

## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงกัทย์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้ กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้ ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำ

หุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534 ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้ ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังจากโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก”

อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน ในปี 2549 - 2556 ธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลาสำหรับปี 2557 ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันในปัจจุบัน "Growing Together กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ" ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย : อาคาร1: เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

: อาคาร2: เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย  
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งสำนักงานใหญ่

ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนประชาอุทิศ(ทุ่งครุ) : 115/1-35 ถนนประชาอุทิศ แขวง บางมด

เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140



รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้งสาขาถนนประชาอุทิศ(ทุ่งครุ)



รูปที่ 3.3 รูปภาพที่ตั้งธนาคาร

### 3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

ลักษณะการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย คือ ธนาคารดำเนินธุรกิจต่างๆตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะบริการของธนาคาร แบ่งเป็น 3 ประเภท

#### 3.2.1.รับฝากเงินธนาคารจะรับฝากเงินทั้งจากบุคคลทั่วไปและจากองค์กรธุรกิจโดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 3.2.1.1. เงินฝากกระแสรายวัน
- 3.2.1.2. เงินฝากออมทรัพย์
- 3.2.1.3. เงินฝากประจำ
- 3.2.1.4. เงินฝากตราสารต่างประเทศ

#### 3.2.2. การให้สินเชื่อธนาคารจะให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- 3.2.2.1. การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D)
- 3.2.2.2. สินเชื่อกู้ยืม (Loan) ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้นใช้ตัวสัญญาใช้เงินและกู้เงินระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ
- 3.2.2.3. สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลให้แก่บุคคลทั่วไป
- 3.2.2.4. บริการด้านสินเชื่อต่างๆ เช่น การอาวัลและรับรองตั๋วเงินหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee / Bank Guarantee) เล็ตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) และการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น

#### 3.2.3.บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่

- 3.2.3.1. บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ คือบริการที่ทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3.2.3.2. การบริการด้านไอออนภายในประเทศ

3.2.3.3. การปริวรรตและโอนเงินต่างประเทศ หมายถึง บริการรับแลกเปลี่ยน ซื้อ- ขาย ตราสารต่างประเทศ

3.2.3.4. บริการชำระค่าสาธารณูปโภคอัตโนมัติผ่านบัญชี

3.2.3.5. บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและวินาศภัย

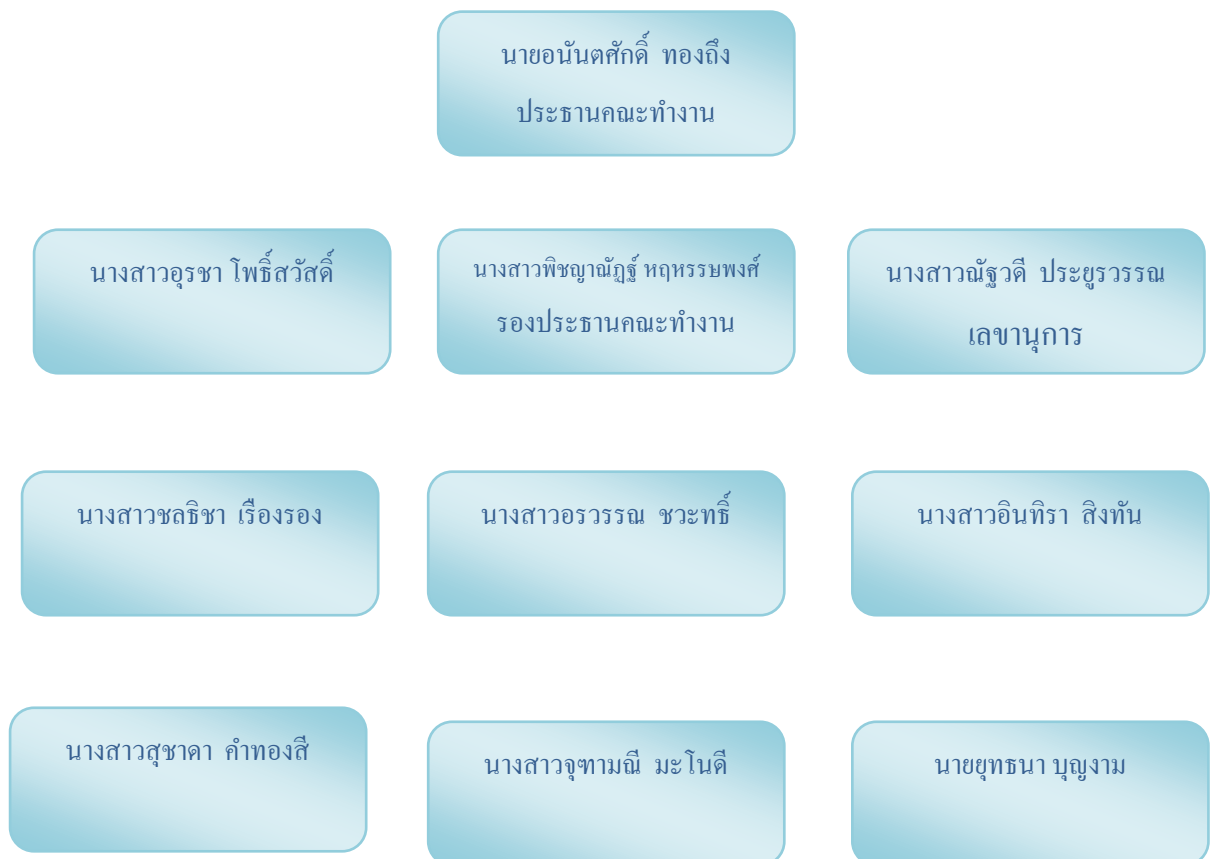
ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารของรัฐที่มีศักยภาพทั้งการสนองนโยบายรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และการสนองตอบความต้องการของลูกค้าด้วยการให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ โดยธนาคารสามารถดำรงความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ และครองส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก ได้ด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงสามารถปรับตัวรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ทั้งภาวะการเมือง เศรษฐกิจ การเงิน และกฎระเบียบต่างๆ ขณะเดียวกัน ภาวะการแข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์ที่รุนแรงขึ้น จากแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น กดดันให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย เงินฝากเพื่อรักษาสภาพคล่องและฐานลูกค้าของตน แต่ด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสมกับภาวะดอกเบี้ยในตลาดและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้สภาพคล่องของธนาคารเพิ่มขึ้นพร้อมกับขยายฐานลูกค้า อีกทั้งยังส่งผลให้ต้นทุนเงินฝากของธนาคารอยู่ในระดับต่ำ ในปี 2549 นอกจากธนาคารจะให้บริการทางการเงินที่ครบทุกด้าน ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การเป็นตัวกลางการชำระเงิน และบริการอื่นๆ นอกจากนั้น ด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ธนาคารได้พัฒนาและเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและครบวงจรมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมข้ามสาย ผลิตภัณฑ์ (Cross selling) โดยการเป็นพันธมิตรกับบริษัทในเครือ 6 กลุ่มธุรกิจ คือ ธุรกิจประกันชีวิต ประกันวินาศภัย จัดการกองทุนรวม ธุรกิจเช่าซื้อ ธุรกิจหลักทรัพย์และบัตรเครดิต พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น ทั้งสาขาย่อยและบริการ Self-Service Banking โดยในปี 2549 ธนาคารได้เพิ่มเครื่อง ATM และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติอีกกว่าเท่าตัว พร้อมทั้งเสนอบริการ KTB Online ผ่านระบบ Internet โดยลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถาม หรือเรียกดูข้อมูลด้านบัญชี และข้อมูลด้านธุรกิจต่างๆ รวมทั้งการทำรายการด้านบัญชีและบริการอื่นๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และเน้นการตลาดเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าทุกระดับ โดยเฉพาะ กลุ่มลูกค้าวัยเริ่มต้นทำงาน ที่เป็นอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่งของธนาคาร โดยการใช้กลยุทธ์ Music Marketing เป็นตัว

ขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของธนาคารในปี 2549 นับว่าประสบความสำเร็จโดยมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.09 ซึ่งเป็นผลจากการบริหารโครงสร้างด้านหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ Net Interest Margin (NIM) สูงขึ้นจากปีก่อน นอกจากนี้ ยังมีการควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ Cost to Income Ratio ลดลงจากปี 2548 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะรองรับแผนการขยายธุรกิจได้ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว ในปี 2549 ธนาคารได้ออกตราสาร Hybrid Tier I สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ จำนวน 220 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และสกุลเงินบาท 1,440 ล้านบาท และมีนโยบายชัดเจนในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ และ บริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวัง เน้นการสร้างรายได้ที่มีความเสี่ยงต่ำและไม่ต้องใช้เงินกองทุนรองรับ ทำให้ผลประกอบการด้านสินเชื่อของธนาคารขยายตัวไม่มาก และมีสัดส่วน NPL/Loan ลดลง ขณะที่สัดส่วนรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น และมีเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง สูงขึ้นธนาคารได้กำหนดให้ปี 2549 เป็นปีบรรษัทภิบาล และปรับโครงสร้างคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ให้มีกรรมการจากคณะกรรมการธนาคารเพิ่มขึ้นเพื่อรับผิชอบและดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลในทุกหน่วยงานของธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับการกำกับและดูแลกิจการที่ดี มี การดำเนินงานที่โปร่งใส มีจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอันเป็นเลิศแก่พนักงาน ในด้านวัฒนธรรม จรรยาบรรณ คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติต่อสังคมและสภาพแวดล้อม ธนาคารได้จัดกิจกรรมบรรษัทภิบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอีกทั้ง ธนาคารยังให้การสนับสนุนแก่โครงการต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสังคม การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และกีฬา ด้วย จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ธนาคารกรุงไทยได้รับเลือกเป็น 1 ใน 5 รัฐวิสาหกิจที่มีผลงานด้านคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2549 จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และได้รับเกียรติจากนิตยสารดอกเบี้ย ในการคัดเลือกให้เป็น ธนาคารแห่งปี 2549 รวมทั้ง ได้รับการจัดอันดับระดับบรรษัทภิบาลดีเลิศจากคณะกรรมการ บรรษัทภิบาลแห่งชาติร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institution of Director Association – IOD)



### 3.3 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร

#### โครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงไทย สาขาประจวบคีรีขันธ์ (ทุ่งครุ)



รูปที่ 3.4 แผนผังแสดงตำแหน่งงานในสาขากอนนประจวบคีรีขันธ์ (ทุ่งครุ)

### 3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายคือพนักงานลูกค้าสัมพันธ์และช่วยเหลืองานด้านสินเชื่อ คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ทำงานในด้านการให้คำแนะนำลูกค้าในด้าน การรับฝาก- ถอน- โอน ชื้อ แคลชเชียร์เช็คและการชำระหรือรับฝากเช็คต่างๆ ในด้านงานสินเชื่อได้รับมอบหมายให้เก็บข้อมูล ในส่วนของ ใบคำขอสินเชื่อต่างๆ ใบขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น จัดนำ ข้อมูลลูกค้าเข้าแฟ้ม ทำใบปะหน้าเอกสารการขอสินเชื่อ กำหนดเงินต้นและดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้อง ชำระหนี้ต่อเดือนเบื้องต้น

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นที่ปรึกษา

ชื่อ นางสาวพิชญานัญญ์ หฤหรรษพงศ์

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด

แผนก: สินเชื่อ

### 3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มีนาคม 57	เมษายน 57	พฤษภาคม 57	มิถุนายน 57
1. ลูกค้าสัมพันธ์	←	→		
2. จัดแฟ้มสินเชื่อ	←	→		
3. งานด้านสินเชื่อธุรกิจ		←	→	
4. งานด้านสินเชื่อส่วนบุคคล		←		→
5. ศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา	←			→

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### 3.7. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

#### 3.7.1. รวบรวมและศึกษาข้อมูลของโครงการ

ได้รวบรวมข้อมูลต่างๆ โดยการสังเกตและสอบถามข้อมูลจากพนักงานที่รับผิดชอบงานในด้านนั้นๆ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้มาถูกต้องและใกล้เคียงความจริงที่สุดเนื่องจากผู้ที่ให้ข้อมูลนั้นเป็นผู้ที่สัมผัสปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและเนื่องจากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงาน นจริงด้วยแล้วนั้นจึงได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนจากการปฏิบัตินั้นด้วย โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติงาน

#### 3.7.2. ปฏิบัติงาน

ได้เริ่มปฏิบัติงานจริงตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือการตอบคำถามลูกค้า ให้ลูกค้าเขียนใบคำขอสินเชื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเบื้องต้น รวบรวมเอกสารของลูกค้าประเมินกิจการหรือที่มาของลูกค้าเบื้องต้น ตรวจสอบข้อมูลทางเครดิตของลูกค้า ส่งข้อมูลของลูกค้าเข้าในระบบปฏิบัติงาน เช่น สัญญาและจนถึงจัดเก็บและแยกของเอกสารของลูกค้าเมื่อจดยังเสร็จ

#### 3.7.3. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการปฏิบัติที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติจริงเหมือนพนักงานประจำในสาขานั้น ได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและปัญหานั้นต้องการการแก้ไขปัญหาอย่างไร และยังพบว่าปัญหาอยู่ในขั้นตอนใดของการทำงานนั้น จากนั้นจึงมาวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยปัญหาที่พบมี 2 ข้อ คือ

3.7.3.1. ปัญหาที่ลูกค้าไม่เข้าใจวิธีการยื่นเอกสารกับทางธนาคาร

3.7.3.2. ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารภายใน

#### 3.7.4. วิเคราะห์วิธีการแก้ไขปัญหา

จากการปฏิบัติงานจริงสามารถให้พบวิธีการแก้ปัญหาก็ได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อระบบการทำงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานที่ทำอยู่ปกติ ขั้นตอนนี้จึงเป็นขั้นตอน

ของการวางแผนแก้ไขปัญหามีเคราะห์ว่าจะแก้ปัญหาคด้วยวิธีใดจึงสามารถตอบสนองกับปัญหาที่เกิดขึ้น

### 3.7.5. เสนอวิธีแก้ไขปัญหากับทางธนาคาร

เมื่อสามารถวิเคราะห์วิธีแก้ไขปัญหาล้วนนั้นก็ได้จัดทำเป็นจดหมายยื่นข้อเสนอต่อทางธนาคาร

### 3.8. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

#### ฮาร์ดแวร์

เครื่องคอมพิวเตอร์

เครื่องถ่ายเอกสาร

เครื่องสแกนเนอร์

#### ซอฟต์แวร์

โปรแกรม Microsoft Word

โปรแกรม Microsoft Excel

โปรแกรม Microsoft PowerPoint