

ชื่อหัวเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายมิตรฤทธิช ไบภาวิน รหัส 9004 99 37

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สายฝน เลาหะวิสุทธิ

ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)สาขาสันกำแพง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนถึงโอกาส และแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน โดยมีวิธีการศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าข้อมูล เอกสารเพิ่มข้อมูลของธนาคารตลอดจนค้นคว้าจากตำราเรียน เอกสารทางวิชาการและบทความทางการเงินการธนาคาร เพื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไปที่จะนำไปศึกษาค้นคว้าต่อไป

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสันกำแพง เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อ 1 ตุลาคม 2519 ปัจจุบันมีพนักงาน 34 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้บริการรับฝากเงิน เช่น เงินฝากประจำ สะสมทรัพย์ กระแสรายวันและบริการโอนเงิน ตลอดจนตราสารการเงินต่าง ๆ

2. ให้บริการกู้ยืมเงิน เช่น สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อประกอบการค้าและอุตสาหกรรมทุกประเภทด้วย

จากผลการศึกษาการดำเนินงานของสาขาฯ ในช่วงปี 2535-2538 และโอกาสในอนาคต สามารถสรุปปัญหาในการดำเนินงานได้ดังนี้

ปัญหาหลัก คือ ปัญหาด้านการติดตามและเจรจากับลูกหนี้

ปัญหารอง คือ ปัญหาการแข่งขันด้านเงินฝาก คู่แข่งขันเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาการถูกโจมตีจากคู่แข่งอื่น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำการศึกษา มีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา
พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาหลัก

1.1 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ควรมีการวางแผนทางการติดตามและเจรจา
ขออนุมัติก่อนดำเนินการ เพื่อให้ได้หลักการที่จะยอมรับได้กับข้อต่อรองของลูกค้า

1.2 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ควรสรุปการติดตามและเจรจาต่อรอง ลงใน
แนวทางปฏิบัติ (Action Plan)

1.3 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ควรหาทางเจรจาเสริมสภาพหนี้อื่น ๆ เข้ามา
แทน เช่น หลักประกัน ค่างานล่วงหน้า ลูกหนี้การค้า เป็นต้น เพื่อสภาพหนี้ที่ดีขึ้น

2. ปัญหารอง

2.1 จากจำนวนคู่แข่งชั้นที่เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารสาขาฯ ควรมีวิธีการ
และขั้นตอนในการดำเนินงานด้านเงินฝาก เช่น สืบรวจและวางแผน จัดกลุ่มทำงาน ตั้ง
เป้าหมายให้พนักงาน คัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และการเตรียมการก่อนพบลูกค้า เป็นต้น
นอกจากนี้ ผู้บริหารสาขาฯ ควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเงินฝากทั้งภายใน
และภายนอกสาขาฯ

2.2 ปัญหาการถูกโจมตีจากคู่แข่งชั้นนี้ ผู้บริหารสาขาฯ ควรออกไป
ชี้แจงลูกค้าด้วยตนเองและควรรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอนตามกฎหมายให้แก่ลูกค้า
อย่างใกล้ชิด

เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารตลอดไป และประทับใจในการบริการของ
ธนาคารทุกด้าน ผู้บริหารสาขาฯ และพนักงาน ควรออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
มีเหตุทักท้วงขว้าง ทลอคจนออกงานสังคมในท้องถิ่น เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรี สัมกับค่าขวัญของ
ธนาคารที่ว่า "เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน"