวมสถิติของจำนวนครั้งที่นัดและเหตุผลต่าง ๆ ของการนัดหมาย และอนุญาตให้ศูนย์โทรศัพท์ส่วนกลางเขียนหนังสือนัดหมายกับลูกค้า ณ เวลาปัจจุบันกับที่ปรึกษาเฉพาะด้านที่ไหนก็ได้ในประเทศ

5. Q-PAGER จะทำงานร่วมกันกับ Q-MAIL ที่สามารถเลือกได้ตามต้องการโดยไม่ต้องคำนึงว่าลูกค้าจะอยู่ที่ไหน Q-PAGER จะส่งเวลาในการรอที่แน่นอน ข้อมูลที่ส่งมาหรือแม้แต่ข้อมูลที่มาจากพนักงานของแต่ละหน่วยบริการสามารถทราบได้ทันที เมื่อเวลาในการรอถึงขั้นสูงสุด ซึ่งจะช่วยให้แก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างขัดข้องขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถหาลูกค้าได้โดยตรงถ้าต้องการความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องไปที่แผนกควบคุมการทำงานของระบบ ซึ่งสามารถเรียกได้เร็วที่สุดที่คาดว่าจะการนัดหมายลูกค้ารายใหญ่มารายถึงแล้วหรือจะมาถึงในสถานการณ์จริงลูกค้าสามารถให้เรียกได้ ดังนั้นสามารถเรียกให้ลูกค้ากลับมาได้ แม้ว่าจะอยู่นอกพื้นที่บริการก็ตาม

6. Q-CLIENT เป็นเครื่องมือเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของลูกค้าให้เข้ากันเพียงคลิกที่เมาส์ สามารถสร้างฐานข้อมูลของลูกค้า และบันทึกสิ่งต่าง ๆ ขององค์กร และเป็นเครื่องเตือนความจำ สามารถแสดงข้อมูลบนจอถึง 20 ข้อมูล ที่สามารถตั้งขึ้นได้ และเชื่อมโยงไปถึงลูกค้าแต่ละคน ทำให้สามารถทราบถึงประวัติของลูกค้าที่ละเอียดสมบูรณ์ที่สุด รายงานเกี่ยวกับลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่เคยพบข้อความเก่า วันและเวลาที่พบเจ้าหน้าที่ และถ้าลูกค้าใช้บัตรแถบแม่เหล็ก หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ชื่อของลูกค้า ข้อมูลและรูปจะขึ้นบนจอเมื่อเรียก ระบบเตือนจะทำให้ทราบกรณีที่ใช้เวลาในการจัดการ

กับลูกค้ามาก

7. Q-STAFF สามารถรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ ฐานข้อมูล และแสดงให้ง่ายต่อการอ่าน กราฟ ขอมให้สร้างตารางสมมติฐาน และแสดงผลกระทบต่อเวลาในการรอ ให้คำตอบแทนเป็นชั่วโมงของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหาข้อมูลเก่าและสถานะของปัจจุบันที่จะสร้างตารางของทั้งสองอย่างได้อย่างดีเยี่ยม

8. Q-WEB สามารถบอกกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับเวลาในการรอที่แน่นอน และจำนวนของลูกค้าที่กำลังรอ หรือแผนกและบริการต่าง ๆ ที่มี โดยที่ข้อมูลจะปรับปรุงอย่างอัตโนมัติ สามารถสร้างและปรับปรุงหน้าจออินเทอร์เน็ตของบริษัท และให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลาเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ผู้จัดการสามารถทราบข้อมูลและผลผลิตต่าง ๆ ของสาขาที่ห่างไกลได้ และสามารถเห็นสถิติที่ปรับปรุงแล้วตามสาขาที่มีอยู่

การทำงานของอุปกรณ์ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

แบ่งหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ตามหมายเลขต่าง ดังนี้

1. เครื่องพิมพ์บัตรคิว จะทำหน้าที่ออกบัตรคิวสำหรับลูกค้า หลังจากที่ผู้รับบริการมาค รับบัตรคิว โดยส่วนมากแล้วเครื่องพิมพ์บัตรคิวจะถูกตั้งอยู่ใกล้ ๆ กับบริเวณทางเข้าของสถานที่บริการ นั้น ๆ หลังจากนั้นผู้เข้ามาบริการก็จะต้องขึ้นต่อแถวรอเพื่อที่จะรับบริการอีก โดยสามารถเปลี่ยนมานั่งรอแทน จึงเพิ่มความสะดวกในการมารับบริการด้วย

2. อุปกรณ์เรียกคิว แต่ละเคาน์เตอร์บริการลูกค้าจำเป็นต้องมีอุปกรณ์บางอย่างสำหรับที่จะใช้ในการเรียกผู้เข้ามาบริการ เรียกอุปกรณ์ชนิดนี้ว่า Terminal ผู้มารับบริการที่อยู่ในอันดับต่อไป จะถูกเรียกจากเคาน์เตอร์ โดยเจ้าหน้าที่เพียงแค่ กดปุ่ม Next บน Terminal และบนอุปกรณ์นั้น ที่หน้าจอ จะแสดงหมายเลขบัตรคิวที่กำลังให้บริการอยู่ เจ้าหน้าที่สามารถบอกกับระบบว่าจะไม่ให้บริการต่อแล้ว (ปิดเคาน์เตอร์) ก็เพียงแค่ กดปุ่ม Close ผู้มารับบริการจะถูกเรียกอัตโนมัติหลังจากเคาน์เตอร์เปิดให้บริการอีกครั้ง

3. แผงแสดงผลหลัก เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับแสดงหมายเลขคิวที่ถูกเรียกเข้ารับบริการแบบรวม คือ จะบอกข้อมูลหมายเลขคิวและเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ ดังนั้นโดยส่วนใหญ่แผงแสดงผล จึงถูกติดตั้งไว้ตรงบริเวณที่ผู้มาเข้ารับบริการรอรับบริการ แผงแสดงผลยังทำงานร่วมกับอุปกรณ์อีกอย่างคือ เสียง โดยหลังจากเจ้าหน้าที่ทำการเรียกคิวแล้ว ก็จะมีเสียงสัญญาณบางอย่างพร้อมแสดงหมายเลขคิวที่แผงแสดงผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แผงแสดงผลเคาน์เตอร์ เพื่อเป็นการสะดวกในการเข้ารับบริการ จึงต้องมีแผงแสดงผลที่เคาน์เตอร์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์เฉพาะเคาน์เตอร์ โดยจะแสดงเฉพาะหมายเลขคิวเท่านั้นโดยไม่แสดงหมายเลขเคาน์เตอร์ และเมื่อเรียกคิวแล้วหมายเลขคิวจะกระพริบอยู่สักพักหมายเลขคิวจะถูกกลับไปเมื่อเจ้าหน้าที่เรียกหมายเลขคิวถัดไป

5. แผงแสดงผลแบบข้อมูล (Information Displays) จะแสดงประมาณเวลาที่ต้องรอจำนวนคิวที่รอกอยู่หรือแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคิวอื่น ๆ ในด้านลูกค้า สามารถทราบเวลาที่ต้องรอก็สามารถใช้เวลานั้นไปทำธุระด้านอื่น ๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการยืนรอ ส่วนในด้านของเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงเวลาในการรอของลูกค้า หรือจำนวนลูกค้าที่รอกอยู่ในแต่ละประเภทบริการ ดังนั้นจึงสามารถที่จะช่วยเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในประเภทบริการอื่น ๆ ได้

6. แผงแสดงการเตือน (Alarm Display) แผงแสดงผลชนิดนี้ จะเป็นแผงแสดงผลที่เป็นประโยชน์กับผู้ดูแลระบบคิว หรือเจ้าหน้าที่ในการที่จะควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและทันเวลา เช่น เมื่อจำนวนลูกค้าที่รอมียาวนานกว่าที่กำหนดจะทำให้ทราบจำนวนเคาน์เตอร์ที่ต้องการเปิดบริการ ทำการเตือนเมื่อกระดาษในเครื่องพิมพ์บัตรคิวหมด เป็นต้น

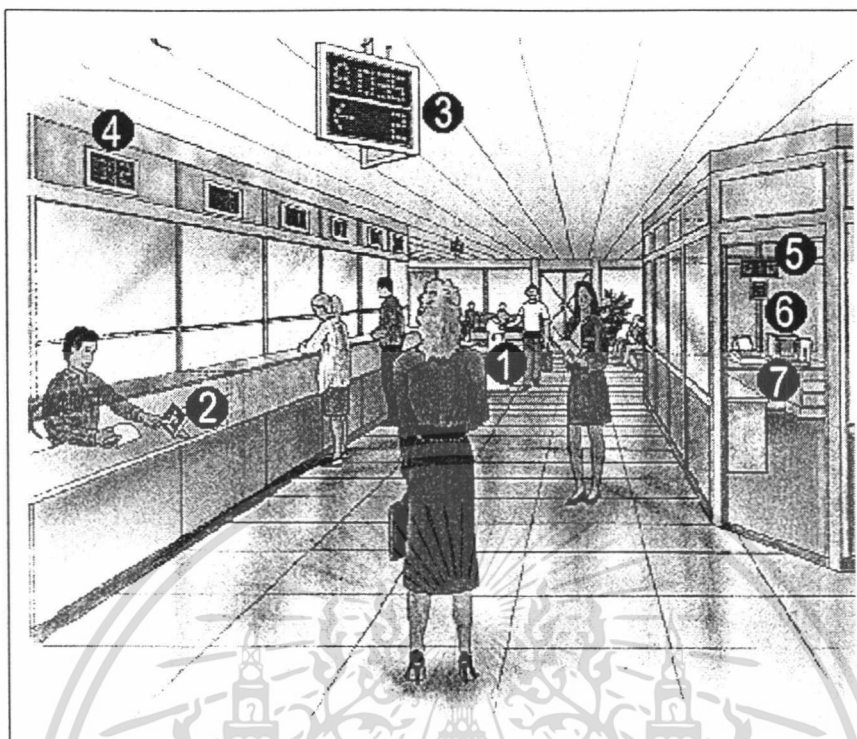
7. ไมโครคอมพิวเตอร์และการจัดพิมพ์รายงาน (PC and Report Printing) โดยทั่วไปแล้วระบบคิวอัตโนมัติจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการควบคุม และข้อมูลเกี่ยวกับคิวส่วนใหญ่จะจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เช่นกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลจากระบบคิวมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำไปพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น (ภาพที่ 6)

องค์กรธุรกิจที่นำระบบคิวแบบอัตโนมัติมาใช้

มีดังต่อไปนี้

สถาบันการเงิน

การที่มีอุปกรณ์เครื่องทุนแรงและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทำให้ธนาคารหลายแห่งเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารมีแนวทางใหม่ ๆ ที่จะนำไปสู่การลดจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคาร เมื่อเวลาผ่านไปส่งผลให้พนักงานมีจำนวนน้อยลง จำนวนของคนที่มาติดต่อกับธนาคารก็น้อยลงตามไปด้วย โอกาสที่ธนาคารจะได้กำไรและให้บริการลูกค้าก็น้อยตามไปด้วย



ภาพที่ 6 การทำงานของอุปกรณ์ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

ที่มา : <http://www.q-matic.co.th>

ไม่ใช่ทุกธนาคารที่สามารถให้บริการลูกค้าด้วยเครื่องอัตโนมัติได้ อย่างไรก็ตามลูกค้าเป็นกลุ่มหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการค้าคือร้อยละ 20 ของธุรกิจ และร้อยละ 80 ของผลกำไรทั้งหมด และลูกค้าเหล่านั้นต้องการบริการจากผู้เชี่ยวชาญ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในธนาคาร แม้ว่าการให้บริการในปัจจุบันจะสะดวก แต่ในอนาคตลูกค้าหลายคนจะแสวงหาบริการทางการเงินที่สะดวกและทันสมัยมากขึ้น จากการสอบถามธนาคารชั้นนำของประเทศแสดงให้เห็นว่า

1. ธนาคารจะต้องเตรียมทุนสำหรับให้บริการลูกค้าในสาขาต่าง ๆ ให้มากขึ้น
2. ธนาคารจะต้องจัดตั้งเวดลุ่มที่นักธุรกิจสามารถติดต่อกานได้ด้วยความสะดวก และน่าเชื่อถือ

3. ธนาคารจะต้องรู้จักลูกค้า และให้บริการแบบตัวต่อตัว

4. ธนาคารจะต้องให้บริการที่ดีเลิศในราคาที่ย่อมเยา

ระบบคิวแบบอัตโนมัติสามารถตั้งระบบการปฏิบัติงานได้ตามต้องการ สามารถแยกแยะและจัดลำดับของลูกค้าได้ สามารถตั้งเวลาในการคอยตามมาตรฐานได้ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการกับลูกค้าได้ สามารถทำให้รู้จักกลไกการให้บริการกับลูกค้า ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ผลดีหลังจากติดตามผลแล้ว เครื่องจัดลำดับคิวหลายเครื่องที่ติดตั้งจะใช้เวลาอันสั้นในการทำงาน ทำให้เหมาะสำหรับใช้ในการลงทุนทำธุรกิจ (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในสถาบันการเงิน

ที่มา : <http://www.q-matic.com>

สถาบันหรือองค์กรของรัฐ

สถาบันหรือองค์กรของรัฐมีการให้บริการที่ดีและราคาย่อมเยา การจัดการบริการแก่ประชาชนจะต้องอยู่กับการที่ยาก และการขัดแย้งกันของการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการ อย่างไรก็ตามก็ควรจะมีความคล่องตัวในการทำงานที่ดี และลูกค้ายอมรับได้

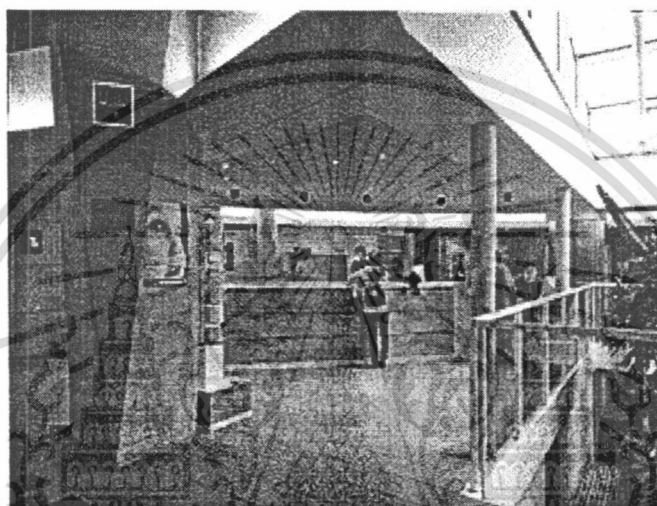
การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (ทั่วถึง) อาจจะต้องมีการจัดคิว แต่ค่าบริการอาจสูงขึ้นตามไปด้วย ในทางกลับกันการให้บริการที่ไม่ดีกับลูกค้าโดยให้รอในสิ่งแวดลอมที่มีเสียงลูกค้าคนอื่น ๆ รบกวน และให้บริการที่ไม่ดีกับลูกค้าค่าบริการก็จะต่ำลง ดังนั้นหลักการสำคัญคือการหาความสมดุลระหว่างการให้บริการและเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายไปในการใช้บริการนั้น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าในราคาที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้นั้น การยืนในแถวคอยเป็นหนทางที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีในการที่จะเสียเวลานานในการขึ้นรอ เมื่อผู้ให้บริการมาถึงจะทำการให้บริการลูกค้าอย่างง่าย หรือให้บัตรสำหรับนั่งในที่สบาย ๆ ขณะเตรียมตัวสำหรับให้บริการลูกค้ารายต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

การบริการอีกอย่างที่ใช้ คือ ระบบการเรียกลูกค้าแบบอัตโนมัติ สำหรับสถานที่ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการในเรื่องนี้ ฉะนั้นการเลือกคิวผุดกลายเป็นเรื่องในอดีตไปแล้ว ไม่มีลูกค้าคนใดมองข้ามไหล่คนข้างหน้า นอกจากนี้ความต้องการความเป็นส่วนตัวและไม่ต้องการเปิดเผยสิ่งที่เป็นความลับ บุคคลทั่วไปพึงพอใจในระบบการทำงาน โดยบอกว่าระบบการทำงานและความสัมพันธ์กับลูกค้าดีขึ้น ความเครียดในการทำงานลดลงเป็นประโยชน์ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกค้าที่มาใช้บริการ (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในสถาบันหรือองค์กรของรัฐ
ที่มา : <http://www.q-matic.com>

ที่ทำการไปรษณีย์

ครั้งหนึ่งเมื่อที่ทำการไปรษณีย์ทั่วโลกต้องประสบกับการแข่งขันจากสถาบันอื่น ๆ เป็นการนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ มาใช้ สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถลดราคาและเพิ่มการบริการให้กับลูกค้าสามารถที่จะไม่คิดราคาค่าบริการได้ ระบบคิวแบบอัตโนมัติเป็นระบบการจัดการคิวแบบใหม่ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้นในที่ทำการไปรษณีย์โดยร้อยละ 95 ของลูกค้าที่มาใช้บริการจะรอสูงสุดไม่เกิน 10 นาที ก่อนใช้บริการ

ระบบคิวแบบอัตโนมัติทำให้การวางแผนง่ายขึ้น และปรับจำนวนของพนักงานต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อลดเวลาที่รอให้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ยอมรับเป้าหมายที่ว่าควรเริ่มให้บริการลูกค้าภายใน 10 นาที จากจำนวนร้อยละ 95 ของลูกค้าที่ใช้บริการ (ภาพที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในที่ทำกาไปรษณีย์

ที่มา : <http://www.q-matic.com>

ร้านค้าปลีกหรือร้านสะดวกซื้อ

ประสบการณ์ที่เคยพบในปัจจุบันเช่น แถวที่อยู่ถัดไปเคลื่อนเร็วมาก หรือถูกแซงจากคนที่มาทีหลัง หรือขยับไปอีกแถวและแถวที่เพิ่งขยับมากับเคลื่อนเร็วขึ้น

ร้านค้าสะดวกซื้อนำระบบคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการและเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า แสดงให้เห็นว่า เมื่อนำระบบคิวแบบอัตโนมัติใช้นั้นจะมีการจัดการคิวที่ดีขึ้น โดยลูกค้าไม่ต้องรอนาน ๆ เมื่อลูกค้ารับบัตรคิวแล้ว สามารถอ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน และหลีกเลี่ยงความเครียดขณะรอต่อแถวอย่างรื่บร้อน (ภาพที่ 10)

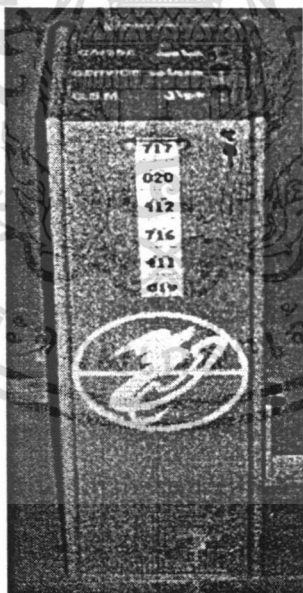
ธุรกิจการสื่อสาร

บริษัทโทรศัพท์เป็นตลาดที่มีการเจริญเติบโตขยายขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะพื้นที่ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ศูนย์ให้บริการจำนวนมากเกิดขึ้นทั่วโลก และมีลูกค้าจำนวนมากขึ้นทุกวันที่ใช้บริการระบบคิวแบบอัตโนมัติวิธีที่จะช่วยจัดการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมาก วิธีการเรียกลูกค้าที่หลากหลายประเภทสำหรับคนจำนวนมาก โดยใช้ระบบการจัดลำดับตามความสำคัญของการมาใช้บริการในประเภทต่าง ๆ เช่น ชำระค่าบริการ บริการแบบใหม่ แสดงความจำนงค์ สอบถาม และอื่น ๆ (ภาพที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในร้านค้าปลีกหรือร้านสะดวกซื้อ
ที่มา : <http://www.q-matic.com>



ภาพที่ 11 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในธุรกิจการสื่อสาร
ที่มา : <http://www.q-matic.com>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจการท่องเที่ยว

ระบบคิวแบบอัตโนมัติเป็นหนทางที่ดีมาก สำหรับบริษัทของสายการบิน การรถไฟ และ บริษัทนำเที่ยวจำนวนมาก แถวที่ยาว แถวขยับช้าและเจ้าหน้าที่อารมณ์หงุดหงิด ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีทั้งลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการ

ระบบการจัดการกับลูกค้าของระบบคิวแบบอัตโนมัติ ทำให้มีการควบคุมระยะรอ ช่วยให้ผ่อนคลาย และประโยชน์อื่น ๆ ที่ตามมา (ภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในธุรกิจการท่องเที่ยว

ที่มา : <http://www.q-matic.com>

โรงพยาบาล

โรงพยาบาลและคลินิกทั่วโลกพยายามที่จะลดค่าใช้จ่าย เพิ่มการให้บริการ และจัดการการให้การรักษาพยาบาลกับคนไข้ให้ง่ายขึ้น ช่วยในการเพิ่มแผนปฏิบัติงานให้เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในงานหลักคือ การประเมินและการหาข้อมูลทางสถิติ เช่น ผู้ป่วยนอกทุกคนที่คลินิกจะมีผู้ต้อนรับหรือหมอเจ้าของไข้ประจำของตนเอง

การนัดผู้ป่วยในบางครั้ง ผู้ป่วยที่มาก่อนจะได้รับการรักษาก่อนบนพื้นฐานการให้บริการเป็นอันดับแรก ในบางคลินิกมีระบบเครือข่ายสมัยใหม่ ในขณะที่ที่อื่นมีคู่มือในการทำงาน จุดประสงค์ในการบริการผู้ป่วยทุกรายคือ การให้การดูแลสุขภาพที่ดีที่สุดเท่าที่จำทำได้ ระบบคิวแบบอัตโนมัติทำให้องค์กรรับประกันการดูแลสุขภาพที่ดีในราคาที่ย่อมเยา และมีการสร้างระบบใหม่ที่มีความยืดหยุ่นเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ให้ได้ตามที่ต้องการ (ภาพที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในโรงพยาบาล

ที่มา : <http://www.q-matic.com>

ประโยชน์ของระบบคิวแบบอัตโนมัติ

1. เพื่อความผ่อนคลายขณะรอรับบริการ
2. สามารถบอกเวลารอโดยประมาณ
3. สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. เพื่อประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจจะเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร โดยเลือกศึกษาจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แบ่งผลการศึกษาเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ส่วนที่ 2 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

ส่วนที่ 1 การใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ผลการศึกษาการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสาขา พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาจากผู้บริหารสาขา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารสาขาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษ จำนวน 9 คน จากสาขาพระโขนง สาขาสำเหร่ สาขาบางกะปิ สาขาโชคชัย 4 สาขานนพหลโยธิน 26 (ตึกข้าง) สาขาสยามสแควร์ สาขานนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 และสาขานนพระราม 2 (เคหะธนบุรี 3) สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะและการใช้งานของระบบคิวแบบกระดาษ

1. ธุรกิจที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทุกสาขาใช้ระบบคิวแบบกระดาษสำหรับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์โดยธุรกรรมที่ใช้ ได้แก่ บริการฝาก-ถอน การชำระค่าสาธารณูปโภค การเบิกเงินสดล่วงหน้า การขึ้นเช็คธนาคาร บริการเช็คของขวัญ และเปิดบัญชี

2. การเริ่มใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เริ่มใช้ระบบคิวแบบบัตรกระดาษในปี พ.ศ.2544 จำนวน 7 สาขา คือ สาขาโชคชัย 4 สาขานนพหลโยธิน 26 (ตึกข้าง) สาขานนพระราม 2 สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 สาขาสำเหร่ สาขาพระโขนง และสาขานนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ ส่วนสาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เหลือคือ สาขาสยาม สแควร์ และสาขาบางกะปิ เริ่มใช้เมื่อปี พ.ศ. 2542

3. ระบบเดิมก่อนเปลี่ยนเป็นระบบคิวแบบกระดาด

จากการศึกษาพบว่า ก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นระบบคิวแบบกระดาดส่วนใหญ่จะใช้ระบบหยอดคด่องจำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาบางกะปิ สาขาสยามสแควร์ สาขาถนนพระราม 2 สาขาสำหรับ สาขาพระโขนง และสาขาถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติจำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขาโชคชัย 4 และสาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) ระบบขึ้นรอนในแถวจำนวน 1 สาขา คือ สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55

4. สาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบคิวแบบกระดาด

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบคิวแบบกระดาดแบ่งเป็น 3 กรณีคือ กรณีเปลี่ยนจากหยอดคด่องมาเป็นระบบคิวแบบกระดาด พบว่ามีสาเหตุจากเวลาในการทำธุรกรรมไม่เท่ากัน ต้องการความเป็นระเบียบสะดวกเรียบร้อย และมีลูกค้าขึ้นรอรับบริการจากพนักงานเคาน์เตอร์เป็นจำนวนมากทำให้เสียสมาธิและเกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการลูกค้า กรณีที่เปลี่ยนจากระบบคิวอัตโนมัติมาเป็นระบบคิวแบบกระดาด พบว่ามีสาเหตุจากการทำธุรกรรมของสาขามีปริมาณน้อย จึงโอนการทำธุรกรรมบางประเภทไปยังสาขาอื่นและมีค่าใช้จ่ายสูงในการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ ส่วนกรณีเปลี่ยนจากระบบขึ้นรอนในแถวเป็นระบบคิวแบบกระดาด พบว่ามีสาเหตุจากไม่ต้องการให้ลูกค้าขึ้นรอนในแถวเป็นเวลานาน และต้องการความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

5. แนวโน้มการเปลี่ยนระบบคิวแบบกระดาดไปเป็นระบบอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนระบบเนื่องจากต้นทุนสูง ยังไม่มีปัญหาจากการใช้ระบบคิวแบบกระดาดและยังไม่มียกข้อจากสำนักงานใหญ่ให้เปลี่ยนระบบ ส่วนสาขาที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติคือ สาขาสยามสแควร์ และสาขาถนนพระราม 2 เนื่องจากต้องการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ

6. จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้าในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า สาขาส่วนใหญ่มี 3-4 เคาน์เตอร์ ได้แก่ สาขาโชคชัย 4 สาขาพระโขนง สาขาบางกะปิ สาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) สาขาถนนพระราม 2 และสาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 ส่วนสาขาที่มี 5 เคาน์เตอร์ คือ สาขาถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ และสาขาที่มี 6 เคาน์เตอร์ คือ สาขาสำหรับและสาขาสยามสแควร์

7. จำนวนคิวเฉลี่ยต่อวันที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์

จากการศึกษาพบว่า สาขาส่วนใหญ่มีคิวเฉลี่ยต่อวัน 200-300 คิว จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาพระโขนง สาขานนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 สาขาสำหรับ สาขาสยามสแควร์ และสาขานนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ สาขาที่มี 500-600 คิวมีจำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขาบางกะปิและสาขาโชคชัย 4 และสาขาที่มี 600 คิวขึ้นไปมีจำนวน 1 สาขา คือ สาขานนพระราม 2

8. ลักษณะของบัตรกระดาษที่ใช้ในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของบัตรกระดาษส่วนใหญ่ที่ใช้คือ กระดาษแข็งพิมพ์ตัวเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วเคลือบบัตร มีจำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาสำหรับ สาขานนพระราม 2 สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 และสาขานนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) ส่วนสาขาสยามสแควร์และสาขาบางกะปิจะใช้กระดาษแข็งพิมพ์ตัวเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วหุ้มด้วยซองพลาสติกที่ตัดมาจากซองสมุดเงินฝาก ส่วนสาขาพระโขนงและสาขาโชคชัย 4 จะใช้กระดาษแข็งเขียนตัวเลขกำกับเองแล้วหุ้มด้วยซองพลาสติกที่ตัดมาจากซองสมุดเงินฝาก และสาขานนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ จะใช้แผ่นพลาสติกสีน้ำเงินทำตัวเลขสีขาวบุลงไปในเนื้อแผ่นแล้วหุ้มด้วยซองพลาสติกที่ตัดมาจากซองสมุดเงินฝาก

9. จำนวนบัตรคิวที่เตรียมไว้สำหรับบริการและหลักเกณฑ์ในการจัดเตรียม

จากการศึกษาพบว่า สาขานนพระราม 2 สาขาสำหรับและสาขาสยามสแควร์จะเตรียมไว้ 1 ชุดจำนวน 100 ใบ สาขาโชคชัย 4 และสาขานนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) จะเตรียมไว้ 1 ชุดจำนวน 300 ใบ สาขาพระโขนงเตรียมไว้ 1 ชุด จำนวน 99 ใบ สาขานนศรีนครินทร์-เทพารักษ์เตรียมไว้ 2 ชุด ชุดละ 100 ใบ สาขาซอยถนนเพชรเกษม 55 เตรียมไว้ 1 ชุด 200 ใบและสาขาบางกะปิ เตรียมไว้ 1 ชุด 500 ใบ โดยทุก ๆ สาขาจะมีหลักเกณฑ์ในการจัดเตรียมขึ้นอยู่กับจำนวนธุรกรรมที่ถูกเข้ามารับบริการเฉลี่ยต่อวัน

10. ต้นทุนในการผลิตบัตรกระดาษโดยประมาณ

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะกระดาษพิมพ์หมายเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วเคลือบพลาสติกจะมีต้นทุนในการผลิตเฉลี่ยประมาณแผ่นละ 4 บาท ลักษณะกระดาษพิมพ์หมายเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วหุ้มซองพลาสติกสมุดเงินฝากมีต้นทุนในการผลิตเฉลี่ยแผ่นละ 1.5 บาท ลักษณะกระดาษเขียนหมายเลขแล้วหุ้มด้วยพลาสติกสมุดเงินฝากมีต้นทุนในการผลิตเฉลี่ยแผ่นละ 0.75 บาท ส่วนลักษณะเป็นแผ่นพลาสติกหุ้มซองพลาสติกมีต้นทุนในการผลิตเฉลี่ยแผ่นละ 5 บาท

11. ผู้ผลิตและจัดทำบัตร

จากการศึกษาพบว่า สาขาสำหรับ สาขาถนนพระราม 2 และสาขาถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ จะสั่งทำบัตรจากผู้ประกอบการ ส่วนสาขาที่เหลือได้จัดทำกันเองโดยมีผู้จัดทำแตกต่างกันไปในแต่ละสาขา ได้แก่ นักการ พนักงานการเงิน ฝ่ายบริหาร และผู้ช่วยสมุหบัญชี

ตอนที่ 2 ข้อดี-ข้อจำกัดของระบบคิวแบบกระดาษในเชิงธุรกิจ

1. ต้นทุน

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้นทุนคุ้มค่า เนื่องจากมีราคาถูกและสามารถใช้งานอย่างได้ผลในระดับที่น่าพอใจ ส่วนผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นว่าต้นทุนไม่คุ้มค่า มีจำนวน 1 สาขา คือ สาขาสำหรับ โดยให้เหตุผลว่าราคาต้นทุนที่สั่งทำจากข้างนอกสูงกว่าที่ควรจะเป็น ถ้าหากจัดทำเองจะทำให้ได้ราคาต้นทุนที่ถูกลง

2. ผลตอบแทนที่ได้รับ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีความเป็นระเบียบมากขึ้น ส่วนความคิดเห็นอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีการแข่ง ลูกค้าไม่ต้องยืนรอและลดความกดดันของพนักงาน ลูกค้าพึงพอใจ

3. เวลาที่ลูกค้ามารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันคือ เวลาที่ลูกค้ามารับบริการจะช้าหรือเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับงานธุรกรรมที่ลูกค้ามารับบริการ

4. การดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานจะมีปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการขน หมายเลข ไม่ว่าจะเป็นการมีเสียงรบกวน พนักงานขนหมายเลขผิด พนักงานขนเสียงเบา เป็นต้น ได้แก่ สาขาบางกะปิ สาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) สาขาโชคชัย 4 สาขาพระโขนง สาขาย่อยถนนเพชรเกษม 55 สาขาถนนพระราม 2 สาขาถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ และสาขาสำหรับ ปัญหารองลงมาคือ ลูกค้าหาจุดวางบัตรไม่พบเนื่องจากไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดวางบัตร ได้แก่ สาขาสยามสแควร์ และสาขาบางกะปิ

5. การนำบัตรกลับมาใช้ใหม่

จากการศึกษาพบว่า ทุกสาขาจะมีการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่และพบว่าปัญหาจากการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ได้แก่ บัตรบางส่วนจะหายไปเนื่องจากลูกค้าหยิบติดมือไป ส่งผลให้ต้องทำบัตรใหม่ขึ้นมาทดแทนส่วนที่หายไปอยู่ตลอดเวลา มีจำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาบางกะปิ สาขาสยามสแควร์ สาขาพระโขนง สาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) สาขาย่อยถนนเพชรเกษม 55 สาขาถนนพระราม 2 และสาขาสำหรับ นอกจากนั้นยังมีปัญหาเรื่องบัตรยับหักงอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. อื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญในการชี้แจงประชาสัมพันธ์ลูกค้าให้เข้าใจถึงขั้นตอนการมารับบริการ และมีส่วนช่วยขานหมายเลขซ้ำต่อจากพนักงาน รวมทั้งการเก็บรวบรวมบัตรมาจัดเรียงหมายเลขใหม่เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

ผลการศึกษาจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการสอบถามพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 9 สาขา ๆ ละ 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 27 คน มีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการศึกษาถึงข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ พบว่าข้อดีในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีสมาธิในการทำงานหากมีลูกค้ามารอใช้บริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.8 รู้สึกพอใจและสบายใจหากมีลูกค้ามารอใช้บริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน และเป็นการช่วยให้งานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีจำนวนเท่ากันคือ 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.3 ไม่ก่อให้เกิดปัญหาขยะ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 ช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.1 การจัดคิวให้กับลูกค้าช่วยจัดให้พนักงานเคาน์เตอร์บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากสามารถหมุนเวียนนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ได้มีจำนวนเท่ากันคือ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 (ตารางที่ 1)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษในระดับมากที่สุด คือทำให้ธนาคารไม่ได้ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.9 ข้อจำกัดในระดับมากที่สุด ส่งผลเสียต่อสุขภาพทางด้านระบบเสียงเนื่องจากการขานเรียกหมายเลขตลอดเวลา จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 เกิดกรณีบัตรสูญหายเนื่องจากลูกค้าติดมือไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.6 ข้อจำกัดในระดับปานกลางคือ ลูกค้ามักใช้บริการที่เคาน์เตอร์โดยไม่รับบัตรคิวเนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการมารับบริการจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลข จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 ข้อจำกัดในระดับน้อยคือ ในบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะมีปัญหาจำนวนบัตรคิวไม่เพียงพอ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 บัตรชำรุดได้ง่ายทำให้มีอายุการใช้งาน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 (ตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รู้สึกพอใจและสบายใจ หากมี ลูกค้ามารอใช้บริการในแต่ละช่อง เพียงครั้งละ 1 คน	16 (59.3)	11 (40.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
2. สามารถบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น	11 (40.7)	11 (40.7)	5 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
3. มีสมาธิในการทำงาน หากมีลูกค้า มารอใช้บริการในแต่ละช่องเพียง ครั้งละ 1 คน	21 (77.8)	6 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
4. ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น	16 (59.3)	10 (37.0)	1 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
5. ช่วยกระจายงานให้แก่พนักงาน หน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง	13 (48.1)	9 (33.3)	5 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
6. ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจาก สามารถหมุนเวียนนำบัตรกลับมา ใช้ใหม่ได้	11 (40.7)	11 (40.7)	5 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
7. ไม่ก่อให้เกิดปัญหาขยะ	15 (55.6)	6 (22.2)	6 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียก	8	8	10	1	0	27
หมายเลข	(29.6)	(29.6)	(37.0)	(3.7)	(0.0)	(100.0)
2. ส่งผลเสียต่อสุขภาพทางด้าน	8	9	4	6	0	27
ระบบเสียง เนื่องจากการขาน	(29.6)	(33.3)	(14.8)	(22.2)	(0.0)	(100.0)
เรียกหมายเลขตลอดเวลา						
3. ลูกค้ามักเข้าใช้บริการที่	5	6	11	4	1	27
เคาน์เตอร์โดยไม่รับบัตรคิว	(18.5)	(22.2)	(40.7)	(14.8)	(3.7)	(100.0)
เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการ						
รับบริการ						
4. ในบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้	4	3	6	11	3	27
บริการเป็นจำนวนมาก จะมี	(14.8)	(11.1)	(22.2)	(40.7)	(11.1)	(100.0)
ปัญหาจำนวนบัตรคิวไม่เพียงพอ						
5. เกิดกรณีบัตรสูญหาย เนื่องจาก	6	8	6	7	0	27
ลูกค้าติดมือไป	(22.2)	(29.6)	(22.2)	(25.9)	(0.0)	(100.0)
6. บัตรชำรุดได้ง่าย ทำให้มีอายุการ	4	3	8	10	2	27
ใช้งานสั้นลง	(14.8)	(11.5)	(29.6)	(37.0)	(7.4)	(100.0)
7. การใช้บัตรคิวแบบกระดาษทำ	14	9	2	1	1	27
ให้ธนาคาร ไม่ได้ภาพลักษณ์ที่	(51.9)	(33.3)	(7.4)	(3.7)	(3.7)	(100.0)
ทันสมัย						

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาจากลูกค้าที่มารับบริการบริเวณเคาน์เตอร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการสอบถามลูกค้าที่มารับบริการหน้าเคาน์เตอร์ สาขา ละ 5 คนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 45 คน มีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษในระดับมากที่สุดคือ ลูกค้ามาก่อนจะได้รับบริการก่อนลูกค้ามาหลัง มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.0 สามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าไว้ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่นแซงคิวและให้รู้สึกผ่อนคลายขึ้นเนื่องจากไม่ต้องยืนรอคิวในแถวเป็นเวลานาน (ได้นั่งรอคิว) จำนวนเท่ากันคือ 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.4 และการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนข้อดีในระดับมากที่สุดคือ ทำให้ทราบลำดับคิวของการใช้บริการ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 (ตารางที่ 3)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษในระดับปานกลางคือ ขณะที่มาใช้บริการเคยประสบปัญหาไม่ทราบที่ต้องรับบัตรคิวก่อน จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.9 ลูกค้าสับสนหรือไม่ได้ยื่นการขานหมายเลข จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8 ข้อจำกัดในระดับปานกลางและระดับน้อยจำนวนเท่ากันคือ จดวางบัตรหรือจูดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสมและตัวเลขในบัตรคิวเห็นได้ไม่ชัดเจน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนข้อจำกัดในระดับน้อยที่สุดคือ การใช้ระบบบัตรคิวแบบกระดาษทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.7 (ตารางที่ 4)

ส่วนที่ 2 การใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

ผลการศึกษาการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสาขา พนักงานประจำเคาน์เตอร์ และลูกค้าที่มาใช้บริการโดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษาจากผู้บริหารสาขา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารสาขาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ จำนวน 9 คน ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สาขาถนนรัชดาภิเษก สาขานนวิภาวดีรังสิต สาขาบางเขน สาขาเซ็นทรัลชิดบางนา สาขาซอยสาทรเหนือ สาขาซอยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาสุรวงศ์ และสาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต สรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลูกค้ายาก่อนจะได้รับบริการ	36	9	0	0	0	45
ก่อนลูกค้ายากหลัง	(80.0)	(20.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
2. การทำธุรกรรมเป็นระเบียบ	27	14	4	0	0	45
มากขึ้น	(60.0)	(31.1)	(8.9)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
3. สามารถรักษาผลประโยชน์ของ	29	14	2	0	0	45
ลูกค้าไว้ ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่น	(64.4)	(31.1)	(4.4)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
แซงคิว						
4. ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายขึ้นเนื่อง	29	14	1	1	0	45
จากไม่ต้องยืนรอคิวในแถวเป็น	(64.4)	(31.1)	(2.2)	(2.2)	(0.0)	(100.0)
เวลานาน (ได้นั่งรอคิว)						
5. ทำให้ทราบลำดับคิวของการใช้	19	24	1	1	0	45
บริการ	(42.2)	(53.3)	(2.2)	(2.2)	(0.0)	(100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

ตอนที่ 1 ลักษณะและการใช้งานของระบบคิวแบบอัตโนมัติ

1. ธุรกรรมที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ธุรกรรมที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์ทุกสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ ได้แก่ บริการฝาก-ถอน การชำระค่าสาธารณูปโภค การเบิกเงินสดล่วงหน้า การขึ้นเช็คธนาคาร บริการเช็คของขวัญ และเปิดบัญชี

2. การเริ่มใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เริ่มใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในปี พ.ศ. 2540 จำนวน 3 สาขา คือ สาขาซอยถนนสารเหนือ สาขานนวิภาวดีรังสิตและสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เท่ากันกับปี พ.ศ. 2544 จำนวน 3 สาขา คือ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต สาขานนรัชดาภิเษก และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบกระดาษ

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่ทราบว่าต้องรับบัตรคิวก่อน	2 (4.4)	2 (4.4)	22 (48.9)	13 (28.9)	6 (13.3)	45 (100.0)
2. จุดวางบัตรหรือจุดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม	4 (8.9)	6 (13.3)	15 (33.3)	15 (33.3)	5 (11.1)	45 (100.0)
3. สับสนหรือไม่ได้ยินการขานหมายเลข	2 (4.4)	6 (13.3)	17 (37.8)	13 (28.9)	7 (15.6)	45 (100.0)
4. ตัวเลขในบัตรคิวเห็นได้ไม่ชัดเจน	0 (0.0)	3 (6.7)	15 (33.3)	15 (33.3)	12 (26.7)	45 (100.0)
5. ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการ	0 (0.0)	2 (4.4)	7 (15.6)	15 (33.3)	21 (46.7)	45 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

สาขาเซ็นทรัลซิตี้ บางนา สาขาที่เริ่มใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในปี พ.ศ. 2538 คือ สำนักงานใหญ่ ส่วนสาขาบางเขนและสาขาสุรวงศ์ เริ่มใช้ปี พ.ศ. 2539

3. ระบบเดิมก่อนเปลี่ยนเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ก่อนจะเปลี่ยนเป็นระบบคิวระบบอัตโนมัติส่วนใหญ่จะใช้ระบบหยอดคถ่อง มีจำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขากอนวาทิรังสิต สาขากอนรัชดาภิเษก สาขาเซ็นทรัลซิตี้ บางนา สาขาสุรวงศ์ และสาขาบางเขน ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติอยู่แล้ว มีจำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาซอยสารเหนือ สาขาซอยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และสำนักงานใหญ่ และระบบยื่นรอในแถวจำนวน 1 สาขาคือ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต

4. สาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบคิวอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติแบ่งเป็น 3 กรณี คือกรณีเปลี่ยนจากระบบหยอดคถ่องมาเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากต้องการความสะดวกรวดเร็วและเป็นระเบียบยิ่งขึ้น มีจำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขานนวิภาวดีรังสิต สาขานนรัชดาภิเษกและสาขาสุรวงศ์ นอกจากนั้นเนื่องจากเวลาในการทำธุรกรรมของพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ไม่เท่ากัน สำนักงานใหญ่ให้ทดลองใช้ เพื่อความผ่อนคลายของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์และลูกค้า และเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ จำนวน 1 สาขาเท่ากัน กรณีที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติมาตั้งแต่เริ่มเปิดสาขาจนถึงปัจจุบันพบว่า มีสาเหตุเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจเพียงสาเหตุเดียว ส่วนกรณีเปลี่ยนจากระบบอื่นรอในแถวเป็นระบบคิวแบบอัตโนมัติพบว่าต้องการให้เกิดการผ่อนคลายของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์และลูกค้า

5. แนวโน้มการเปลี่ยนระบบคิวแบบอัตโนมัติไปเป็นระบบอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีแนวโน้มปรับเปลี่ยนระบบ เนื่องจากเห็นว่าการปรับเปลี่ยนระบบต้องใช้เงินลงทุนสูง ส่วนสาขาที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปใช้ระบบอื่น ๆ ได้แก่ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต โดยให้เหตุผลว่าระบบใหม่จะสามารถลดต้นทุนได้มากขึ้น

6. จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้าในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า สาขาที่มีเคาน์เตอร์มากที่สุด คือ สาขาสุรวงศ์มี 15 เคาน์เตอร์ รองลงมา 10 เคาน์เตอร์ คือ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต จำนวน 8 เคาน์เตอร์ คือ สาขานนวิภาวดีรังสิต จำนวน 7 เคาน์เตอร์ คือสาขาเซ็นทรัลชิด บางนา และสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวนน้อยที่สุดคือ 6 เคาน์เตอร์ คือสาขาบางเขน สาขารัชดาภิเษก สาขาย่อยถนนสาทรเหนือ และสำนักงานใหญ่

7. จำนวนคิวเฉลี่ยต่อวันที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์

จากการศึกษาพบว่า สาขาส่วนใหญ่มีคิวเฉลี่ยต่อวัน 301-500 คิว จำนวน 4 สาขาได้แก่ สาขานนรัชดาภิเษก สาขาบางเขน สาขาเซ็นทรัลชิด บางนา และสาขานนวิภาวดีรังสิต รองลงมา มีคิวเฉลี่ยต่อวันตั้งแต่ 700 คิวขึ้นไปมีจำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาสุรวงศ์ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต และสำนักงานใหญ่ สำหรับจำนวนคิวเฉลี่ยต่อวัน ตั้งแต่ 100-300 คิว ได้แก่ สาขาย่อยถนนสาทรเหนือ และ 600-700 คิว ได้แก่ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

8. อายุการใช้งานของระบบที่ใช้ในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า สาขาไม่สามารถกำหนดอายุการใช้งานของระบบคิวแบบอัตโนมัติได้ อันเนื่องมาจากสาขาได้นำระบบคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในเวลาไม่นาน และยังไม่มียุคสาขาใดที่ใช้จนหมดอายุการใช้งาน นอกจากการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งทางธนาคารสาขาสามารถดูแลเบื้องต้นได้ แต่ถ้ามีปัญหาไม่สามารถแก้ไขเองได้ จะเป็นหน้าที่ของบริษัทผู้จำหน่ายเข้ามาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนทางด้านสำนักงานใหญ่ได้กำหนดค่าเสื่อมราคาไว้ทุกสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติคือ 5 ปี ซึ่งในความเป็นจริงสามารถใช้งานได้มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบโดยประมาณ

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดการในเรื่องของการติดต่อจัดซื้อกับบริษัทผู้ผลิตเอง โดยพิจารณาข้อเสนอของบริษัทที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับการนำไปใช้ในธนาคารสาขาให้มากที่สุด ซึ่งในแต่ละครั้งที่สั่งซื้อจะมีราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบไม่เท่ากันเพียงกำหนดไว้โดยประมาณ 5 หมื่นบาทขึ้นไปแล้วแต่รุ่นและบริษัทผู้จำหน่าย

10. ผู้ดูแลและติดตั้งระบบ

จากการศึกษาพบว่า ธนาคารทุกสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดำเนินการแจ้งความจำนงค์ต้องการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติไปยังสำนักงานใหญ่ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ส่วนการดูแลและติดตั้งระบบจะเป็นหน้าที่ของบริษัทผู้จำหน่าย

ตอนที่ 2 ข้อดี-ข้อจำกัดของระบบคิวแบบอัตโนมัติในเชิงธุรกิจ

1. ต้นทุน

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณสมบัติการลงทุนถึงแม้ว่าราคาของระบบจะสูงมากก็ตาม ซึ่งประกอบไปด้วยต้นทุนของเครื่อง ต้นทุนของกระดาดคิว ซึ่งธนาคารส่วนใหญ่จะใช้กระดาดลักษณะกระดาดโทรศัพท์ รองลงมาคือ ใช้กระดาดแบบกระดาดคิดเลขธรรมดา นอกจากนั้นยังประกอบด้วยต้นทุนเกี่ยวกับการบำรุงรักษา การซ่อมแซม

2. ผลตอบแทนที่ได้รับ

จากการศึกษาพบว่า เรื่องของผลตอบแทนที่ได้รับส่วนใหญ่ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายโดยไม่ต้องยืนรอในการเข้ารับบริการและลูกค้ารู้สึกพอใจในการเข้ามารับบริการ รองลงมาได้แก่ พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและสามารถพักได้ และไม่มีการแข่งคิว

3. เวลาที่ลูกค้ามารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า เวลาที่ลูกค้ามารับบริการจะขึ้นอยู่กับปริมาณและประเภทของธุรกรรมที่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละคน ซึ่งเวลาที่ลูกค้ามารับบริการจะไม่เท่ากัน แต่โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่นานมากและใกล้เคียงกัน

4. การดำเนินงาน

จากการศึกษาสภาพการดำเนินงานส่วนใหญ่พบว่า สิ่งที่รบกวนสมาธิในการฟังการขานหมายเลขของพนักงาน เช่น เสียงโทรศัพท์ เสียงจากรถยนต์ อื่น ๆ ได้แก่สาขาย่อยถนนสาทรเหนือ สาขาบางเขน และสาขาสุรวงศ์ จำนวนผู้ตอบรองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมาใช้บริการไม่ดี ได้แก่สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต และสาขาสุรวงศ์ และจุดวางเครื่องจ่ายบัตรคิวคือ สาขาย่อยสาทรเหนือ

5. การนำบัตรกลับมาใช้ใหม่

จากการศึกษาเรื่องของการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่พบว่า ธนาคารทุกสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติไม่ได้มีการนำบัตรคิวที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก ซึ่งหลังจากที่ถูกค้ำขึ้นบัตรคิวที่ถูกเรียกแล้วเพื่อยืนยันคิวให้กับเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์จะทำการรวบรวมบัตรคิวที่ใช้แล้วใน 1 วันทั้งเป็นขยะโดยไม่ทำให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ขึ้นมา

6. อื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ทุกสาขาจะให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการบริการเรื่องจัดคิวให้กับลูกค้าและช่วยเรียกลูกค้าเมื่อถึงคิว จำนวน 9 สาขา เวลารอโดยประมาณที่ระบุไว้บนบัตรคิวไม่ตรงกับความเป็นจริง จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาถนนรัชดาภิเษก สาขาเซ็นทรัลชิด บางนา สาขาซอยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต สาขาถนนวิภาวดีรังสิตและสำนักงานใหญ่ ไม่มีเวลารอโดยประมาณบนบัตรคิวมีจำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขาซอยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และสาขาบางเขน

ผลการศึกษาจากพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการสอบถามพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 9 สาขา ๆ ละ 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 27 คน มีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในระดับมากที่สุดคือ มีสมาธิในการทำงานมากหากมีลูกค้ามารอใช้บริการในแต่ละช่องเพียงครั้งละ 1 คน มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.1 ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 รู้สึกพอใจและสบายใจหากมีลูกค้ามารอใช้บริการในแต่ละช่องเพียงครั้งละ 1 คน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.1 ช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนข้อดีในระดับมากที่สุดคือ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 ช่วยให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น จำนวน 14 รายคิดเป็นร้อยละ 51.9 ลดภาระเรื่องการจัดคิวให้กับลูกค้าและสามารถขานหมายเลขให้ลูกค้าได้ยินอย่างชัดเจน มีจำนวนเท่ากันคือ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รู้สึกพอใจและสบายใจ หากมี ลูกค้ามารอใช้บริการในแต่ละ ช่องครั้งละ 1 คน	13 (48.1)	12 (44.4)	1 (3.7)	1 (3.7)	0 (0.0)	27 (100.0)
2. สามารถบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น	10 (37.0)	14 (51.9)	3 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
3. มีสมาธิในการทำงาน หากมี ลูกค้ามารอใช้บริการในแต่ละ ช่องเพียงครั้งละ 1 คน	20 (74.1)	6 (22.2)	1 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
4. ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น	15 (55.6)	10 (37.0)	2 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
5. ช่วยกระจายงานให้แก่พนักงาน หน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง	12 (44.4)	8 (29.6)	6 (22.2)	1 (3.7)	0 (0.0)	27 (100.0)
6. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ธนาคารให้แก่ลูกค้าที่มารับ บริการ	9 (33.3)	15 (55.6)	3 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
7. ช่วยลดภาระเรื่องการจัดคิว ให้กับลูกค้า	11 (40.7)	12 (44.4)	4 (14.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (100.0)
8. สามารถขานเรียกหมายเลขให้ ลูกค้าได้เป็นอย่างดีชัดเจน	4 (14.8)	12 (44.4)	10 (37.0)	0 (0.0)	1 (3.7)	27 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในระดับมากที่สุดคือ ลูกค้ายกบัตรก่อนกรอกรายการทำให้ลูกค้าที่มาก่อนแต่กำลังกรอกรายการได้คิวที่หลัง มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 ข้อจำกัดในระดับมากและระดับปานกลางจำนวนเท่ากันคือ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.6 คือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่สามารถหมุนเวียนนำบัตรมาใช้ใหม่ได้ ข้อจำกัดในระดับปานกลางคือ ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลข มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 ความเสี่ยงต่อปัญหาที่เกิดจากการจัดช่องของระบบสามารถสร้างปัญหา มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ข้อจำกัดในระดับปานกลางและระดับน้อยจำนวนเท่ากันคือ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 คือ ลูกค้าทิ้งบัตรเกลื่อนกลาด ส่วนข้อจำกัดในระดับน้อยจำนวนเท่ากัน คือ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 คือลูกค้ามักเข้าใช้บริการที่คาน์เตอร์โดยไม่กดบัตรคิวเนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ และลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุมักมีปัญหาใช้เครื่องจัดลำดับคิวไม่เป็น (ตารางที่ 6)

ผลการศึกษาจากลูกค้าที่มารับบริการบริเวณคาน์เตอร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการสอบถามลูกค้าที่มารับบริการหน้าคาน์เตอร์ สาขาละ 5 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 45 คน มีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในระดับมากที่สุดคือ ลูกค้ามาก่อนควรจะได้รับการก่อนลูกค้ามาหลัง มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.7 การจัดระเบียบลูกค้าสามารถรักษาผลประโยชน์ไว้ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่นแซงคิว จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 ระบบคิวส่งผลให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.4 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้ามีส่วนสร้างความประทับใจให้ และระบบคิวทำให้ทราบลำดับคิวของการให้บริการรวมทั้งเลขที่คาน์เตอร์ที่จะใช้บริการ มีจำนวนเท่ากันคือ 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.2 เครื่องจัดลำดับคิวมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีมีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.8 การจัดคิวของลูกค้าช่วยให้ผ่อนคลายขึ้นเนื่องจากไม่ต้องยืนรอคิวในแถวเป็นเวลานาน (นั่งรอคิว) มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 ส่วนข้อดีในระดับมากจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.9 คือ ระบบคิวทำให้สามารถประมาณการถึงเวลาที่ต้องรอรับบริการได้จากเลขที่ของคิว (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลูกค้ายกบัตรก่อนกรอก รายการทำให้ลูกค้าที่มาก่อนแต่ กำลังกรอกรายการได้คิวทีหลัง	7 (25.9)	15 (55.6)	4 (14.8)	1 (3.7)	0 (0.0)	27 (100.0)
2. ลูกค้าทิ้งบัตรเกลื่อนกลาด	2 (7.4)	0 (0.0)	10 (37.0)	10 (37.0)	5 (18.5)	27 (100.0)
3. ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลข	4 (14.8)	4 (14.8)	12 (44.4)	7 (25.9)	0 (0.0)	27 (100.0)
4. ความเสี่ยงต่อปัญหาที่เกิดจากการ ขัดข้องของระบบ	4 (14.8)	4 (14.8)	9 (33.3)	5 (18.5)	5 (18.5)	27 (100.0)
5. ลูกค้ามักเข้าใช้บริการที่ เคาน์เตอร์โดยไม่ได้กดบัตรคิว เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการรับ บริการ	0 (0.0)	2 (7.4)	10 (37.0)	11 (40.7)	4 (14.8)	27 (100.0)
6. ลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุมักมี ปัญหาใช้เครื่องจัดลำดับคิว ไม่เป็น	1 (3.7)	8 (29.6)	6 (22.2)	11 (40.7)	1 (3.7)	27 (100.0)
7. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่ สามารถหมุนเวียนนำบัตรมาใช้ ใหม่ได้	5 (18.5)	8 (29.6)	8 (29.6)	6 (22.2)	0 (0.0)	27 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ลูกค้ามาก่อนควรจะได้รับบริการก่อนลูกค้ามาหลัง	39 (86.7)	6 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
2. การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น	29 (64.4)	13 (28.9)	3 (6.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
3. สามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าไว้ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่นแซงคิว	30 (66.7)	14 (31.1)	1 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
4. ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายขึ้นเนื่องจากไม่ต้องขึ้นรถคิวในแถวเป็นเวลานาน (ได้นั่งรอคิว)	25 (55.6)	19 (42.2)	1 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
5. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการลูกค้ามีส่วนสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้	28 (62.2)	16 (35.6)	1 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
6. มีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดี	26 (57.8)	17 (37.8)	2 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
7. ทำให้ทราบลำดับคิวของการใช้บริการรวมทั้งเลขที่เคาน์เตอร์ที่จะใช้บริการ	28 (62.2)	16 (35.6)	1 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)
8. ทำให้สามารถประมาณการเวลาที่ต้องรอรับบริการได้จากเลขที่ของคิว	15 (33.3)	22 (48.9)	7 (15.6)	1 (2.2)	0 (0.0)	45 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติในระดับปานกลางจำนวนเท่ากันคือ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8 คือ ขณะที่มาใช้บริการเคยประสบปัญหาไม่ทราบว่าต้องรับบัตรคิวก่อน ตัวบัตรควรมีการปรับปรุงเนื่องจากข้อความหรือตัวเลขเห็นได้ไม่ชัดเจนและเวลารอคิวที่เครื่องได้ประมาณไว้ในบัตรไม่ตรงกับความเป็นจริง ข้อจำกัดในระดับน้อยคือ บางครั้งวิธีขานหมายเลขทำให้สับสนหรือไม่ได้ยินมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.1 ส่วนข้อจำกัดในระดับน้อยมีจำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 46.7 คือ จดวางบัตรหรือจุดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม และการใช้เครื่องจัดลำดับคิวทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว

ข้อความ	ความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่ทราบว่าต้องรับบัตรคิวก่อน การใช้บริการ	2 (4.4)	4 (8.9)	17 (37.8)	10 (22.2)	12 (26.7)	45 (100.0)
2. จดวางบัตรหรือจุดรับบัตรวางอยู่ ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม	1 (2.2)	3 (6.7)	10 (22.2)	21 (46.7)	10 (22.2)	45 (100.0)
3. วิธีการขานหมายเลขทำให้สับสน หรือไม่ได้ยิน	0 (0.0)	2 (4.4)	11 (24.4)	23 (51.1)	9 (20.0)	45 (100.0)
4. ข้อความหรือตัวเลขในบัตร เห็นได้ไม่ชัดเจน	1 (2.2)	0 (0.0)	17 (37.8)	16 (35.6)	11 (24.4)	45 (100.0)
5. เวลารอคิวที่เครื่องได้ประมาณไว้ ในบัตรไม่ตรงกับความเป็นจริง	2 (4.4)	2 (4.4)	17 (37.8)	14 (31.1)	10 (22.2)	45 (100.0)
6. ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้ บริการ	1 (2.2)	1 (2.2)	6 (13.3)	20 (44.4)	17 (37.8)	45 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบคิวในธุรกิจธนาคาร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานของระบบคิวแบบกระดาษและระบบคิวแบบอัตโนมัติของธุรกิจธนาคาร ข้อดี ข้อจำกัดของทั้งสองระบบดังกล่าว ทั้งนี้มุ่งหวังประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยคือ เพื่อให้ทราบแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีระบบคิวไปใช้ในธุรกิจธนาคาร

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาคำตอบจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารสาขา พนักงานประจำเคาน์เตอร์ และลูกค้าที่มาใช้บริการ สรุปผลดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้บริหารสาขา

ตอนที่ 1 ลักษณะการใช้งานของระบบ

ธุรกรรมที่เปิดให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พบว่าทั้งระบบคิวแบบอัตโนมัติและแบบกระดาษไม่มีความแตกต่างกัน โดยธุรกรรมที่เปิดให้บริการคือ ฝากถอนเงินสด ชำระค่าสาธารณูปโภค เบิกเงินสดล่วงหน้า เปิดบัญชี ขึ้นเช็คธนาคาร โดยก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้ระบบคิวปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่จะใช้แบบระบบหยอดกล่อง ปีที่เปลี่ยนมาเป็นระบบคิวในปัจจุบัน พบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่เปลี่ยนมาตั้งแต่ พ.ศ.2544 ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาตั้งแต่ พ.ศ.2540 และ พ.ศ.2544 สำหรับสาเหตุที่เปลี่ยนมาเป็นระบบคิวในปัจจุบัน พบว่าเนื่องจากต้องการความสะดวกรวดเร็วและเป็นระเบียบยิ่งขึ้น โดยทั้ง 2 ระบบไม่มีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนระบบในปัจจุบัน เนื่องจากต้นทุนสูงและนโยบายของสำนักงานใหญ่ต้องการให้ประหยัดค่าใช้จ่าย จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า พบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ 3-4 เคาน์เตอร์ ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีจำนวน 6 เคาน์เตอร์ สำหรับจำนวนคิวเฉลี่ยต่อวัน พบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีจำนวนคิวเฉลี่ยต่อวัน 200-300 คิว สาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มี 300-500 คิว ผู้ดูแลและดำเนินการติดตั้งระบบพบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบ

กระดาษส่วนใหญ่ฝ่ายบริหารเป็นผู้ดูแลและจัดทำ ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติจะมีบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จำหน่ายเป็นผู้ดูแลและดำเนินการติดตั้งระบบเอง โดยสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษจะมีลักษณะของบัตรเป็นกระดาษแข็งพิมพ์ตัวเลขด้วยคอมพิวเตอร์แล้วนำมาเคลือบพลาสติก ซึ่งจะเตรียมไว้จำนวน 100 ใบไม่มีเพื่อสำรองและจะมีการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติบัตรก็จะมีลักษณะเป็นไขเคลือบกระดาษโพลีเอสเตอร์ สามารถพิมพ์หมายเลขหรือตัวอักษรด้วยความร้อนจากอุปกรณ์ของเครื่องจัดลำดับคิว ในตัวบัตรจะระบุชื่อธนาคาร หมายเลขคิว วันที่และเวลาที่รับบัตร เมื่อบัตรดังกล่าวถูกใช้งานแล้วจะไม่มีมีการนำกลับมาใช้ใหม่ สำหรับเวลาที่ลูกค้ารอรับบริการทั้งระบบคิวแบบบัตรกระดาษและแบบอัตโนมัติ พบว่าเวลาที่ลูกค้ารอรับบริการจะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นกับงานธุรกรรมที่ลูกค้ามาทำ อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ระบบส่วนใหญ่มักประสบปัญหาเรื่อง ลูกค้าไม่ได้ยินการขานหมายเลข เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น มีเสียงรบกวน มีสิ่งเร้าที่เบนความสนใจของลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น

ตอนที่ 2 ข้อดี-ข้อจำกัดในเชิงธุรกิจของระบบ

ค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือที่ใช้ในการติดตั้งระบบ พบว่าระบบคิวแบบกระดาษมีค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงมากและสามารถผลิตได้หลายชุด ส่วนระบบคิวแบบอัตโนมัติมีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในเรื่องค่ากระดาษคิวซึ่งไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ จึงต้องทำการสั่งซื้อบ่อยครั้งและมีราคาที่สูงพอสมควร สำหรับต้นทุนของระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าคุ้มค่าเนื่องจากจัดคิวได้จริงและมีต้นทุนต่ำสามารถดูแลรักษาได้ง่าย ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าคุ้มค่าเนื่องจากสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารได้ และมีจำนวนลูกค้าที่มารับบริการในสาขาเป็นจำนวนมาก ในส่วนของผลตอบแทนที่ได้รับสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การหน้าเคาน์เตอร์มีความเป็นระเบียบขึ้น ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ลูกค้าพอใจเนื่องจากลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายไม่ต้องยืนรอคิวในแถว ส่วนอายุการใช้งาน พบว่าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า จะต้องมีการทำบัตรคิวใหม่ขึ้นมาทดแทนส่วนที่หายไปอยู่บ่อย ๆ เนื่องจากลูกค้ามักจะหยิบติดมือไป ส่วนสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติไม่สามารถกำหนดอายุการใช้งานที่แน่นอนได้ อันเนื่องมาจากธนาคารบางสาขาใช้ระบบคิวอัตโนมัติได้ไม่นาน และยังไม่มียาสาขาใดที่ใช้จนหมดอายุ แต่สำนักงานใหญ่ได้กำหนดค่าเสื่อมไว้ 5 ปี ซึ่งในความเป็นจริงใช้งานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

พนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบ พบว่า พนักงานสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีคือการจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยให้งานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง ทำให้พนักงานบริการให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น พนักงานรู้สึกพอใจสบายใจและมีสมาธิในการทำงานเพราะมีลูกค้ามาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของพนักงานแต่ละคนเพียงครั้งละคน นอกจากนี้ยังไม่ก่อให้เกิดปัญหาขยะจากระบบและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากสามารถหมุนเวียนนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ได้ในระดับที่มากที่สุด ส่วนพนักงานสาขาที่ใช้ระบบแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีคือ การจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยให้งานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง พนักงานรู้สึกพอใจ สบายใจและมีสมาธิในการทำงาน เพราะมีลูกค้ามาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของพนักงานแต่ละคนเพียงครั้งละ 1 คนในระดับที่มากที่สุด ส่วนความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ เครื่องจัดลำดับคิวสามารถลดภาระงานเรื่องการจัดคิวให้กับลูกค้าของพนักงานได้ ทำให้พนักงานบริการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น สามารถเรียกลำดับคิวของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และมีส่วนทำให้ภาพลักษณ์ของสาขาดูดีขึ้น

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ พบว่าพนักงานสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในระดับมากที่สุดคือการใช้ระบบคิวแบบกระดาษทำให้สาขาไม่ได้ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพเรื่องระบบเสียงเนื่องจากการขานหมายเลขตลอดเวลา และเกิดกรณีบัตรสูญหายเนื่องจากลูกค้าหยิบติดมือ ความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ บางครั้งลูกค้าไม่ยินเสียงขานหมายเลขและลูกค้าไม่รับบัตรคิวก่อนใช้บริการ ความคิดเห็นในระดับน้อยได้แก่ ปัญหาบัตรไม่เพียงพอและกรณีบัตรชำรุดง่ายอายุการใช้งานสั้น ส่วนพนักงานที่ใช้ระบบแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากคือ ลูกค้ามักจะรับบัตรคิวก่อนกรอกรายการและเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเนื่องจากไม่มีการนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ ความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกเนื่องจากสิ่งรบกวน และปัญหาความเสี่ยงจากระบบขัดข้อง ความคิดเห็นในระดับน้อยได้แก่ ลูกค้ามักทิ้งบัตรเกลื่อนกลาด ลูกค้าไม่กดรับบัตรเพราะไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการและปัญหาลูกค้าบางกลุ่มใช้เครื่องไม่เป็น

ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบ พบว่าลูกค้าสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในระดับมากที่สุดคือระบบคิวแบบกระดาษทำให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบขึ้น ไม่มีการแซงคิวกัน ลูกค้าที่มาก่อนได้รับบริการก่อน นอกจากนี้ยังสามารถผ่อนคลายลูกค้าได้เนื่องจากลูกค้าสามารถนั่งรอคิวได้ ความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ระบบคิวแบบกระดาษทำให้ลูกค้าทราบลำดับคิวของการใช้บริการ ส่วนลูกค้าที่ใช้ระบบแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในระดับมากที่สุดคือ ระบบคิวแบบอัตโนมัติทำให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบขึ้น ไม่มีการแซงคิวกัน ลูกค้าที่มาก่อนได้รับบริการก่อนทำให้ทราบลำดับคิวรวมทั้งเลขที่เคาน์เตอร์ที่จะใช้บริการ สามารถผ่อนคลายลูกค้าได้เนื่องจากลูกค้าสามารถนั่งรอคิวได้ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้ธนาคารได้รับภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ ทำให้ลูกค้าสามารถประมาณการถึงเวลาที่ต้องรอคิวได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ พบว่าลูกค้าที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในระดับปานกลางคือ ลูกค้ามักไม่ทราบว่าก่อนการทำธุรกรรมต้องรับบัตรคิวก่อนเนื่องจากจุดวางบัตรวางอยู่ในตำแหน่งที่มองไม่เห็น และบ่อยครั้งที่การขานหมายเลขทำให้ลูกค้าสับสนหรือไม่ได้ยิน ความคิดเห็นในระดับน้อยได้แก่ตัวเลขในบัตรไม่ชัดเจน และความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดได้แก่ การใช้ระบบคิวแบบกระดาษทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการ ส่วนลูกค้าที่ใช้ระบบแบบอัตโนมัติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในระดับปานกลางได้แก่ ก่อนการทำธุรกรรมลูกค้าไม่ทราบว่าต้องรับบัตรคิวก่อนตัวเลขในบัตรไม่ชัดเจนและเวลารอคิวที่ได้ประมาณไว้ให้ในบัตรไม่ตรงกับความเป็นจริง ความคิดเห็นในระดับน้อยได้แก่ จุดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ลูกค้าไม่ได้ยินหรือสับสนกับการเรียกหมายเลข และการใช้เครื่องจัดลำดับคิวทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ระบบคิวแบบกระดาษ

สาขานาการที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาษควรจัดอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงสำหรับพนักงานในการขานหมายเลขเพื่อให้ลูกค้าได้ยินเสียงได้ชัดเจนขึ้น และเป็นการลดปัญหาสุขภาพระบบเสียงของพนักงาน แต่ทั้งนี้ควรจัดระบบให้พนักงานขานเรียกได้ทีละคนเพื่อป้องกันการขาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเลขพร้อมกัน ซึ่งอาจจะทำได้โดยจัดให้มีอุปกรณ์เพิ่มเติมคือมีปุ่มกดให้พนักงานใช้ไมโครโฟนได้ทีละคนเพื่อป้องกันการสับสนของลูกค้า และสาขาควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าโดยมีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดวางบัตรที่ชัดเจนและวางอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย และควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยทำหน้าที่ชี้แนะประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าถึงขั้นตอนการใช้บริการ

ระบบคิวแบบอัตโนมัติ

สาขานาการที่ใช้ระบบคิวแบบอัตโนมัติควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าโดยมีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดวางบัตรที่ชัดเจนและวางอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย และควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยเอาใจใส่ลูกค้าโดยทำหน้าที่ชี้แนะประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้สาขานาการควรจะมีการศึกษาหาช่องทางในการลดต้นทุนของระบบโดยการศึกษาหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถแทนที่และลดต้นทุนของระบบได้ เช่น เทคโนโลยีระบบคิวของสาขาถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นเทคโนโลยีที่สาขาคิดค้นขึ้นเองโดยนำเอาระบบคิวทั้ง 2 แบบผสมเข้าด้วยกัน (ระบบคิวแบบอัตโนมัติแบบระบบคิวแบบกระดาษ) โดยใช้ตัวบัตรคิวเป็นแบบระบบบัตรกระดาษเพื่อเป็นการลดต้นทุนกระดาษ สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (ไม่ต้องใช้เครื่องพิมพ์บัตรคิว) ส่วนระบบในการเรียกหมายเลขจะมีลักษณะเป็นแบบระบบคิวอัตโนมัติคือมีแผงแสดงผลหลัก อุปกรณ์เรียกคิว (Terminal) และแผงแสดงผลเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาประกอบขึ้นเอง ดังนั้นจึงสามารถลดต้นทุนของระบบไปได้มาก

แนวทางวิจัยในอนาคต

งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกระบบคิวในธุรกิจการธนาคารว่าควรพิจารณาเรื่องใดบ้างในการตัดสินใจเลือกระบบและควรจะมีขั้นตอนในการตัดสินใจอย่างไรจึงจะทำให้ได้มาซึ่งแนวทางในการตัดสินใจที่ดีที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ธีรนิจ ยูวะหงษ์. 2522. การจำลองแบบการรอคอยของเรือ ณ ท่าเรือคลองเตย. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 120 หน้า.
- นฤมล อนันตชาติ. 2537. การนำระบบการจัดคิวด้วยคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 145 หน้า.
- บุญมี วัฒนานนท์. 2525. การนำระบบแถวคอยของการลงทะเบียนวิชาเรียนของนิสิตบัณฑิต วิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 110 หน้า.
- สิริ ศิริคุปต์. 2524. การจำลองแบบแถวคอยของผู้โดยสารที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และด่านศุลกากร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 132 หน้า.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). 2543. รายงานประจำปี พ.ศ.2543 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร.
- Walter C. Giffin. 1980. Queueing Basic Theory And Applications. Ohio: Grid Inc.
- <http://www.q-matic.co.th>
- <http://www.q-matic.com>

ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ☐ เครื่องจัดลำดับคิว
- ☐ บัตรกระดาษ

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารสาขาเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง การใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา.....

หมายเลขโทรศัพท์..... โทรศัพท์.....

วันที่สัมภาษณ์..... เริ่มเวลา..... น. ถึงเวลา..... น.

ตอนที่ 1 ลักษณะและการใช้งานของระบบคิว

- ระบบคิวที่ใช้อยู่ในสาขาของท่าน เกี่ยวข้องกับธุรกรรมใดบ้าง
 - ☐ฝาก – ถอน
 - ☐ชำระค่าสาธารณูปโภค
 - ☐โปรcterenu.....
- ระบบคิวที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน ใช้มาตั้งแต่เมื่อใด.....
- ระบบเดิมก่อนที่จะมาเปลี่ยนเป็นระบบปัจจุบัน ท่านใช้ระบบอะไร.....
- เหตุใดท่านจึงเปลี่ยนระบบเดิมมาเป็นระบบปัจจุบัน.....
- ท่านมีแนวโน้มจะปรับเปลี่ยนระบบอีกหรือไม่ เพราะเหตุใด.....
- ปัจจุบันเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้าในสาขาของท่านมีกี่เคาน์เตอร์.....
- ในสาขาของท่านมีจำนวนคิวเฉลี่ยต่อวันที่มารับบริการหน้าเคาน์เตอร์เท่าไร.....
- อายุการใช้งานของระบบที่ท่านใช้ในปัจจุบันโดยประมาณ.....
- ราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบโดยประมาณ (รวมทั้งอุปกรณ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์).....
- ฝ่ายใดเป็นผู้ดูแล/ดำเนินการติดตั้งระบบ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 11-14 สำหรับสาขาที่ใช้ระบบคิวแบบกระดาน

- 11. ลักษณะของบัตรกระดานที่ท่านใช้เป็นอย่างไร.....
.....
.....
- 12. บัตรคิวที่ท่านเตรียมไว้สำหรับลูกค้าจำนวนเท่าใด และมีหลักเกณฑ์อย่างไรในการผลิตให้ได้ จำนวนที่เหมาะสม.....
.....
.....
- 13. ค่าใช้จ่ายในการผลิตโดยประมาณ.....
.....
.....
- 14. ฝ่ายใดเป็นผู้ผลิต/จัดทำบัตร.....
.....

ตอนที่ 2 ข้อดี – ข้อจำกัดของระบบคิวในเชิงธุรกิจ

- 1. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าระบบคิวที่ใช้อยู่มีข้อดี – ข้อจำกัดอย่างไรบ้างในหัวข้อต่อไปนี้
 - 1) ต้นทุน.....
.....
.....
 - 2) ผลตอบแทนที่ได้รับ.....
.....
.....
.....
 - 3) เวลาที่ลูกค้ามารับบริการ.....
.....
.....
.....

- 4) การคำนึงถึงสภาพแวดล้อม.....
.....
.....
.....
- 5) การนำบัตรกลับมาใช้ใหม่.....
.....
.....
.....
- 6) อื่น ๆ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสัมภาษณ์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร

สำหรับพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ สาขา.....

คำชี้แจง แต่ละข้อความต่อไปนี้จะมีระดับของความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว					
1. ท่านรู้สึกพอใจและสบายใจ หากมีลูกค้ามารอใช้บริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน					
2. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าช่วยให้ท่านสามารถบริการลูกค้าได้เร็วมากขึ้น					
3. ท่านรู้สึกมีสมาธิในการทำงาน หากมีลูกค้ามารอใช้บริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน					
4. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยให้งานของท่านสามารถทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง					
6. ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากสามารถหมุนเวียนนำบัตรกลับมาใช้ใหม่ได้					
7. ไม่ก่อให้เกิดปัญหาขยะจากระบบบัตรคิวแบบกระดาษ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว					
1. ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลข					
2. ส่งผลเสียต่อสุขภาพทางด้านระบบเสียง เนื่องจากการขานเรียกหมายเลขตลอดเวลา					
3. ลูกค้ามักเข้าใช้บริการที่เคาน์เตอร์โดยไม่รับบัตรคิว เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ					
4. ในบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะมีปัญหาจำนวนบัตรคิวไม่เพียงพอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. เกิดกรณีบัตรสูญหาย เนื่องจากลูกค้าคิดมือไป					
6. บัตรชำระได้ง่าย ทำให้มีอายุการใช้งานที่จำกัดสั้นลง					
7. การใช้บัตรคิวแบบกระดาษ ทำให้ธนาคาร ไม่ได้ ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร
สำหรับลูกค้าที่มารับบริการบริเวณเคาน์เตอร์ สาขา.....

คำชี้แจง แต่ละข้อความต่อไปนี้จะมีระดับของความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว					
1. ท่านเห็นด้วยว่าลูกค้ามาก่อนควรจะได้รับบริการก่อนลูกค้ามาหลัง					
2. ระบบบัตรคิวส่งผลให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น					
3. ท่านคิดว่าการจัดระเบียบคิวลูกค้าสามารถรักษาผลประโยชน์ของท่านไว้ ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่นแซงคิว					
4. การจัดคิวของลูกค้าช่วยให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายขึ้นเนื่องจากท่านไม่ต้องยืนรอคิวในแถวเป็นเวลานาน (ได้นั่งรอคิว)					
5. ทำให้ท่านทราบลำดับคิวของการใช้บริการ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว					
1. ขณะที่ท่านมาใช้บริการ ท่านเคยประสบปัญหาคือ ท่านไม่ทราบว่าจะต้องรับบัตรคิวก่อน					
2. จุดวางบัตรหรือจุดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม					
3. บางครั้งวิธีการขานหมายเลขทำให้ท่านสับสนหรือไม่ได้ยิน					
4. ท่านคิดว่าตัวบัตรควรมีการปรับปรุง เนื่องจากตัวเลขในบัตรคิวเห็นได้ไม่ชัดเจน					
5. การใช้ระบบบัตรคิว ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร

สำหรับพนักงานประจำหน้าเคาน์เตอร์ สาขา.....

คำชี้แจง แต่ละข้อความต่อไปนี้จะมีระดับของความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว					
1. ท่านรู้สึกพอใจและสบายใจ หากมีลูกค้ามารับบริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน					
2. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าช่วยให้ท่านสามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น					
3. ท่านรู้สึกมีสมาธิในการทำงาน หากมีลูกค้ามารับบริการในช่องของท่านเพียงครั้งละ 1 คน					
4. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยให้งานของท่านสามารถทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5. ท่านคิดว่าการจัดคิวให้กับลูกค้าเป็นการช่วยกระจายงานให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง					
6. ท่านคิดว่าเครื่องจัดลำดับคิวมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ					
7. เครื่องจัดลำดับคิวมีส่วนช่วยลดภาระเรื่องการจัดคิวให้กับลูกค้า					
8. เครื่องจัดลำดับคิวสามารถขานหมายเลขให้ลูกค้าได้ยินอย่างชัดเจน					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว					
1. ลูกค้ามักกดรับบัตรก่อนกรอกรายการ ทำให้ลูกค้าที่มาก่อนแต่กำลังกรอกรายการ ได้คิวทีหลัง					
2. ลูกค้าทิ้งบัตรเกลื่อนกลาด					
3. ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลข					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความเสี่ยงต่อปัญหาที่เกิดจากการจัดซื้อของระบบสามารถสร้างปัญหาให้กับท่านได้					
5. ลูกค้ายกเข้าใช้บริการที่เคาน์เตอร์โดยไม่ได้กดบัตรคิวเนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ					
6. ลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ มักมีปัญหาใช้เครื่องจัดลำดับคิวไม่เป็น					
7. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่สามารถหมุนเวียนนำบัตรมาใช้ใหม่ได้					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการใช้ระบบคิวในธุรกิจกิจการธนาคาร
สำหรับลูกค้าที่มารับบริการบริเวณเคาน์เตอร์ สาขา.....

คำชี้แจง แต่ละข้อความต่อไปนี้จะมีระดับของความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้ระบบคิว					
1. ท่านเห็นด้วยว่าลูกค้ามาก่อนควรจะได้รับบริการก่อนลูกค้ามาหลัง					
2. ระบบคิวส่งผลให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น					
3. ท่านคิดว่าการจัดระเบียบคิวลูกค้าสามารถรักษาผลประโยชน์ของท่านไว้ ช่วยให้ไม่ถูกผู้อื่นแซงคิว					
4. การจัดคิวของลูกค้าช่วยให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายขึ้นเนื่องจากท่านไม่ต้องยืนรอคิวในแถวเป็นเวลานาน (ได้นั่งรอคิว)					
5. ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการลูกค้ามีส่วนสร้างความประทับใจให้กับท่านได้					
6. เครื่องจัดลำดับคิวมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดี					
7. ระบบคิวทำให้ท่านทราบลำดับคิวของการใช้บริการรวมทั้งเลขที่เคาน์เตอร์ที่จะใช้บริการ					
8. ระบบคิวทำให้ท่านสามารถประมาณการถึงเวลาที่ต้องรอรับบริการได้จากเลขที่ของคิว					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ระบบคิว					
1. ขณะที่ท่านมาใช้บริการ ท่านเคยประสบปัญหาคือ ท่านไม่ทราบว่าต้องรับบัตรคิวก่อน					
2. จดวางบัตรหรือจุดรับบัตรวางอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม					
3. บางครั้งวิธีการขนหมายเลขทำให้ท่านสับสนหรือไม่ได้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านคิดว่าตัวบัตรควรมีการปรับปรุง เนื่องจากข้อความหรือตัวเลขเห็นได้ไม่ชัดเจน					
5. ท่านพบว่าเวลารอคิวที่เครื่องได้ประมาณไว้ในบัตรไม่ตรงกับความเป็นจริงเสมอไป					
6. การใช้เครื่องจัดลำดับคิว ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการ					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฉ

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท ที่ตั้งสำนักงานใหญ่เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120 ตู้ ป.ณ.491 ศป.กท. กรุงเทพฯ 10000 โทรศัพท์ 296-2000 683-1000 โทรสาร 683-1304

Internet : <http://www.bay.co.th> E-mail Address : webmaster@bay.co.th

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ.2488 จดทะเบียน ณ หอทะเบียน หุ้นส่วนและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ ตำบลหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ชื่อว่า “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และสินทรัพย์ 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน) นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่ถือกำเนิดนอกเขต กรุงเทพมหานคร

ธนาคารเริ่มดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2488 และได้สถาปนาสำนักงานกรุงเทพฯ ขึ้นอีกแห่งหนึ่งในวันที่ 2 เมษายน พ.ศ.2488 ณ อาคารที่ทำการบริเวณถนนราชวงศ์ ตรงข้ามมุมถนนทรงวาด ในปี พ.ศ.2491 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯ จากที่ทำการเดิมไปอยู่ ณ มุมถนนอนุวงศ์ ต่อมาได้สร้างที่ทำการใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 ถนนลำพูนไชยบรรจบกับถนนเขาวราช ตำบลสัมพันธวงศ์ (สาขาสามแยกในปัจจุบัน) และเริ่มใช้เป็นสำนักงานใหญ่เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ.2493 ต่อมาธนาคารได้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด” เมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ.2512

การดำเนินกิจการของธนาคาร ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเป็นลำดับ กิจการของธนาคารได้เจริญก้าวหน้าด้วยความมั่นคง และเป็นที่เชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไว้วางใจของประชาชนจนได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้เป็นธนาคารพาณิชย์โดยได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ.2513 ต่อมาสำนักงานใหญ่ของธนาคารได้ย้ายมาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 550 ถนนเพลินจิต ติดกับถนนวิทญู เปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ.2513 ธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2520 ต่อมาธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัดใช้ชื่อว่า “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2536 และเพื่อให้รองรับกับสภาวะธุรกิจของประเทศที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงได้สร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนพื้นที่ 8 ไร่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 แล้วเสร็จในปี พ.ศ.2539 และได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ.2540

สัญลักษณ์และคำขวัญประจำธนาคาร

สัญลักษณ์ของธนาคารในอดีต มาจากตราสำคัญประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันเป็นแหล่งกำเนิดของธนาคาร เป็นรูปปราสาทสามชั้น มีลวดลายอันวิจิตรพร้อมชื่อธนาคารกำกับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ปัจจุบันได้เปลี่ยนสัญลักษณ์เป็นรูปลายเส้นยอดปราสาท 3 ยอด ในพื้นที่วงกลมสีน้ำตาล ส่วนประกอบตอนล่างเป็นฐานแสดงความมั่นคง ตอนบนเป็นลำแสงแสดงความรุ่งโรจน์ในความหมายของการรวมพลังความคิด ความรู้และความสามารถเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น อันเป็นเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพ (ภาพที่ 14)

คำขวัญของธนาคาร “ปึกแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีหลักฐานอันมั่นคง พร้อมให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิตอันงดงาม



ภาพที่ 14 สัญลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ที่มา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ,2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยขึ้นกับคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธนาคารจะทำงานร่วมกับคณะกรรมการการตรวจสอบ ส่วนคณะกรรมการบริหารทำงานร่วมกับสายกำกับและตรวจสอบกรรมการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของ 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายควบคุมและสอบทานสินเชื่อ และสำนักงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร มีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของฝ่ายตรวจสอบคอมพิวเตอร์ร่วมงานด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นตรงกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยมีตำแหน่งที่ขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ 12 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย คือ สำนักที่ปรึกษากฎหมาย ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ฝ่ายอำนวยการกลาง ฝ่ายพัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ และฝ่ายบริหารทรัพย์สิน
2. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส แบ่งเป็น 2 ส่วน
 - 2.1 สายสินเชื่ออุปโภคบริโภคผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วย ฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อบุคคล สำนักพระรามที่ 3 สาขาสำนักเพลินจิต ฝ่ายการธนาคาร และฝ่ายบัตรเครดิต
 - 2.2 สายธุรกิจรายย่อยผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วย ฝ่ายต่าง ๆ 2 ฝ่าย คือ ศูนย์ธุรกิจตราสารหนี้และฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการและการตลาด
3. สายสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่ ฝ่ายสินเชื่อการค้าและอุตสาหกรรม ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ และฝ่ายสินเชื่อโครงสร้างพิเศษ
4. สายสินเชื่อและธุรกิจสาขาส่วนกลางผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลางและฝ่ายกิจการสาขากลาง
5. สายสินเชื่อและธุรกิจสาขาส่วนภูมิภาคผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อสาขาภูมิภาคและฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค
6. สายต่างประเทศผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศและสถาบันการเงิน และสำนักงานวิเทศนกิจ
7. สายเทคโนโลยีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายคอมพิวเตอร์และฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สายบริหารเงินผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารการเงิน ฝ่ายปฏิบัติการบริหารการเงิน และฝ่ายปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ
 9. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายปฏิบัติการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
 10. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายการพนักงาน
 11. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหารและฝ่ายวานิชธนกิจ
- ฝ่ายต่าง ๆ ที่ขึ้นโดยตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายอำนวยการสาขา กลุ่มงบประมาณ (สำนักประธานฯ) และกลุ่มประชาสัมพันธ์ (ภาพที่ 15)

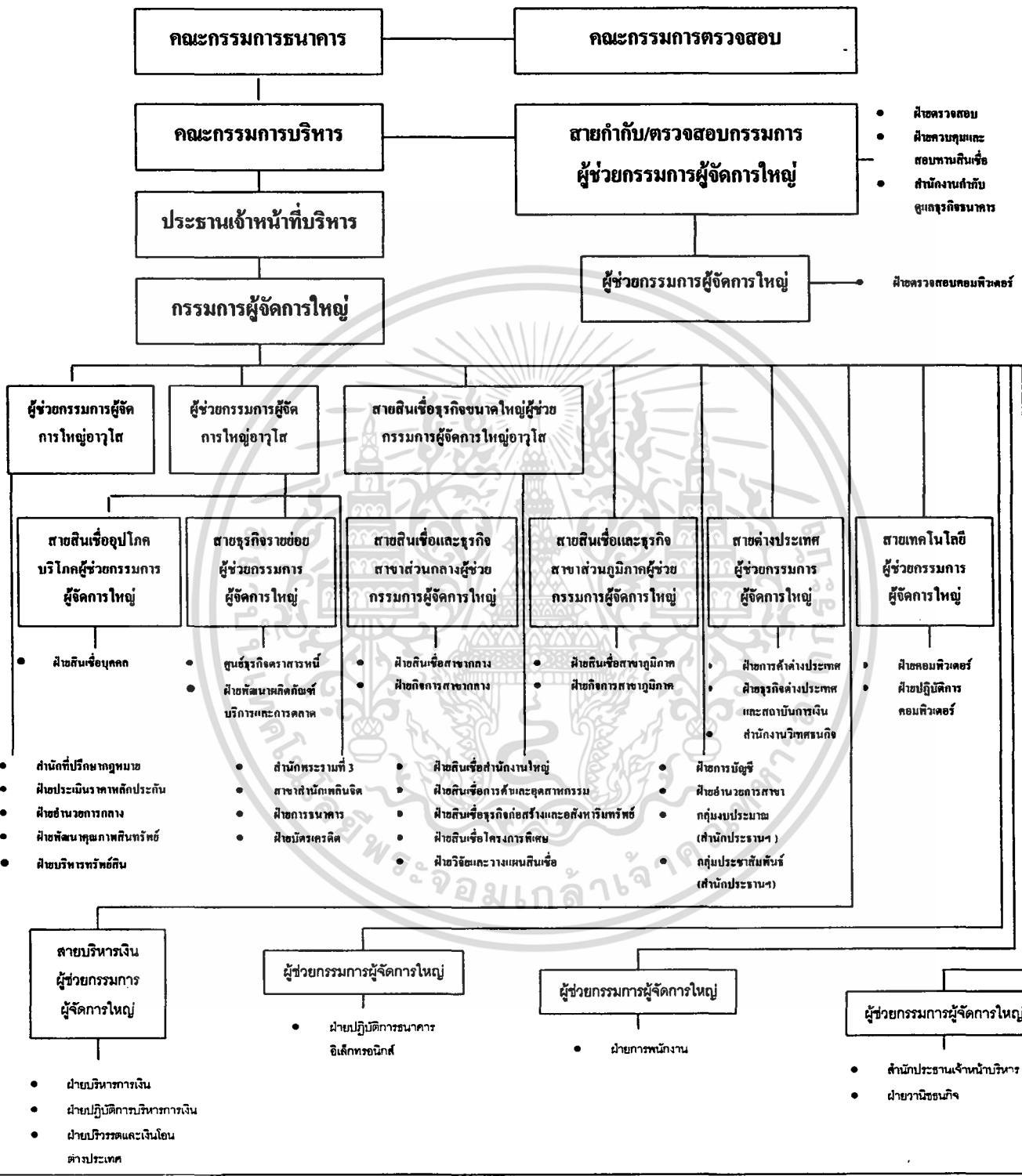
การบริหารงบประมาณ

กระบวนการงบประมาณเป็นเครื่องมือที่ฝ่ายบริหารของธนาคารนำมาใช้ในการบริหารของแต่ละฝ่ายงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยงบประมาณรายจ่ายประจำปีจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารก่อนด้วย และจากการรณรงค์ตามนโยบายการควบคุมค่าใช้จ่ายในทุก ๆ ด้านทำให้ในรอบปีที่ผ่านมาธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานปกติลงได้ถึงร้อยละ 10 ของงบประมาณ อย่างไรก็ตามธนาคารได้เพิ่มค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนทางด้านเทคโนโลยี (Information Technology) และทางด้านการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นสำหรับการลงทุนในด้านเทคโนโลยี (Information Technology) ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารก้าวสู่มาตรฐานเดียวกับธนาคารต่างชาติ โดยการลงทุนครอบคลุมทั้งในด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ IT Infrastructure รวมประมาณ 500 ล้านบาทต่อปี และในกรณีที่ยังไม่ได้เบิกใช้ภายในปีงบประมาณปัจจุบัน งบประมาณส่วนที่ยังไม่ได้ใช้จะนำไปเพิ่มในงบประมาณปีถัดไป

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ธนาคารจึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในหลายสาขาวิชา ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร งบประมาณทางด้านการฝึกอบรมพนักงานในปี พ.ศ.2542 เพิ่มขึ้นเท่าตัวจากปี พ.ศ.2541 และในปี พ.ศ.2543 เพิ่มขึ้นอีกเกือบเท่าตัวจากปี พ.ศ.2542

จากการบริหารงบประมาณที่เข้มงวดอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายการควบคุมค่าใช้จ่ายในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นเพื่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ธนาคารคาดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานปกติในปี พ.ศ.2544 ลงได้อีกร้อยละ 10 ของปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 15 สภาพการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร
ที่มา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ,2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยี

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสาร ตลอดจนการเปิดกว้างของยุคเศรษฐกิจเสรีที่แผ่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะทวีสูงขึ้น ทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถและเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จรุ่งเรืองในยุคเศรษฐกิจใหม่ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารโดยรวม

นับจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน ธนาคารให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการทางธุรกิจซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สำหรับในปี พ.ศ.2543 นี้ ธนาคารได้ลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีในหลายโครงการ ซึ่งอาจจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการบริการลูกค้า (Front Office) และส่วนการบริหารสำนักงาน (Back Office) ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและการขยายโอกาสทางธุรกิจสำหรับอนาคต

ในด้านการบริการลูกค้า (Front Office) ธนาคารได้ขยายระยะเวลาทำการของสาขาจำนวน 20 สาขา เพื่อให้สามารถบริการลูกค้านอกเหนือจากเวลาทำการปกติ ธนาคารได้ทดลองเปิดให้บริการ Net Imex ซึ่งเป็นบริการเสริมในลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ B2B (Business To Business) ในระบบสินเชื่อด้านการค้าต่างประเทศเพื่อการนำเข้าและส่งออก โดยลูกค้าสามารถเสนอขอใช้บริการจากธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมายังระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังที่ทำการธนาคารด้วยตนเอง การปรับปรุงด้านจุดบริการ ATM โดยธนาคารทยอยติดตั้ง ATM เครื่องใหม่เพิ่มเติมอีกจำนวน 60 เครื่อง ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าประชาชนผู้ให้บริการได้เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนั้นธนาคารยังเปิดบริการใหม่ให้ลูกค้าและประชาชนผู้มีบัตร ATM สามารถใช้บริการโอนเงินข้ามบัญชีระหว่างธนาคารผ่านเครื่อง ATM ได้ด้วยตนเองทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการของธนาคารอีกด้วย สำหรับการรับ-ส่งหรือโอนเงินระหว่างประเทศ ธนาคารได้ขยายการบริการรับ-ส่งเงินระหว่างประเทศทั่วโลก โดยผ่านระบบการโอนเงินของ Western Union ซึ่งมีเครือข่ายกว้างไกลและเชื่อถือได้ระบบหนึ่งของโลก

สำหรับการบริหารสำนักงาน (Back Office) ธนาคารได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแทนที่ระบบเอกสาร และการบันทึกบัญชีด้วยมือที่เคยทำมาแต่อดีต เช่น การพัฒนาระบบบันทึกบัญชีให้เป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการเพื่อบันทึกการบัญชีต่าง ๆ ระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ของธนาคารให้เป็นไปโดยอัตโนมัติ การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยการปรับเปลี่ยนโปรแกรมสำนักงานอัตโนมัติรุ่นใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบหลักประกันเพื่อ

สนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็วประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบหลักประกันเพื่อ

ช่วยให้การเรียกดูข้อมูลและการควบคุมหลักประกันสำหรับสินเชื่อกับทุกประเภทของธนาคารให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึงทุกสาขาทั่วประเทศ การพัฒนาระบบการสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (TDR) สามารถสนับสนุนการคำนวณค่าเงินสดหมุนเวียน และค่าเงินในปัจจุบันของหนี้ที่มีการปรับโครงสร้างใหม่ในลักษณะรวมศูนย์ อำนาจให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยง และพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสถานะของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับแผนการพัฒนาเทคโนโลยีของธนาคารในอนาคตอันใกล้ (พ.ศ.2544-2546) ธนาคารมุ่งใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน 3 ประเด็นหลัก คือ การบริการลูกค้า (Customer Focus) การพัฒนาระบบบริหารงานด้านสารสนเทศ (Management Information System) และการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT (Information Infrastructure) ของธนาคารให้มีความทันสมัยและมีมาตรฐานสากล

ธนาคารมีแผนใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการบริการลูกค้า (Customer Focus) อาทิ การปรับปรุงระบบงานสาขาให้มีลักษณะอัตโนมัติทั้งหมด (New Branch Automation) ระบบตรวจสอบลายเซ็นผ่านระบบออนไลน์ (Online Signature Verification) และระบบศูนย์รวมการ Clearing เซ็น (Centralized Clearing Center) การพัฒนา Call Center เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking B2C : Business to Customer) ได้แก่ การโอนเงินผ่านบัญชี การขอ Statement ลูกค้า การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) การพัฒนาระบบชำระเงิน (Payment Gateway) บริการด้านเงินสด (Cash Management) เพื่อรองรับธุรกรรมระหว่างองค์กรธุรกิจ (B2B : Business to Business) เป็นต้น อนึ่งการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้จะเป็นโครงการที่ธนาคารให้ความสำคัญโครงการหนึ่ง เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างบริการใหม่ ๆ สำหรับ Electronic Banking ในอนาคต

การพัฒนาระบบการบริหารงานด้านสารสนเทศ (Management Information System) ธนาคารมีแผนปรับเปลี่ยนระบบเอกสาร และการติดต่อภายในให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน (Work Flow Management) เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายงานเอกสารให้น้อยลง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าให้มากขึ้นด้วยการใช้โปรแกรมการจัดการสารสนเทศสำนักงานที่ทันสมัย นอกจากนั้นธนาคารยังเร่งรัดงานพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Enterprise Datawarehouse) ระบบการคัดเลือกและจัดสรรข้อมูล (Data Scrubbing) รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (CIS : Customer Information System) ให้สมบูรณ์ และเป็นรากฐานในการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการขาย (CRM : Customer Relationship Management) ซึ่งธนาคารจะสามารถให้บริการที่ตรงเป้าหมาย

ต่อลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารร่างงานวิจัยที่จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ธนาคารมีแผนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT Infrastructure เพื่อรองรับเทคโนโลยียุคใหม่ดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และโปรแกรมต่าง ๆ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เช่น การติดตั้งตัวกลางเพื่อทำการเชื่อมโยงระบบรักษาความปลอดภัย (Enterprise Security Policy) ของธนาคารโดยรวมและจัดทำนโยบายรักษาความปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปตามกฎของธนาคารแห่งประเทศไทย และ British Standard 7799 ระบบปฏิบัติการ อุปกรณ์และเครือข่ายระยะไกล (Wide Area Network : WAN) ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องไปพร้อมกัน เพื่อการวางพื้นฐาน IT เข้าสู่โลกยุคอินเทอร์เน็ตอย่างมีมาตรฐานสากล

การพัฒนากิจการด้านสาขา

ธนาคารมีโครงการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของสาขาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านปรับปรุงโครงสร้างองค์การบริหารสาขา การปรับปรุงการจัดระบบงานสาขา การปรับจำนวนบุคลากรสาขา การปรับปรุงวิธีการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับงานสาขา และคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับตัวให้สามารถเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และการแข่งขันที่จะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต

สาขารูปแบบใหม่ (Modern Branch) เป็นโครงการหนึ่งที่ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสาขาให้ทันสมัยมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น ด้วยการนำเครื่อง Update Passbook เครื่องจัดคิวลูกค้า (Q-Matic) ตู้รับฝากเช็ค เร่งด่วน และ Electronic Board นำเสนอข้อมูลให้ลูกค้าทราบข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ ติดตั้งตามสาขาของธนาคารร่วมไปกับการปรับปรุงด้านสถานที่อีกหลายประการ อาทิ การดูแลเรื่องสถานที่ จอดรถ การตกแต่งภายในที่แยกส่วนการบริหารสำนักงานออกจากบริการลูกค้า การจัดห้องบริการลูกค้า สำหรับลูกค้าที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ ทั้งในลักษณะเอนกประสงค์ และบริการครั้งเดียวเสร็จ เพื่อความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินการกับสาขาสำคัญ ๆ ของธนาคารไปแล้วกว่า 40 สาขา

ณ สิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ.2543 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ 408 สาขาหรือประมาณร้อยละ 11.2 ของระบบธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้มีสาขาในต่างประเทศ 3 สาขา คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน รวมเป็นสาขาของธนาคารทั้งสิ้น 411 สาขาดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สำนักงานใหญ่	1	สาขา
2. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	162	สาขา
3. ต่างจังหวัด	246	สาขา
4. ต่างประเทศ	3	สาขา
รวม	412	สาขา

ในรอบปี พ.ศ.2543 ที่ผ่านมา ธนาคารเปิดสาขาเพิ่มขึ้น 1 สาขา คือ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ถนนบางนา-ตราด กม.26) เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ระบบการศึกษา คณาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และในเดือนธันวาคมธนาคารได้ย้ายสาขา ปทุมวันไปรวมกับสาขาสยามแควร์ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้ายิ่งขึ้น

ธนาคารมีโครงการเพิ่มวันและเวลาการให้บริการของสาขาให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า โดยในรอบปี พ.ศ.2543 ได้ดำเนินการในระยะแรกไปแล้วจำนวนทั้งสิ้น 20 แห่ง กระจายไปตามจุดสำคัญต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีทั้งการขยายเวลาให้บริการในวันทำการปกติและเปิดทำการในวันหยุด ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ายิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นการขยายฐานทางธุรกิจและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

ธนาคารมีสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ณ สิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ.2543 รวมทั้งสิ้น 27 แห่ง โดยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง และในเขตต่างจังหวัด 18 แห่ง นอกเหนือจากการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินในสำนักงานสาขา กว่า 230 สาขาทั่วประเทศ รวมทั้งมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการทางการเงินแก่ผู้ถือบัตรของธนาคารและผู้ถือบัตรของธนาคารอื่น ณ สิ้นปี พ.ศ.2543 จำนวน 475 เครื่อง เป็นเครื่องที่ให้บริการในเขตสำนักหักบัญชีกรุงเทพมหานคร 260 เครื่อง และให้บริการในเขตต่างจังหวัด 215 เครื่อง

ประเภทบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1. บริการบุคคล

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการธนาคารส่วนบุคคลมากมายหลายรูปแบบ แต่ละบริการมีเอกลักษณ์แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการตามความเหมาะสมของลูกค้าแต่ละบุคคล ด้วยบริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการบัตร เครดิตและบริการบัตรเครดิตหลากหลายรูปแบบและบริการ ดังนี้

บริการเงินฝาก ได้แก่

1. เงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกในการบริหารเงินได้อย่างคล่องตัวและปลอดภัย โดยใช้เช็คสั่งจ่ายของธนาคารแทนการใช้เงินสด ถ้าลูกค้ามีธุรกิจการค้าหรือธุรกิจส่วนตัวที่มีการรับและจ่ายเงินหมุนเวียนอยู่เป็นประจำ

2. เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประเภทนี้เป็นบัญชีเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ เหมาะสำหรับบุคคลที่มีเงินเหลือเก็บจากการใช้จ่ายในแต่ละวัน หรือแต่ละเดือนเมื่อนำเงินมาฝากกับธนาคาร โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้เป็นรายวันตามจำนวนเงินคงเหลือในแต่ละวันในอัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารประกาศ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นดีกว่าการเก็บไว้เฉย ๆ และเมื่อใดที่มีความจำเป็นต้องนำเงินไปใช้ ก็สามารถถอนออกได้ทันที

3. เงินฝากประจำ เป็นการออมเงินที่ได้ผลตอบแทนสูง โดยมีระยะเวลาที่กำหนดที่ทำให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสม เริ่มจาก 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน เมื่อถึงเวลาที่ตกลงกันไว้ จึงสามารถถอนเงินออกได้พร้อมดอกเบี้ยหรือถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการใช้เงิน ลูกค้าสามารถนำเงินต้นและดอกเบี้ยฝากทบต่อไปหรือจะถอนแต่ดอกเบี้ยอย่างเดียวโดยนำเงินต้นฝากต่อไปได้อีก วิธีนี้ช่วยให้ลูกค้าออมเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ถ้าลูกค้ามีธุรกิจการค้าในลักษณะนิติบุคคลที่มีรายได้จากต่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็มีการต้องชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นเงินตราสกุลต่างประเทศในช่วง 3 เดือน การเปิดบัญชีเงินฝากเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ จะช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องแปลงเงินสกุลต่างประเทศเป็นเงินบาทให้เสียอัตราแลกเปลี่ยนและยังมีดอกเบี้ยให้อีก ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้ทั้งแบบฝากออมทรัพย์และฝากประจำ โดยคิดดอกเบี้ยตามประเภทของเงินฝากนั้น ๆ สกุลเงินที่เราบริการมีอยู่ 10 สกุลเงิน คือ USD, GBP, DEM, JPY, HKD, EUR, CHF, FRF, SGD และ AUD (1 บัญชีฝากได้เพียง 1 สกุลเงิน)

บริการสินเชื่อ ได้แก่

1. สินเชื่อบุคคล เป็นบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร (payroll A/C) โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถกู้เงินได้ในวงเงินสูงสุดถึง 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนสุทธิ ในอัตราดอกเบี้ย MLR+4% ต่อปี (ปัจจุบันเท่ากับ 11.75%)

2. สินเชื่อเคหะ ถ้าลูกค้ากำลังต้องการมีบ้านเป็นของตัวเอง ไม่ว่าจะซื้อบ้านใหม่ บ้านมือสอง หรือต้องการลงทุนปลูกเอง แต่ยังติดขัดเรื่องเงินทุน ธนาคารพร้อมจะยื่นมือเข้าช่วยด้วยการรับต่อช่วงไฟแนนซ์ให้

3. สินเชื่อเคหะเพิ่มทรัพย์ ถ้าลูกค้ากำลังต้องการใช้เงินเพื่อนำไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจหรือเรื่องอื่นใดก็ตาม ลูกค้าสามารถขอเบิกเงินเกินบัญชีและขอกู้ผ่อนชำระรายเดือนได้เงินรายเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ด้วยวงเงินเบิกเกินบัญชีเนกประสงค์ "เคหะเพิ่มทรัพย์" ซึ่งใช้ที่อยู่อาศัยหรืออาคารพาณิชย์ที่ลูกค้าอยู่อาศัยหรือประกอบกิจการเป็นหลักค้ำประกัน

4. สินเชื่อเคหะทวีสุข เป็นสินเชื่อเนกประสงค์แบบผ่อนชำระรายเดือน ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินเชื่อเพื่อการซื้อบ้าน อาคารพาณิชย์หรือห้องชุดที่พักอาศัย สินเชื่อเคหะเพิ่มทรัพย์เหมาะสำหรับบุคคลทุกกลุ่มที่ต้องการซื้อบ้านสร้างฐานในอนาคตให้กับตนเองและครอบครัว

บริการเครดิตการ์ด ได้แก่

1. บัตรเครดิตกรุงศรีวีซ่า บัตรเครดิตระดับโลกที่ให้ความสะดวกสบายในการจับจ่ายทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศทั่วโลก

2. บัตรเครดิตกรุงศรีมาสเตอร์ บัตรเครดิตระดับโลกที่ให้ความสะดวกสบายในการจับจ่ายทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศทั่วโลก

บริการเดบิตการ์ด ได้แก่ บัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบัตรที่รวม 2 สิทธิประโยชน์ระหว่างบัตรกรุงศรี ATM กับบัตรเดบิต VISA ผนวกเป็นบัตรที่ทั่วโลกให้การยอมรับ ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ทันสมัยมากไปด้วยสิทธิพิเศษ สามารถเบิกถอนเงินสดได้ในจำนวนมากกว่าและมากกว่าจากเครื่องเอทีเอ็มทั้งในและต่างประเทศ ใช้จ่ายชำระค่าสินค้า/บริการได้ทั่วโลก ณ ร้านค้าชั้นนำกว่า 8 ล้านแห่งที่มี เครื่องหมาย VISA ELECTRON ลูกค้ามีสิทธิ์เลือกวงเงินใช้จ่ายประจำวันด้วยตัวเองสูงสุด 100,000 บาท โดยสามารถทำการปรับเพิ่มหรือลดวงเงินได้วันละไม่เกิน 2 ครั้ง จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยาทุกเครื่อง

2. บริการธุรกิจ

บริการอำนวยความสะดวกทางการเงิน สำหรับธุรกิจการค้าทั้งในและระหว่างประเทศ ไม่เพียงบริการ ฝาก-ถอน โอน และสินเชื่อ แต่ยังพร้อมด้วยบริการปริวรรตเงินตรา วานิชธนกิจ ไปจนถึงการบริหารเงิน พร้อมคำปรึกษาแนะนำ เพื่อนำความสำเร็จมาสู่ธุรกิจของลูกค้า

บริการเงินฝาก ได้แก่

1. เงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสบายในการบริหารเงินอย่างคล่องตัวและปลอดภัย โดยใช้เช็คสั่งจ่ายของธนาคารแทนการใช้เงินสด ถ้าลูกค้ามีธุรกิจการค้าหรือธุรกิจส่วนตัวที่มีการรับและจ่ายเงินหมุนเวียนอยู่เป็นประจำ แต่ไม่อยากจะถือเงินสดจำนวนมาก ๆ และไม่อยากจะเดินทางไปฝากหรือถอนเงินบ่อย ๆ เงินฝากประเภทนี้จะเหมาะสมสำหรับลูกค้า

2. เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประเภทนี้เป็นบัญชีเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ เหมาะสำหรับบุคคลที่มีเงินเหลือเก็บจากการใช้จ่ายในแต่ละวันหรือแต่ละเดือนเมื่อนำเงินมาฝากกับ

ธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากว่าการเก็บไว้เฉย ๆ และเมื่อใดที่มีความจำเป็นต้องนำเงินมาใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงินไปใช้ก็สามารถถอนออกได้ทันที แต่ถ้ายังไม่มีเงินจำเป็นทั้งเงินไว้ในบัญชีเฉย ๆ ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้เป็นรายวันตามจำนวนเงินคงเหลือในแต่ละวัน โดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่ประกาศใช้

3.เงินฝากประจำ เป็นการออมเงินที่ได้ผลตอบแทนสูงโดยมีระยะเวลากำหนด แต่ให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสม เริ่มจาก 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน เมื่อถึงเวลาที่ตกลงกันไว้จึงสามารถถอนเงินออกได้พร้อมดอกเบี้ย หรือถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการใช้เงิน ลูกค้าสามารถนำเงินต้นและดอกเบี้ยฝากทบต่อไปหรือจะถอนแต่ดอกเบี้ยอย่างเดียว โดยนำเงินต้นฝากต่อไปได้อีก วิธีนี้ช่วยให้ลูกค้าออมเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ถ้าลูกค้ามีธุรกิจการค้าในลักษณะนิติบุคคลที่มีรายได้จากต่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันยังมีภาระต้องชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นเงินตราสกุลต่างประเทศ ในช่วง 3 เดือน การเปิดบัญชีเงินฝากเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ จะช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องแปลงเงินสกุลต่างประเทศเป็นเงินบาทให้เสียอัตราแลกเปลี่ยนและยังมีดอกเบี้ยให้อีก ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้ทั้งแบบฝากออมทรัพย์และฝากประจำ โดยคิดดอกเบี้ยตามประเภทของเงินฝากนั้น ๆ สกุลเงินที่เรารับฝากมีอยู่ 10 สกุล คือ USD, GBP, DEM, JPY, HKD, EUR, CHF, FRF, SGD และ AUD (1 บัญชีฝากได้เพียง 1 สกุลเงิน)

บริการสินเชื่อ ได้แก่

1.เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) สินเชื่อที่ธนาคารให้ลูกค้าผู้ฝากเงินประเภทกระแสรายวัน ถอนเงินจากบัญชีเกินกว่าเงินฝากที่มีอยู่ในจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ โดยผู้กู้จะเป็นบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจหรือนิติบุคคลก็ได้

2.เงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน (Promissory Notes) สินเชื่อที่ลูกค้าจะกู้ในนามของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ โดยมีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน จุดเด่นคือเป็นการให้สินเชื่อระยะสั้นที่มีกำหนดใช้คืนภายใน 1 ปี หรืออาจกำหนดชำระคืนเป็นแบบทวงถามหรือแบบมีกำหนดระยะเวลา โดยจะกำหนดเป็น 1 เดือน 2 เดือน 3 เดือน หรือ 9 เดือนก็ได้ โดยสามารถเลือกกู้ได้ทั้งในรูปแบบของเงินบาทและเงินตราต่างประเทศตามความต้องการ

3.เงินกู้ระยะยาว (Term Loans) เป็นสินเชื่อเพื่อกิจการค้ำนอกเหนือจากกิจการด้านที่อยู่อาศัย มีระยะเวลาให้กู้มากกว่า 1 ปี อยู่ทั่วประเทศ ประเภทของเงินกู้ระยะยาวมีหลายรูปแบบให้เลือก ดังนี้

3.1 เงินกู้เพื่อพาณิชย์กรรม (Commercial Loans) เป็นเงินกู้เพื่อใช้ในธุรกิจการค้า หรือการทำกิจการทั่วไป แล้วแต่วัตถุประสงค์ของลูกค้า เช่น การลงทุนในที่ดิน อาคาร เครื่องจักร ฯลฯ เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจ

3.2 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loans) "สินเชื่อเคหะ" เป็นเงินกู้เพื่อใช้ในการซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัยโดยเฉพาะ โดยมีกำหนดระยะเวลาของการให้สินเชื่อจนถึง 20 ปี

เอกสารแนบท้ายเล่มนี้ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์เสนอให้บริการแก่ลูกค้า โดยข้อมูลนี้ไม่ได้เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้คำแนะนำทางการเงินใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 เงินกู้ส่วนบุคคล (Personal Loans) เป็นสินเชื่อเนกประสงค์โดยไม่ต้องมีหลักค้ำประกัน สำหรับการใช้จ่ายใช้สอยส่วนบุคคล เช่น การซื้อเครื่องตกแต่งบ้าน จี้อรถยนต์ การศึกษา การรักษาพยาบาล เป็นต้น โดยการให้กู้แบบมีระยะเวลาและสามารถชำระคืนได้เป็นรายเดือน

4. สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ได้แก่

4.1 เงินกู้ Onshore Loans เป็นเงินกู้ที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ เฉพาะลูกค้าที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งธนาคารเป็นผู้ให้กู้โดยตรงไม่ได้ผ่านกิจการวิเทศธนกิจ (International Banking Facility)

4.2 เงินกู้วิเทศธนกิจ (IBF Loans) เป็นการให้สินเชื่อในรูปของเงินตราต่างประเทศ เฉพาะลูกค้าที่เป็นนิติบุคคล โดยผ่านกิจการวิเทศธนกิจของธนาคารเอง ระยะเวลาของสินเชื่อประเภทนี้จะแตกต่างกันไปตั้งแต่ไม่น้อยกว่า 1 ปี (Short Term Loans) จนถึงมากกว่า 1 ปี และสามารถทำได้หลาย รูปแบบ เช่น แบบอนุมัติเป็นวงเงิน (Revolving Loan Facilities) หรือแบบกู้เฉพาะแต่ละครั้งก็ได้

5. สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance Credit) ได้แก่

5.1 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit) เป็นการกู้โดยใช้ "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" หรือเอกสารที่ธนาคารออกให้แก่ผู้นำเข้า (Importer) ในการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ เพื่อรับรองว่าธนาคารจะชำระเงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้ขายในต่างประเทศแน่นอน เมื่อธนาคารได้รับเอกสารที่ถูกต้องยืนยันว่าสินค้าได้ถูกส่งมาเรียบร้อยแล้วภายในกำหนดระยะเวลาและตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้

5.2 ทรัสต์ รีซีพ (Trust Receipt) เป็นสินเชื่อที่ต่อเนื่องจาก "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" โดยธนาคารให้เงินกู้แก่ผู้นำเข้าไปชำระค่าสินค้าหรือวัตถุดิบตามข้อตกลงใน "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" เมื่อผู้นำเข้า นำสินค้าหรือวัตถุดิบไปผลิต และจำหน่ายได้เงินแล้วก็จะนำเงินนั้นมาชำระหนี้ Trust receipt

5.3 แพ็คกิ้ง เครดิต (Packing Credit) เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ส่งสินค้าออกที่จะนำไปจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าเพื่อผลิตและส่งออก โดยเมื่อผู้ส่งสินค้าออกได้รับแจ้งการเปิด "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" ของธนาคารต่างประเทศ จากผู้ซื้อในต่างประเทศ หรือได้รับใบสั่งซื้อในลักษณะ Purchase Order หรือ Sales Contract จากผู้ซื้อในต่างประเทศ และผู้ส่งออกนั้นประสงค์จะกู้เงินจากธนาคาร เพื่อจัดเตรียมสินค้าส่งออก ผู้ส่งออกสามารถขอเงินกู้จากธนาคารได้โดยนำ "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" ที่ธนาคารต่างประเทศเปิดมาหรือใบสั่งซื้อในลักษณะ Purchase Order หรือ Sales Contract จากผู้ส่งสินค้าหรือผู้ซื้อใน ต่างประเทศมามอบไว้ให้กับธนาคารเพื่อขอเงินกู้ เราจะกำหนดเงินกู้ "แพ็คกิ้ง เครดิต" ไว้ไม่เกินร้อยละ 80 ของจำนวนเงินตาม "เลตเตอร์ ออฟ เครดิต" และระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน 180 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 การรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงินจากการส่งออก (Export Bills Purchased or Discounted) เป็นสินเชื่อประเภท Post-shipment Financing Facility คือให้กู้ยืมเงินแก่ผู้ส่งออก ซึ่งได้จัดส่งสินค้าออกไปแล้วผู้ส่งออกจะมอบตัวแลกเงินและเอกสารในการส่งออก (Shipping Documents) ให้ไว้กับธนาคาร เพื่อขอให้ธนาคารรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงิน

6. ภาระผูกพัน (Contingent Liability) ได้แก่

6.1 การอาวัล / รับรองตั๋วเงิน (Aval / Acceptance) การบริการในกรณีที่ธนาคารต้องเข้าค้ำประกันหรือเข้าผูกพันตนในฐานะเป็นผู้จ่ายเงินตามตั๋วเงิน อันเนื่องมาจากธนาคารได้อาวัลหรือให้คำรับรองบนตั๋วเงินของลูกค้า

6.2 หนังสือค้ำประกัน (Letters of Guarantees / Bank Guarantee) การค้ำประกันคือการที่ธนาคารเข้าผูกพันตนในฐานะผู้ค้ำประกันลูกค้าในการปฏิบัติตามสัญญา หรือข้อผูกพันต่าง ๆ ต่อบุคคลอื่นอีกฝ่ายหนึ่ง ประเภทของหนังสือค้ำประกัน เช่น การค้ำประกันการขึ้นซองประกวดราคา (Bid Bond) การค้ำประกันการปฏิบัติตามสัญญา (Performance Bond) การค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า (Advanced Payment Bond) การค้ำประกันผลงานเพื่อขอรับเงินส่วนที่ทางราชการ (หรือเอกชน) ได้กักไว้ (Retention Bond) การค้ำประกันการชำระเงินค่าภาษี (Tax & Duty Guarantee) และการออกหนังสือค้ำประกันเงินกู้ (Stand-by Letter of Credit)

6.3 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายในประเทศ (Domestic Letter of credit) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายในประเทศจะเหมือนกับ เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ระหว่างประเทศทุกอย่างต่างกันเพียงแต่ว่า เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ในประเทศนั้นผู้ซื้อและผู้ขายอยู่ในประเทศเดียวกัน

7. การรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ (Forward Exchange Contracts) คือการที่ธนาคารพาณิชย์รับซื้อเช็คการค้า และตั๋วเงินในประเทศ (Domestic Bills) ที่ยังไม่ครบกำหนดรับเงิน ตั๋วเงินที่ธนาคารจะรับซื้อลดจากลูกค้ามี 3 ประเภท ดังนี้

7.1 รับซื้อลดเช็คการค้าล่วงหน้า

7.2 รับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินที่ออกโดยลูกค้าของธนาคาร (บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล)

7.3 รับซื้อลดตั๋วเงิน (P/N และ B/E ที่ Aval / Accept) โดยธนาคารอื่น

เป็นการทำสัญญาระหว่างธนาคารกับลูกค้า โดยตกลงที่จะซื้อขายเงินตราต่างประเทศระหว่างกัน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในภายหน้าทั้ง 2 ฝ่าย จะกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนกันไว้แน่นอน อัตราใดอัตราหนึ่ง ณ วันที่ทำสัญญาซื้อขาย

8. การออกหนังสือรับรองเครดิต/หนังสือสนับสนุนทางการเงิน เป็นการออกหนังสือรับรองฐานะและเครดิตของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม (โดยมากจะเป็นหน่วยงานราชการ) และมักจะออกตามรูปแบบที่กำหนดโดยหน่วยงานนั้น ๆ

9. สินเชื่อที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ เป็นสินเชื่อที่องค์กรรัฐมีโครงการให้การสนับสนุนซึ่งมีตั้งแต่การให้กู้เงินร่วมกับธนาคาร โดยคิดดอกเบี้ยในส่วนขององค์กรรัฐนั้นในอัตราที่ถูกกว่าปกติ จนถึงการใช้ค้ำประกันจากองค์กรรัฐนั้น ๆ การสนับสนุนจะได้มาจากองค์กรรัฐ 3 แห่ง ดังต่อไปนี้

9.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย : มักสนับสนุนในลักษณะการปล่อยกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ สัดส่วนที่ปล่อยร่วมกับธนาคาร นั้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะสินเชื่อ ตัวอย่างสินเชื่อ คือ เงินกู้ SME (Small and Medium Enterprises) ตัวเลี้ยงสัตว์ ตัวเกษตรกร

9.2 บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) : ในกรณีที่ลูกค้าของธนาคารเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดย่อมนั้น เมื่อธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอกับสินเชื่อที่ให้ บสย. จะเข้ามาให้การค้ำประกันกับธนาคาร

9.3 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (Exim Bank) : ให้กู้ในลักษณะ Packing Credit

10. สินเชื่อธุรกิจ SME ถ้าลูกค้าอยากจะทำประกอบธุรกิจการค้าขนาดกลางหรือขนาดย่อม (Small & Medium Enterprises) และต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ที่จะคอยชี้แนะและให้การสนับสนุนทางการเงินให้กิจการเจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคง ธนาคารมีประสบการณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นเวลายาวนานไม่ต่ำกว่า 50 ปี

11. เงินกู้ธุรกิจที่มั่นคง เงินกู้ระยะยาวสำหรับใช้เป็นเงินลงทุนในทรัพย์สินถาวร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตหรือลดต้นทุนการดำเนินงาน ระยะเวลาเงินกู้ไม่เกิน 8 ปี

บริการต่างประเทศ ได้แก่

1. การค้าต่างประเทศ ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่ทั่วโลกยอมรับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีเครือข่ายสาขาในต่างประเทศ และมีธนาคารตัวแทนอยู่ทั่วโลก ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับกิจการค้าของคุณในแวดวงการค้าระหว่างประเทศได้ ด้วยบริการที่มีคุณภาพผสานกับระบบสารสนเทศที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยใหม่มาให้ความสะดวกรวดเร็วและแม่นยำ โดยทีมงานที่มีความรู้ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ พร้อมทั้งบริการในธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการนำเข้า การส่งออกและการโอนเงิน และยังมีทีมงานที่มีความชำนาญในด้านการบริหารเงินที่จะคอยให้คำปรึกษาในเรื่องความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งมีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราสกุลต่าง ๆ ในอัตราที่จะให้ประโยชน์สูงสุด

2. KrungsriTradeLink ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่เคยหยุดนิ่งในการพัฒนาบริการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าเท่าที่จะทำได้ เป็นการตอบสนองความไว้วางใจที่ลูกค้ามีให้เราอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาอันยาวนาน และขอเสนอบริการใหม่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ "KrungsriTradeLink" เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต อาจก่อให้เกิดความเสียหายทางกฎหมายได้

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการด้านการนำเข้าและการส่งออกผ่านระบบเครือข่าย Internet เท่ากับเป็นการขยายเวลาให้บริการ ช่วยให้สามารถติดต่อธุรกิจได้ทุกที่ตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง มีการพัฒนาระบบให้มีคุณภาพ รวดเร็ว แม่นยำ และถึงพร้อมความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

บริการวานิชธนกิจ ได้แก่

1. วานิชธนกิจ ธนาคารมีทีมที่ปรึกษาทางการเงินที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พร้อมจะให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งในด้านการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ การนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ การเฟื่องถอนหุ้นของบริษัทจดทะเบียนออกจากตลาดหลักทรัพย์ การรวมกิจการหรือควบกิจการ ตลอดจนที่ปรึกษาทางการเงินอื่น ๆ

1.1 จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายตราสารหนี้ ธนาคารให้บริการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายตราสารหนี้แก่องค์กรรัฐวิสาหกิจและภาคธุรกิจเอกชนที่ต้องการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยธนาคารสามารถจัดจำหน่ายตราสารหนี้ให้ผู้ลงทุนทั้ง ประเภทสถาบันและประชาชนทั่วไปได้อย่างกว้างขวางผ่านเครือข่ายสาขาธนาคารที่มีอยู่ทั่วประเทศ

1.2 คำตราสารหนี้ภาคเอกชน ธนาคารรับซื้อและขายตราสารหนี้ภาคเอกชนในตลาดรองกับลูกค้าทั้งประเภทสถาบันและประชาชนทั่วไป เพื่อช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ตราสารหนี้ และมีผู้คำตราสารหนี้รับอนุญาตพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนให้ข้อมูลตราสารหนี้ต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกลงทุนได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมแก่ผู้ลงทุน

1.3 ตัวแทนเจ้าหนี้และหลักประกัน ธนาคารให้บริการแก่เจ้าหนี้สถาบันการเงินและลูกหนี้ที่มีเจ้าหนี้สถาบันการเงินจำนวนหลายรายตามสัญญาเงินกู้ร่วม (Syndicated Loan) หรือ สัญญาปรับโครงสร้างหนี้ (Debt Restructuring) โดยธนาคารจะเป็นผู้ประสานงาน ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับหลักประกัน เช่น การจดจำนอง การจำนำ การโอนสิทธิ เรียกร่อง เป็นต้น เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญา

2. ธุรกิจหลักทรัพย์ รับฝากทรัพย์สินและผู้ดูแลผลประโยชน์ ธนาคารให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนส่วนบุคคลและลูกค้าทั่วไป และให้บริการเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวม โดยดำเนินการเก็บรักษาทรัพย์สิน การชำระราคาซื้อและราคาขายของทรัพย์สิน การดูแลและติดตามสิทธิประโยชน์จากการลงทุนในหลักทรัพย์ การจัดทำบัญชีทรัพย์สินและทะเบียนทรัพย์สิน การสอบทานและ การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ การจัดทำรายงานต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลให้บริษัทจัดการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุน นอกจากนี้ธนาคาร ยังได้ให้บริการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ทุกประเภททั้ง ตราสารหนี้ ตราสารทุน และหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยดำเนินการจัดทำบันทึกข้อมูลผู้ถือหลักทรัพย์ การจ่ายเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นใบใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปันผล ดอกเบี้ยหรือเงินต้นของหลักทรัพย์ การเปลี่ยนโอนกรรมสิทธิ์หลักทรัพย์ การส่งข้อมูลที่ผู้ออกหลักทรัพย์ต้องการแจ้งไปยังผู้ถือหลักทรัพย์ ผู้ออกหลักทรัพย์และผู้ถือหลักทรัพย์ จึงได้รับประโยชน์ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการวานิชธนกิจ

3. จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ผลประโยชน์ทางการเงิน การจัดการ และให้ประสิทธิภาพประโยชน์ทางด้านภาษีแก่ลูกจ้างและนายจ้างมากมาย เพื่อเป็นหลักประกันแก่ลูกจ้างเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน กองทุนที่อยู่ภายใต้การจัดการของธนาคาร จะได้รับการบริหารโดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์ในการบริหารกองทุนเป็นอย่างดี มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการบริหารกองทุนและระบบทะเบียนสมาชิก อีกทั้งมีผู้วางแผนการลงทุนที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่กองทุน

บริการบริหารเงิน ได้แก่

1. ซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า ภายใต้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว (Managed Float) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน อัตราแลกเปลี่ยนจะเคลื่อนไหวขึ้นลงอยู่ตลอดเวลา โดยได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ รอบด้าน เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงปัจจัยด้านเทคนิค ดังนั้น ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกจึงต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความเสี่ยงเหล่านี้สามารถส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรหรือขาดทุนได้มากมายอย่างที่คาดไม่ถึง หากดำเนินธุรกิจไปโดยขาดการบริหารความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนที่ดี เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนของคุณเป็นเรื่องง่าย ธนาคารได้เตรียมเจ้าหน้าที่ไว้พร้อมให้การสนับสนุนทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการปกป้องผลกำไรของธุรกิจของคุณจากความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยน และธนาคารยังมีบริการเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงล่วงหน้าจากอัตราแลกเปลี่ยนทั้งลักษณะของ Forward และ Swap ไว้คอยให้บริการเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าสามารถบริหารต้นทุนด้านอัตราแลกเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

2. ซื้อขายพันธบัตรรัฐบาลและตัวคงคลัง ระยะเวลาของการลงทุน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในฐานะสมาชิกศูนย์ซื้อขายตราสารหนี้ไทยหมายเลข 11 ซึ่งเป็นศูนย์กลางของตลาดรองที่ให้การสนับสนุนการหมุนเวียนเปลี่ยนมือพันธบัตร ยินดีที่จะขอเสนอการลงทุนในรูปแบบของ พันธบัตรและพันธบัตรรัฐวิสาหกิจให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งไว้เพื่อพิจารณา สามารถเลือกลงทุนได้ทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว หรือตั้งแต่ 1-7 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามความต้องการ โดยจะได้รับผลตอบแทนคงที่ทุก ๆ 6 เดือนตามอัตราดอกเบี้ยที่ตราไว้ (Coupon) ตลอดอายุของพันธบัตรด้วยวงเงินขั้นต่ำเริ่มต้นที่ 5 ล้านบาท

3. บริการเงินโอน

ไม่ว่าผู้รับปลายทางจะเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) หรือไม่ก็ตาม เพื่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการใช้จ่ายลูกค้าสามารถส่งเงินไปยังผู้รับปลายทางได้ด้วยบริการหลัก 2 รูปแบบคือ โอนเงินภายในประเทศ และต่างประเทศ

บริการเงินโอนในประเทศ ได้แก่ เงินโอนด้วยการซื้อตั๋วแลกเงิน (Draft) เป็นวิธีโอนเงินที่ประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการโอนประเภทอื่นจำนวนมากหรือน้อย ตั้งแต่หลักหมื่นขึ้นไปค่าธรรมเนียมขั้นต่ำแรก 10 บาท หลังจากนั้นขั้นต่ำละ 5 บาท เหมาะสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการที่ต้องการหลักฐานการชำระเงิน สามารถโอนได้ระหว่างสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้วยกันเองจากจังหวัดหนึ่งโอนสู่อีกจังหวัดหนึ่ง

บริการเงินโอนต่างประเทศ ได้แก่

1. เงินโอนระหว่างประเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ ทั้งจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยและจากประเทศไทยออกไปถึงผู้รับในต่างประเทศ เพื่อชำระเป็นค่าสินค้าและบริการ โดยผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างประเทศอันทันสมัยและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับทั่วโลกทั้งระบบ Swift และ Telex สามารถมั่นใจได้ว่าผู้รับเงินที่ปลายทางจะได้รับเงินเข้าบัญชีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยไม่ต้องรับภาระในการจัดส่งเอกสารแต่อย่างใด

2. กรุงศรี-เวสเทิร์น ยูเนียน เป็นบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงไปทั่วโลกของตัวแทน Western Union 96,000 แห่ง ใน 185 ประเทศ ด้วยขั้นตอนง่าย ๆ เพียง 3 ขั้นตอน เงินจะถึงมือผู้รับภายในไม่กี่นาทีโดยผู้รับไม่ต้องมีบัญชีกับธนาคาร Western Union จึงเป็นวิธีส่งและรับเงินที่สะดวก รวดเร็ว เชื่อใจได้ ต้องการหาจุดบริการ กรุงศรี-เวสเทิร์น ยูเนียน สาขาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

4. บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่ทำให้ความรวดเร็ว สะดวกสบาย ตอบรับวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่ ยุคอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูง ช่วยให้ลูกค้า ถอน และโอนเงิน เรียกเก็บเช็ค สอบถามข้อมูล รวมทั้งชำระ ค่าสินค้าและบริการได้ด้วยตัวเองผ่านทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนตัว เอทีเอ็ม โทรศัพท์ ฯลฯ

1. รับชำระเงินผ่านสาขาธนาคาร (Bills Payment) เป็นบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่สถาบันองค์กร บริษัท และห้างร้านที่มีความประสงค์จะให้ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยใบชำระเงินพิเศษ (Pay-In-Slip) ที่สามารถระบุ ชื่อ นามสกุล หมายเลข อ้างอิง จำนวนเงินที่

เอกสารแนบมา หรือแจ้งผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที โดยไม่ต้องนำใบชำระมาชำระที่สาขาธนาคาร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชำระ ฯลฯ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ โดยจำนวนเงินที่รับชำระจะนำเข้าบัญชีเงินฝากของ บริษัททันที นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มจุดชำระเงินให้แก่บริษัทผ่านเครือข่ายสาขานาการทั่วประเทศ ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายดำเนินงานของบริษัท

2. หักบัญชีและนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Auto Payment) เป็นบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่สถาบัน องค์กร บริษัท ห้างร้าน ที่มีการนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากลูกค้า (Credit) เช่น การจ่ายเงินเดือน ค่าสินไหมทดแทน ฯลฯ และการหักเงินจากบัญชีเงินฝากลูกค้า (Debit) ผ่านสาขานาการ เช่น การชำระค่าสินค้าและบริการ เพียงติดต่อนำส่งข้อมูลล่วงหน้า 1-2 วันทำการ และระบุรายละเอียดของเลขที่บัญชีเงินฝาก และจำนวนเงินตามรายการทั้งหมด ธนาคารจะดำเนินการโอนเงินให้ตามข้อมูลคำสั่งตามที่ได้รับความจำนงไว้

3. โอนเงินรายชื่อยระหว่างธนาคาร (Media Clearing) เป็นบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในการโอนเงินไปยังบัญชีของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ โดยจำนวนเงินสูงสุด 500,000 บาทต่อรายการ ข้อมูลรายการโอนเงินจะบันทึกลงบนสื่อข้อมูลและนำส่งให้ธนาคารล่วงหน้า 2 วันทำการ ศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารแห่งประเทศไทยจะทำการประมวลผล เพื่อดำเนินการโอนเงินตามข้อมูลคำสั่ง โดยผู้รับโอนจะได้รับเงินเข้าบัญชี ตามกำหนดระยะเวลาที่ได้แจ้งความจำนงไว้

4. โอนเงินเพื่อบุคคลที่สามผ่านระบบ BathNet เป็นบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร ในการโอนเงินไปให้ผู้รับโอนที่มีบัญชีอยู่ต่างสถาบันการเงิน เพียงติดต่อแจ้งความประสงค์ที่สาขาของธนาคาร โดยระบุรายละเอียดของผู้รับโอนให้ชัดเจน เช่น ชื่อนามสกุล เลขที่บัญชีเงินฝาก จำนวนเงิน และสถาบันการเงินที่รับโอน โดยไม่จำกัดวงเงินในการโอน แต่ละครั้งระบบจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากและนำเงินเข้าบัญชีผู้รับโอนภายในวันเดียวกัน

5. เช็กระเบียบเก็บต่างจังหวัด (Bill Collection) เป็นบริการผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร โดยให้ธนาคารเป็นตัวแทนในการเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงินเรียกเก็บต่างจังหวัด เป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ ธนาคารจะนำส่งตั๋วเงินไปเรียกเก็บเงินตามวันที่ครบกำหนดบนหน้าเช็ค หลังจากทราบผลการเรียกเก็บแล้วธนาคารจะนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากภายในวันเดียวกัน ซึ่งจะเอื้ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่าย

6. กรุงศรี เอทีเอ็ม เป็นบริการในรูปแบบ Self Service ที่เปิดโอกาสให้สามารถจัดการกับเงินในบัญชีเงินฝากของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการเบิกเงินสดจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือโอนเงินให้แก่บุคคลอื่นที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ที่เป็นธนาคารสมาชิก โดยผู้รับโอนจะได้รับเงินทันที นอกจากนี้ยังสามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้เพื่อการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดตามเครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศ โดยมีกำหนดวงเงินสูงสุดในการเบิกเงินสดถึงวันละ 40,000 บาทต่อบัตร

7. กรุงศรี ATM-ID เป็นบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับสถาบันการศึกษา องค์กร และบริษัทต่าง ๆ ในการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรพนักงาน ที่ใช้เป็นบัตรเอทีเอ็มได้ในบัตรเดียวกัน โดยสามารถบันทึกข้อมูลแบบ Bar Code หรือแบบแถบแม่เหล็ก ซึ่งจะบันทึกข้อมูลได้ตามความต้องการ นับเป็นบริการที่ให้ประโยชน์คุ้มค่าในการลดภาระในการจัดทำบัตรประจำตัว และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ภายในบัตรเดียวกัน

8. บัตรเดบิตกรุงศรี อีเล็กตรอน เป็นบัตรที่รวม 2 สิทธิประโยชน์ระหว่างบัตรกรุงศรี ATM กับบัตรเดบิต VISA ผนวกเป็นบัตรที่ทั่วโลกให้การยอมรับใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศทันสมัยมากไปด้วยสิทธิพิเศษ สามารถเบิกถอนเงินสดได้ในจำนวนมากกว่า และมากแห่งกว่าจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ทั้งในและต่างประเทศ ใช้จ่ายชำระค่าสินค้า / บริการได้ทั่วโลก ณ ร้านค้าชั้นนำกว่า 8 ล้านแห่งที่มีเครื่องหมาย VISA ELECTRON โดยมีสิทธิเลือกวงเงินใช้จ่ายประจำวันด้วยตัวเอง สูงสุด 100,000 บาท และสามารถทำการปรับเพิ่มหรือลดวงเงินได้วันละไม่เกิน 2 ครั้ง จากเครื่อง เอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทุกเครื่อง

9. กรุงศรีโฟน 1572 สะดวก ทันใจ ด้วยระบบบริการธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้อิสระในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา สามารถเลือกทำรายการทางการเงินด้วยตนเองผ่านระบบบริการตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response)

10. กรุงศรีอีเล็กทรอนิกส์ สเตทเมนต์ (KES) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการจัดส่งใบแจ้งยอดเงินในบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (STATEMENT) ผ่านคู่สายโทรศัพท์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารไปยังเครื่องโทรสาร (FACSIMILE) ของลูกค้า สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อ และเดินทางมารับด้วยตัวเอง

5. บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

ถ้าลูกค้าทำธุรกิจการค้าที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ และใช้เงินตราต่างประเทศในธุรกิจธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการด้านต่างประเทศครบครัน ทั้งธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการเงินโอนต่างประเทศ และบัญชีเงินฝากต่างประเทศภายใต้เครือข่ายบริการที่ทันสมัย มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ และมีธนาคารตัวแทนซึ่งเป็นที่ยอมรับอยู่ทั่วโลก

1. บริการธนบัตรต่างประเทศ บริการด้านการขายและรับซื้อธนบัตรต่างประเทศ 21 สกุลเงินทั่วโลก ได้แก่ สกุล USD, GBP, CNY, DKK, FRF, ITL, KRW, NLG, NOK โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่สำนักงานใหญ่ / สำนักงาน / สาขาของธนาคารที่ให้บริการด้านต่างประเทศ

ทุกแห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ตราสารการเงินต่างประเทศ ธนาคารมีบริการเกี่ยวกับตราสารการเงินต่างประเทศประเภทต่าง ๆ ที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบครัน

3. เช็คเดินทาง (Travel Cheque) อีกหนึ่งทางเลือกที่ให้ความปลอดภัยสำหรับนักเดินทาง ลูกค้าสามารถพกติดตัวไปได้ทุกแห่งใช้ได้เหมือนเงินสด แต่ถ้าเกิดสูญหายลูกค้าไม่สูญเสีย เพราะสามารถขอรับเงินคืนจากบริษัทตัวแทนได้ ธนาคารมีบริการขายและซื้อเช็คเดินทางหลากหลายสกุลเงินจากบริษัทที่มีชื่อเสียงแพร่หลายทั่วโลก เช่น AMERICAN EXPRESS, CITICORP และ THOMAS COOK

4. ครีฟท์ต่างประเทศ (Draft) บริการจำหน่ายครีฟท์ที่หลากหลายสกุลเงิน โดยใช้เครือข่ายของธนาคารตัวแทนที่มีประสิทธิภาพ เช่น บริการ "World Link" ของ CITIBANK

6. กรุงศรีบ้านพร้อมอยู่

ค้นหาที่อยู่อาศัยทั้งบ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์ คอนโด อาคารพาณิชย์ ที่ดินเปล่า และทรัพย์สินอื่น ๆ ทั่วประเทศ

7. บริการอื่น ๆ

ธนาคารยังมีบริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัย สำหรับลูกค้าของธนาคาร ได้แก่ แคชเชียร์ เช็ค เช็คของขวัญ และคูปอง ทั้งนี้ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการได้

1. บริการเช็คของขวัญ เป็นเช็คอีกประเภทหนึ่งที่มีมูลค่าเทียบเท่าเงินสด สำหรับมอบให้แก่กันเป็นของขวัญที่ถูกใจทั้งผู้ให้และผู้รับในทุกโอกาส เช่น งานมงคลสมรส งานวันเกิด งานเทศกาลต่าง ๆ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ขอแนะนำ "เช็คของขวัญศรีศรธา" ที่มีรูปแบบงดงาม พร้อมให้ความสะดวกด้วยมูลค่าเช็คที่เลือกได้จากฉบับละ 200 บาท ไปจนถึง 200,000 บาท และเปิดโอกาสให้ลูกค้าเลือกระบุ หรือไม่ระบุชื่อผู้รับก็ได้ตามความประสงค์

2. บริการแคชเชียร์เช็ค ถ้าลูกค้าต้องการชำระเงินหรือวางเงินประกันเป็นจำนวนมาก ในการประกอบธุรกิจการค้า และผู้รับต้องการความมั่นใจสูงกว่าเช็คส่วนตัว "แคชเชียร์ เช็ค" เป็นทางเลือกที่สะดวก ปลอดภัย และไว้วางใจได้ดีที่สุด เพราะเป็นเช็คของธนาคารเอง มีมูลค่าเทียบเท่าเงินสด ผู้รับนำไปเข้าบัญชีได้ทันที

3. บริการคูปอง ถ้าลูกค้าต้องการสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับเก็บรักษาสินทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องประดับ โฉนดที่ดิน เอกสาร / หลักฐานสำคัญ หรือของมีค่าอื่น ๆ ธนาคารมีคูปองพร้อมระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสากลที่จะดูแลทรัพย์สินของลูกค้าให้ปลอดภัยจากการโจรกรรม อัคคีภัย หรือภัยพิบัติอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้