

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การปรับปรุงการให้บริการของธนาคารโดยใช้เทคนิค ลีน
ผู้เขียน	นายอรรถพร เกตุแค
ปริญญา	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ผศ.ดร.รุ่งฉัตร ชมภูอิน ไหว

### บทคัดย่อ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมากเนื่องจากเป็นสาขาใหญ่ของจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้เกิดปัญหาการรอคอยของลูกค้าที่ยาวนานในการเข้ารับบริการ งานวิจัยนี้จึงศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการลดเวลาในการรอคอยของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เทคนิคลีนที่นำมาใช้ ได้แก่ การปรับปรุงโดยใช้ระบบดึง การใช้ระบบควบคุมด้วยสายตา และการวางแผนผังใหม่เพื่อลดเวลาในการเดินทางในระบบ เป็นต้น และมีการนำโปรแกรมจำลองสถานการณ์อาร์โนมาใช้ในการวิเคราะห์ผลหลังการปรับปรุง โดยได้เสนอทางเลือกในการปรับปรุงทั้งหมด 5 รูปแบบ โดยรูปแบบที่สามารถลดเวลาการรอคอยในวันที่ลูกค้าหนาแน่นได้มากที่สุดร่วมกับเทคนิคลีนเป็นการนำรูปแบบเรื่องของการปรับพนักงานให้ทำงานเต็มเวลาทุกช่อง ปรับตารางการทำงานของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาและการวิเคราะห์หาช่องทางที่เหมาะสม คือ 7 ช่องบริการ โดยสามารถลดเวลาเฉลี่ยของการรอคอยจาก 7.22 นาที เหลืออยู่ที่ 0.95 นาที หรือลดลง 86.84 % ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเวลาในการรอคอยลดลงจาก 2.63 นาทีเหลือที่ 0.42 นาทีหรือลดลง 84.03 % ส่วนเวลาในการเดินจากจุดนั่งรอไปยังจุดให้บริการลดลงจาก 11 วินาทีเหลือ 8 วินาที หรือลดลง 27.27 % และเวลาในการเขียนใบรายการลดลงจาก 53.53 วินาทีเหลือ 45 วินาที หรือลดลง 15.93 %

<b>Independent Study Title</b>	Bank Service Improvement Using Lean Techniques
<b>Author</b>	Mr.Attaporn Ketcare
<b>Degree</b>	Master of Engineering (Industrial Engineering)
<b>Independent Study Advisor</b>	Asst.Prof. Dr. Rungchat Chompu-inwai

### **Abstract**

Customers of the San Pa Koi Bangkok Bank branch in Chiang Mai have access to the service every day, however as the main branch in Chiang Mai have a problem with waiting a long time for service. This research study aims to find a way to reduce waiting time at the bank by using lean techniques and increase customer satisfaction in service. Lean techniques used in works such as improving the system, Pull system, Visual control, Plant layout to save time transportation systems and the Arena simulation software were used to analyze the results after the improvement. This research presents 5 options to improve service time. The model can reduce the delay time during day time operation hours cooperate with lean techniques ; change the employee's working model to full-time, optimize employee's working time to be suitable for customer and appropriation evaluate the service center; customers were most likely to reduce the average waiting time of 7.22 to 0.95 minutes, down 86.84%. Standard deviation of the time waiting of Arena reduced from 2.63 to 0.42 minutes (reduction of 84.03 %). Transfer time from waiting point to service point decrease from 11 to 8 second or decrease by 27.27%. The time taken writing the slip was reduce from 53.53 to 45 seconds, down 15.93%.