

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อเรื่อง : การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาแม่โจ้
ผู้จัดทำ : นางสาวสุกัญญา ศิริรัศมิ์โยธิน รหัส 9464 99 39
ปีการศึกษา : 2541

บทคัดย่อ

ในการศึกษาการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่โจ้
ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการ
เกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินธุรกิจและแนวทางใน
การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งได้ทำการศึกษการดำเนินงานทางด้านการตลาดและการบริการ
การเงิน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดเก็บข้อมูลในการศึกษการดำเนินงานครั้งนี้รวบรวม
จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาและพนักงาน การสังเกต และการค้นคว้าเพิ่มเติมจากวารสาร
เอกสาร หรือบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ ของธนาคาร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
การวิเคราะห์ โอกาส,อุปสรรค,จุดแข็งและจุดอ่อน(SWOT Analysis) โดยใช้ระยะเวลาในการ
ศึกษา 14 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2540 ถึงเดือน มกราคม 2542

จากผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีปัญหาทางด้านการให้บริการ แนวทางในการแก้ปัญหา
คือ จัดให้มีการประชุม อบรม และมีการประเมินผลในการให้บริการทั้งจากผู้บังคับบัญชาและ
ลูกค้า เพื่อที่จะให้พนักงานทุกคนเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ รวมทั้งมี
การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านเพื่อที่จะสามารถเพิ่ม
คุณภาพในการให้บริการ ทำให้ธนาคารมีการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ
สามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้กับธนาคารและสามารถที่จะแสวงหาลูกค้าใหม่ได้ในอนาคต