

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา  
ถนนช้างคลานสาขารูปแบบใหม่เปรียบเทียบกับสาขารูปแบบเดิม  
ผู้จัดทำ : นางสาวกัทลียา วงศ์มาเดช  
รหัส : 9082 99 40  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สะอาด ใจแก้ว  
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ  
วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2543  
จำนวนหน้า : 74 หน้า

รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงาน ปัญหา และ อุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน ซึ่งวิธีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารต่าง ๆ ศึกษากระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน ด้านการให้บริการ การเงิน การตลาด สินเชื่อ บริหารงานบุคคล โดยสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานแผนกนั้น และผู้ใช้บริการ โดยมีผลสรุปดังนี้

โครงสร้างขององค์กร แบ่งออกได้เป็น 3 แผนกใหญ่ คือ งานด้านบริการลูกค้า ( OVER THE COUNTER : OTC ) งานสนับสนุนสาขา ( BACK OFFICE : BO ) และ งานด้านสินเชื่อ ผู้บริหารสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบริการลูกค้า ผู้ช่วยผู้จัดการสนับสนุนงานสาขา และ ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนช้างคลานประสบปัญหาในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ปัญหาด้านการดำเนินงาน คือ ขาดโครงสร้างองค์กรที่ดี เนื่องจากการปรับเปลี่ยนสาขารูปแบบใหม่ ทำให้มีการเปลี่ยนผังภายในสาขาใหม่ โดยแต่ละแผนกจำนวนพนักงานลดลง ปริมาณงานเท่าเดิม ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ และคุณภาพงานต่ำ

ปัญหาด้านบุคลากร มีความชำนาญเฉพาะด้านทำให้เกิดปัญหาการโยกย้ายเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ปัญหาด้านการแข่งขัน เนื่องจากมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งตั้งอยู่บริเวณนี้ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการตลาด ปัญหาด้านที่จอดรถ เนื่องจากลักษณะสาขามีสถานที่เป็นอาคารพาณิชย์สองคูหาทำให้มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาดนนทบุรีสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ได้ดังต่อไปนี้

ด้านการดำเนินงาน พยายามลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน,เพิ่มจุดบริการตัวเองให้ลูกค้า ด้านบุคลากร อบรมให้พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ด้านเทคโนโลยี และให้มีการหมุนเวียนงาน มีการแข่งขัน ในด้านตลาดเพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่ ด้านที่จอตลอดได้เช่าที่ดินฝั่งตรงข้ามธนาคาร เพื่อให้บริการลูกค้า

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า แสดงให้เห็นว่าลูกค้าพอใจกับการให้บริการรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพิจารณาจากผลที่ได้รับจากการออกแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ยกเลิกระเบียบปฏิบัติรวมถึงกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยาก ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงานบริการของธนาคาร และ ต้องประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงธุรกิจที่ให้บริการ และศึกษาความต้องการของลูกค้า