

## บทที่ 3

### สรุปผลการปฏิบัติงาน

#### 3.1 สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการได้ปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม ถึง 21 มิถุนายน 2556 ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน ในส่วนของการปฏิบัติในหน้าที่ การบริการด้านสินเชื่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการลูกค้าที่ต้องการจะเช่าซื้อสินค้าผ่านทางธนาคาร ช่วยเหลือลูกค้าสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนได้ โดยไม่ต้องรอกัเก็บเงินก่อน และแบ่งผ่อนชำระเป็นรายงวด ๆ และศึกษาขั้นตอนต่างๆ

รวมถึงเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง ในครั้งนี้ด้วย เพื่อเป็นความรู้ที่นอกจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในการฝึกงานครั้งนี้ ยังได้รับประโยชน์ในหลายๆแง่มุม ที่นอกเหนือเนื้อหาจากที่เรียนในห้องเรียนและนอกเหนือจากเนื้อหาที่จะต้องศึกษาในสถานประกอบการ

จากการที่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่จริง ในครั้งนี้ ทำให้ได้รับความรู้ เกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อ การเช่าซื้อสินค้า อุปกรณ์-บริโภค และ รถจักรยานยนต์ ซึ่งได้เรียนรู้ถึงขั้นตอนในการปฏิบัติ เมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อสินค้านั้นๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร และ หากลูกค้ามีข้อสงสัย เราจะต้องตอบคำถามนั้นๆ อย่างไร และได้เรียนรู้วิธีการจัดแฟ้มเอกสารข้อมูลของลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ ว่าควรจะต้องจัดอย่างไร สิ่งใดที่ต้องจัดก่อนและหลัง เอกสารใดควรอยู่หมวดหมู่ใด และ ยังได้ศึกษาข้อมูลลูกค้าที่ต้องการมาขอสินเชื่อลงไปในระบบ ส่วนขั้นตอนในการประเมินขั้นต้นว่าสามารถขอสินเชื่อได้หรือไม่นั้น ได้เรียนรู้ข้อมูลเบื้องต้น

ผลจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานจากสถานประกอบการจริง ทำให้สามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงานครั้งนี้

รวมไปถึงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นมานั้น นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานจริงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประโยชน์จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ มีเหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้พบเจอในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ที่นอกเหนือจากขอบเขตที่ได้รับมอบหมายจากการปฏิบัติงานเป็นประสบการณ์จริงที่หาไม่ได้จากในตำรา หรือ ทฤษฎีต่างๆดังนั้นการปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตในการทำงานที่จะต้องเผชิญในอนาคต มีมากมายดังต่อไปนี้

1. ได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กร รวมไปถึง การอยู่ร่วมกันในองค์กร
2. การเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานจริง จากการใช้สิ่งวัสดุประสงค์ไว้ข้างต้น
3. ได้ศึกษาถึงความผิดพลาดในระบบการทำงาน
4. ได้เรียนรู้ถึงประสบการณ์ในการทำงานอย่างแท้จริง
5. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
6. ทำให้มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
7. ทำให้มีความอดทน ตรงต่อเวลา มีระเบียบ
8. ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาใน ระบบ

### 3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ปัญหาที่พบในการทำงาน

1. ช่วงแรกของการปฏิบัติงานนั้นมีความผิดพลาดเกิดขึ้นหลายรูปแบบ เนื่องจากยังขาดความรู้ และ ขาดประสบการณ์ในการทำงาน
2. อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
3. เอกสารลูกค้ามีจำนวนมาก ใช้โปรแกรมในการค้นหา ตรงตามชื่อและที่อยู่บ้าง ไม่ตรงบ้าง ทำให้ เสียเวลาในการค้นหา
4. เนื่องจากสถานประกอบการยังไม่เข้าใจใน โครงการสหกิจศึกษา จึงทำให้การปฏิบัติงานนั้น เป็นไปอย่าง ไม่เต็มที่ และข้อมูลบางอย่างก็ไม่สามารถเรียนรู้ได้
5. การทำโครงการในครั้งนี้อาจทำได้ไม่สะดวกนักในการหาข้อมูล เนื่องจากข้อมูลบางอย่าง เป็นข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร เปิดเผยสู่ภายนอกไม่ได้
6. การทำงานในระบบต่างๆ หรือ คีย์ ข้อมูล ต่างๆ ลงในระบบ ช้ามาก อาจเป็นเพราะ ซอฟต์แวร์เก่า หรือ ความเร็วเน็ตช้า

## แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. พยายามศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น เพื่อทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. พัฒนาระบบ ซอฟต์แวร์ ให้มีความทันสมัยขึ้น เพื่อเป็นการรองรับเทคโนโลยีในการรับส่งข้อมูล อย่างรวดเร็ว และ ถูกต้อง
3. การจัดเก็บเอกสารต่างๆของลูกค้า ควรเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการค้นหา
4. มหาวิทยาลัยควรเข้ามาทำความเข้าใจกับสถานประกอบการเรื่อง โครงงานสหกิจ คืออะไร เป็นอย่างไร นักศึกษาที่มาจากต้องเรียนรู้เรื่องอะไรบ้าง เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการปฏิบัติงาน
5. การให้ข้อมูล เพื่อนำมาทำเป็นรายงาน ควรมี แหล่งให้ข้อมูลได้ ไม่ปกปิดมากเกินไป เพื่อสะดวกในการทำรายงาน