



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การบริการด้านสินเชื่อ

**Credit Service**

โดย

นาย ประเสริฐศักดิ์ กานดา 5304300333

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชาการเงินการธนาคาร คณะ บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2555

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การบริการด้านสินเชื่อ

Credit Service

เสนอ

อาจารย์เกียรติศักดิ์ สิงห์โต

จัดทำโดย

นาย ประเสริฐศักดิ์ กานดา 5304300333

4 มีนาคม 2556 – 21 มิถุนายน 2556

หัวข้อโครงการ การบริการด้านสินเชื่อ

Service credit.

รายชื่อผู้จัดทำ นายประเสริฐศักดิ์ กานดา

ภาควิชา การเงินการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์เกียรติศักดิ์ สิงห์โต

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการเงินการธนาคาร  
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 / 2555

คณะกรรมการสอบโครงการ

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

( อาจารย์เกียรติศักดิ์ สิงห์โต )

..... พนักงานพี่เลี้ยง(แทน)

( อาจารย์สมชาย เบ็ญจวรรณ )

..... กรรมการกลาง

( ดร. วรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล )

..... ผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

( ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนา )

-ก-

## จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ ภาควิชาการเงินการธนาคาร

อาจารย์เกียรติศักดิ์ สิงห์โต

ตามที่ กระผม นายประเสริฐศักดิ์ กานดา นักศึกษาภาควิชาการเงินการธนาคาร

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 4 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน 2556 ในตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน ณ ธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงาน

เรื่อง การบริการด้านสินเชื่อ(Service credit)

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้วกระผม จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นาย ประเสริฐศักดิ์ กานดา

ผู้จัดทำ

-๒-

## กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่กระผม ได้มาปฏิบัติในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารกรุงไทย สาขา เซ็นทรัลปิ่นเกล้า ตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน 2556 ส่งผลให้กระผมได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่า มากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย

- ดังนี้
1. นายอัยวัฒน์ แดงทับทิม รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด
  2. นายรังกูล สุราราชกุล เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด
  3. นายธรรมณัฐ สถาปิตานนท์ เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดย่อม
  4. นางสาวนิษฐ์นภิสนา คาสวรรณ เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

กระผม ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งกระผมขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นาย ประเสริฐศักดิ์ กานดา

ผู้จัดทำรายงาน 21 มิถุนายน 2556

## บทคัดย่อ

จากการที่ได้เข้าปฏิบัติงานของโครงการสหกิจศึกษาใน ธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในแผนกของการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นแผนกด้านบริการเพื่อสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความสะดวกสบาย ซึ่งในการเข้าปฏิบัติงานนั้น ได้ทำการศึกษาในส่วน ของบริการแต่ละประเภท ยกตัวอย่างเช่น การเช่าซื้อสินค้าอุปโภคคือธุรกิจการให้บริการด้านสินเชื่อที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนได้โดยไม่ต้องรอเก็บเงินก่อน และแบ่งผ่อนชำระเป็นรายงวด ๆอีกทั้งยังเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้จำหน่ายสินค้าต่างๆ กล่าวคือ บริษัทกรุงไทยธุรกิจ จำกัดจะเป็นตัวแทนในการจ่ายชำระค่าสินค้าตามราคาซื้อขายให้กับผู้จำหน่ายและทำการเรียกเก็บเงินผ่อนชำระค่าสินค้าจากลูกค้าโดยผ่อนชำระเป็นรายเดือนหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การส่งเอกสาร การจัดแฟ้มสินเชื่อเพื่อให้ค้นหาได้ง่าย การส่งประเมินราคา การประทับตราขายเอกสารที่ต้องประทับ เช่น อส4ข เครดิตบูโล เป็นต้น ซึ่งจากการฝึกปฏิบัติงานจริงนั้นปัญหาที่พบ คือ ธนาคารกรุงไทย สาขา เซ็นทรัลปิ่นเกล้า มีเอกสารสินเชื่อของลูกค้ามีจำนวนมากและเอกสารเหล่านั้นไม่ถูกต้องตามหมวดหมู่ที่ได้จัดสรรไว้ เนื่องจากไม่มีพนักงานจัดเรียงเอกสารเพราะหน้าที่เหล่านี้ส่วนมาจากเด็กฝึกงานที่ได้กระทำไว้ ในหลายๆรุ่น พอครบกำหนดเวลาที่ฝึกงานเสร็จก็จะไปจากธนาคารทันที โดยที่ยังจัดเรียงเอกสารยังไม่เรียบร้อย จึงทำให้รุ่นที่มาทีหลังไม่ทราบว่าจะเอกสารของลูกค้า ที่จะจัดเอกสารนั้นมีอยู่แต่เดิมหรือไม่ จึงทำให้ลูกค้าบางคนอาจจะมี เอกสาร 2-3 เล่ม ทำให้เอกสารของเก่าและของใหม่ปะปนกันและเกิดความล่าช้าในการค้นพบเอกสารของลูกค้า จากปัญหาที่พบนั้นควรมีการจัดเอกสารให้เป็นตามหมวดหมู่ เพื่อทำให้เกิดความสะดวกในการค้นพบเอกสารได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

# สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค

## บทที่ 1 บทนำ

1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	1
1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร.....	3
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร.....	4
1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	5
1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	6
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	6

## บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	7
2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	8
2.3 ขอบเขตของโครงการ.....	8
2.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	9
2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	10
2.7 รายละเอียดของโครงการ.....	10

### บทที่ 3 สรุปผลการปฏิบัติงาน

3.1 สรุปผลการปฏิบัติงาน.....	27
3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	29



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1.1.ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	9

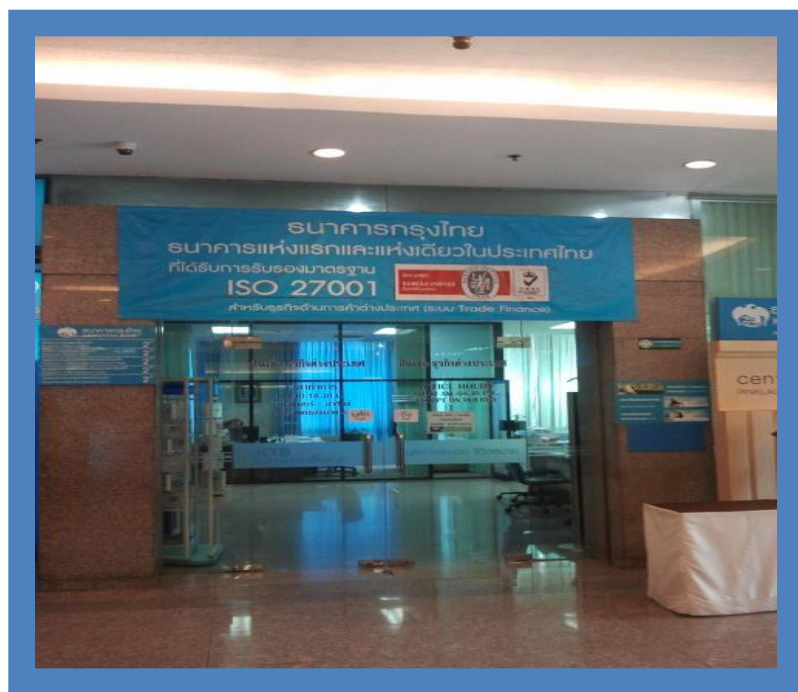
## สารบัญรูปรภาพ

รูปรภาพที่	หน้า
1.1 หน้าสำนักงานสถานประกอบการณ์.....	1
1.2 รูปรแบบการจ้ดอ้งค้กรรณาการกรุงไทร สาขา เซ็นทร้ลปีนเกล้า.....	4
2.1 ไบสม้ครเช่าซื้อลิสซ้ง/ลีนค้าอุปโภคบริโภค.....	12
2.2 หนังสือให้การยีนยอมเป็ดเผยอ้มูลการคิต/รณาการกรุงไทร.....	13
2.3 หนังสือให้การยีนยอมเป็ดเผยอ้มูลการคิต/กรุงไทรลิสซ้ง.....	14
2.4 หนังสือยีนยอมให้ห้กเงินในบ้ญช้/รณาการกรุงไทร.....	15
2.5 หนังสือยีนยอมให้ห้กเงินในบ้ญช้/กรุงไทรลิสซ้ง.....	16
2.6 หนังสือให้ความยีนยอมเป็ดเผยอ้มูลการคิต/ส่งในระบบ.....	17
2.7 ไบสม้ครการเช่าซื้อรถจ้กรยานยนต์.....	18
2.8 นำอ้มูลในเอกสารไบสม้ครของลูกค้ามาใส่ลงในระบบ.....	20
2.9 การจ้ดแฟ้มเอกสาร.....	24
2.10 แบบฟอร์ม อส4ข.....	26

# บทที่ 1

## บทนำ

### ธนาคารกรุงไทย ฝ่ายสินเชื่อ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า



รูปที่ 1.1 หน้าสำนักงานสถานประกอบการ

## 1.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

ธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า

ผู้จัดการสาขานายสมคิด กุลชัยพานิช

สถานที่ตั้ง อาคารเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ชั้น 1 เลขที่ 7/130-137 ถ.บรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์  
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10700

หมายเลขติดต่อ

โทรศัพท์ 0-2884-9000 ถึง 6

Fax 0-2884-9011

ทำเลอยู่ในอาคาร ศูนย์การค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้าอาคารทาวเวอร์ ชั้นที่ 1 อยู่ในย่าน ธุรกิจ, ที่อยู่อาศัย,  
ศูนย์การค้า,

ลักษณะอาคารอื่น ๆ อยู่ชั้นที่ 1 ซีกซ้ายและขวาภายในอาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้าชั้น 1

พื้นที่อาคารรวม 541.58 ตารางเมตร

พนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมด (ไม่นับรวมลูกจ้าง) 25 ราย

เวลาทำการ วันจันทร์-ศุกร์ 8.30-19.00 น.

เวลาทำการ วันเสาร์ 0.10.00-19.00 น.

.

## 1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

ลักษณะสถานประกอบการเป็นธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้าที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลปิ่นเกล้า ซึ่งเป็นที่รู้จักของคนในย่านพาต้าปิ่นเกล้าให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ในเวลา 08.30 ถึง 17.30 น. สาขา เปิดทำการ 5 วัน ซึ่งจะมีการให้บริการด้านสินเชื่อเกี่ยวกับลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค

ลักษณะผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กรธนาคาร ได้แก่

สินเชื่อส่วนบุคคลสินเชื่อที่อยู่อาศัยสินเชื่อเพื่อธุรกิจสินเชื่อ SMEสินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า

### วิสัยทัศน์ (Vision)

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน โดยมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินชั้นนำของประเทศที่เป็นเลิศในด้านการบริการ การสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน การส่งเสริมและสนับสนุนการเสริมสร้างทุนทางปัญญา พร้อมทั้งการยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### พันธกิจ (Mission)

- เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ
- มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ
- สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา
- ยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### 1.3 รูปแบบการจัดองค์กร



รูปที่ 1.2 รูปแบบการจัดองค์กรธนาคารกรุงไทย สาขาเซนต์ปัลเบ็งเกล้า

## รายชื่อพนักงานธนาคารกรุงไทยฝ่ายสินเชื่อ(ด้านขวา)

นายสมคิด กุลชัยพานิช	ผู้จัดการสาขา
1.นายอัยฉฐงค์ แดงทับทิม	รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด
2.นางสาวชนิษฐ์นภิส นาคาสุวรรณ	เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด
3.นายรางกุล สุรารายณ์	เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด
4.นายธรรมณัฐ์ สถาปิตานนท์	เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดย่อม

### 1.4 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย - นักศึกษาฝึกงาน

งานที่ได้รับมอบหมาย – การบริการลูกค้าที่ต้องการเช่าซื้อสินค้าสินค้าผ่านทางธนาคาร(บริการด้านสินเชื่อ) การประทับตางในเอกสารที่ต้องประทับ เช่น อส4ข เครดิตบูโล ฯลฯ การส่งเอกสาร การถ่ายเอกสาร การแฟกซ์ การใส่การคายเติมในเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องปริ้น การจัดแฟ้มสินเชื่อ เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย การส่งประเมินราคาเช่น ลูกค้าที่ขอสินเชื่อไป ชื่อ ที่ดิน จะต้องนำโฉนดที่ดินนั้นมาให้ธนาคารส่งประเมินราคาเพื่อหาราคาที่แท้จริง และธนาคารจะปล่อยสินเชื่อให้ได้ตามราคาประเมิน แต่จะได้เท่าไรนั้น เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร

### 1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

นายอัยภูงค์แดงทับทิมรองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด

นายรางวัลสุราราชภูริเจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด

นายธรรมณัฐสถาปิตานนท์เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดย่อม

นางสาวขนิษฐนภิสนาคาสุวรรณเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด

### 1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ วันที่ 4 มีนาคม ถึงวันที่ 21 มิถุนายน 2556