

ชื่อเรื่อง : การดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาป่าาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้จัดทำ : นายชัยยุทธ จำปา รหัส 9063 99 37

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร. วิไลพร ลิ้มะสวัสดิ์

ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร วิเคราะห์โอกาส ข้อจำกัด จุดอ่อน จุดแข็ง ถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางแก้ไข โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่มีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ของธนาคารและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา และพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาป่าาย จากผลการศึกษาสรุปว่า ธนาคารมีปัญหาหลัก คือ ปัญหาการขาดโครงสร้างองค์กรที่ดี และปัญหารอง คือ ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ปัญหาด้านบริการซึ่งแนวทางแก้ไขคือควรจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ การพัฒนาบุคลากร การรับพนักงานเพิ่ม การเปลี่ยนคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นใหม่ ในระบบออนไลน์ และการฝึกฝนให้พนักงานมีศิลปะการต้อนรับและบริการลูกค้า เพื่อที่จะสามารถเพิ่มคุณภาพบริการให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นและแสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าไว้กับธนาคารต่อไปในอนาคต