



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดทำคู่มือการขอสินเชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อเบื้องต้น

**Personal loan handling document manual and personal loan information Project
for Government Saving Bank**

โดย

นางสาวสุดาพร แก้วกระจ่าง 5801600004

นางสาวนุสรรา สุขโสภณ 5801600005

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2559

หัวข้อโครงการ

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว สุดาพร แก้วกระจ่าง 5801600004

นางสาว นุสรรา สุขโสภณ 5801600005

ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์


อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์)

.....
.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวปัทมา อรุณพูลทรัพย์)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์วีรากานต์ เทวินทิบาลพันธุ์)


.....
(ศส.ดร.มารุจ ทิมประวัฒน์นะ)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

หัวข้อโครงการ การจัดทำคู่มือการขอสินเชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อเบื้องต้น

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวสุดาพร แก้วกระจ่าง

นางสาวนุสรรา สุขโสภณ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

ระดับการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต

ภาควิชา การจัดการทั่วไป

คณะ บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา 3/2560

บทคัดย่อ

ธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย ให้บริการเกี่ยวกับด้านการเงิน เงินลงทุนและเงินฝาก ซึ่งลูกค้ามาใช้บริการและต้องใช้เวลาพอสมควร และมีความสับสนในตัวเอกสาร ดังนั้นจึงทำให้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการขอสินเชื่อธนาคารประชาชนของทางธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย งานที่ได้รับมอบหมายเริ่มตั้งแต่ การศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ ลักษณะคู่มือที่ดีเป็นอย่างไรและส่วนประกอบของคู่มือ ซึ่งประกอบไปด้วย หน้าปก คานา สารบัญ เนื้อหา และบรรณานุกรม แล้วจึงนำมาจัดทำคู่มือการขอสินเชื่อธนาคารประชาชน คู่มือที่จัดทำนั้น เนื้อหาให้กระชับ เข้าใจได้ง่ายและลูกค้าสามารถเข้าใจในตัวเอกสารที่ต้องนำมายื่นเพื่อขอสินเชื่อ ในตัวเอกสารมีการแบ่งเป็นประเภทรายได้ ลูกค้าจึงเกิดความสับสนในตัวเอกสารหรือเข้าใจผิด จึงจัดทำขึ้นเพื่อลดการผิดพลาด ลดการทวงงานซ้ำซ้อนลงได้ คู่มือการกู้ยืมสินเชื่อธนาคารประชาชนจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ แก่ธนาคารออมสินสาขาเกตเวย์ เอกมัย

คำสำคัญ: เงินลงทุน/ธนาคารออมสิน/สินเชื่อธนาคารประชาชน

**Project Title : Personal Loan Handing Document Manual and Personal Loan Information
Project for Government Saving Bank**

By : Miss Sidaporn Kaewkrajang
Miss Nusara Suksapon
Advisor : Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul
Degree : Bachelor of Business Administration
Major : General Management
Faculty : Business Administration
Semester / Academic year : 3/2016

Abstract

Government Saving Bank Ekkamai Gateway branch is a commercial bank that provide banking and investor services. The bank faces time efficiency problems and the clients are confused about banking documents. The author was interested in creating a manual on personal loans for the branch. The first assignment was to study on how to write a manual. The manual consists of a cover, introduction, index, content, and bibliography. The author wrote a personal loan manual based on the information, and created a compact manual for customers to quickly understand personal loan in detail and covers various information and references to avoid. The document itself has variants based on income base that causes confusion and misunderstanding. The manual was successfully published as a reference for customers' consideration.

Keywords: investor, Government Saving Bank, personal loan for the branch.



กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสินสาขาเขตเว็
เอกมัย ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำ
ได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี
จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร. ขวัญใจ อุณหวัฒน์ ไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณทัศนีย์ สิทธิชูรัักษ์ ผู้จัดการสาขาเขตเว็เอกมัย
3. คุณปัทมา อารุณพลทรัพย์ พนักงานปฏิบัติงานระดับ 5

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ
เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลสอนงานในด้านต่าง ๆ
และให้ความรู้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้
 ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวสุดาพร แก้วกระจ่าง

นางสาวนุสรรา สุขโสภณ

สารบัญเรื่อง

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค-ง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2

บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมา.....	3
2.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร	3-4
2.3 สินเชื่อธนาคารประชาชน.....	5
2.4 หลักการเขียนคู่มือ.....	6
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานประกอบการ.....	8
3.2 รูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานขององค์กร.....	9
3.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	10
3.4 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	10
3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	10
3.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	10
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ.....	11
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	11

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	12-18
4.2 การจัดทำคู่มือการขอกู้ยืมสินเชื่อธนาคารประชาชน.....	19-23

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ.....	24
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	25

สารบัญเรื่อง(ต่อ)

บรรณานุกรม.....26

ภาคผนวก ก บทความทางวิชาการ

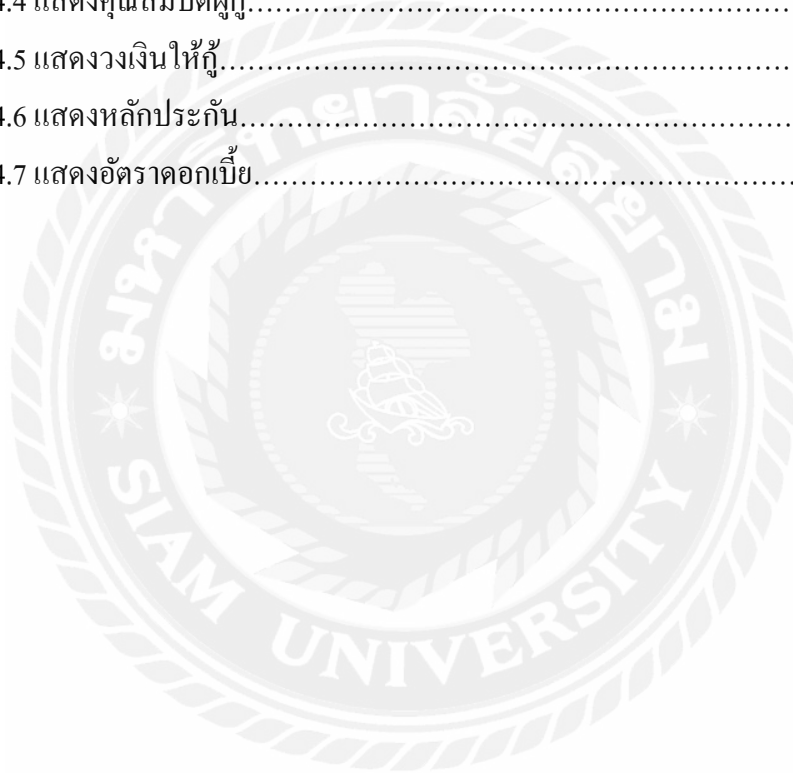
ภาคผนวก ข ภาพบรรยากาศที่ทำงาน

ประวัติผู้จัดทำ



สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.7 ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	11
ตารางที่ 4.1 แสดงเอกสารประกอบคำขอกู้.....	21
ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดกรณีมีรายได้ประจำ.....	21
ตารางที่ 4.3 แสดงรายละเอียดกรณีมีอาชีพอิสระ.....	22
ตารางที่ 4.4 แสดงคุณสมบัติผู้กู้.....	22
ตารางที่ 4.5 แสดงวงเงินให้กู้.....	23
ตารางที่ 4.6 แสดงหลักประกัน.....	23
ตารางที่ 4.7 แสดงอัตราดอกเบี้ย.....	23



สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 3.1 แผนที่ทำงาน.....	8
ภาพที่ 4.1 เพิ่มลูกค้าสินเชื่อในระบบงานสินเชื่อ.....	12
ภาพที่ 4.2 ปิดบัญชีสินเชื่อ.....	12
ภาพที่ 4.3 ใบบันทึกการติดตามหนี้.....	13
ภาพที่ 4.4 ใบปะหน้าเพิ่มสินเชื่อธนาคารประชาชน.....	13
ภาพที่ 4.5 สมุดบันทึกการลงทะเบียนหนี้ในระบบ.....	14
ภาพที่ 4.5 สรุปการเดินบัญชีของลูกค้า.....	14
ภาพที่ 4.7 เครื่องสแกนและถ่ายเอกสาร.....	15
ภาพที่ 4.8 โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการตรวจสอบบูโรของลูกค้า.....	15
ภาพที่ 4.9 โทรศัพท์ธนาคาร.....	16
ภาพที่ 4.10 โทรศัพท์ธนาคาร.....	16
ภาพที่ 4.11 หนังสือลงทะเบียนคุม.....	17
ภาพที่ 4.12 ตรวจสอบกิจการลูกค้า.....	17
ภาพที่ 4.13 เครื่องโทรสารของธนาคาร.....	18
ภาพที่ 4.14 เอกสารขอกู้ยืมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (ด้านนอก).....	19
ภาพที่ 4.15 เอกสารขอกู้ยืมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (ด้านใน).....	19
ภาพที่ 4.16 คำนำในคู่มือเอกสารการขอกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน.....	20
ภาพที่ 4.17 สารบัญในคู่มือเอกสารการขอกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน.....	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินในประเทศไทย มีการแข่งขันในเรื่องการบริการ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินในด้านต่างๆ อาทิ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อและบริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออมสินก็ถือเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความนิยมเนื่องจากมีวิสัยทัศน์การทำงานที่ชัดเจนในเรื่องการดูแลกลุ่มลูกค้าฐานราก ซึ่งทางธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่รองรับความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อประเภทต่างๆ ที่ลูกค้าต่างให้ความสนใจ เช่น สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อเคหะ สินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น แต่สินเชื่อสุขสันต์เป็นที่ยอมรับมากกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ จึงเป็นที่มาของการจัดทำเอกสารการยื่นสินเชื่อ เพื่อให้ประชาชนที่สนใจได้ทราบเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อปฏิบัติรวมถึงเอกสารต่างๆที่จำเป็นต้องยื่นให้กับธนาคาร

จากที่กล่าวมาข้างต้นการจัดทำคู่มือเอกสารการยื่นสินเชื่อ ประเภทสินเชื่อสุขสันต์เป็นการจัดทำคู่มือเพื่อบอกถึงเอกสารที่ต้องใช้ในการยื่นขอสินเชื่อ วงเงินขอกู้ และอัตราดอกเบี้ย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

ดังนั้นการจัดทำคู่มือเอกสารการยื่นขอสินเชื่อ จะทำให้ลูกค้าที่จะเข้ามาขอสินเชื่อจะทำให้สะดวกในด้านการเตรียมเอกสารขอสินเชื่อ และเข้าใจถึงเงื่อนไขการบริการเบื้องต้นได้โดยง่าย และลดการเสียเวลาของการมายื่นเอกสารในแต่ละครั้ง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องในการยื่นเอกสารขอกู้สินเชื่อ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาหลักการสินเชื่อขอยื่นสินเชื่อ ในธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย

1.3.2 หลักการจัดทำคู่มือ

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะแผนกดินเชื้อของทางธนาคาร ออมสินในสาขาเขตเวทย์ เอกมัย

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการจัดทำคู่มือ ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ถึง 25 สิงหาคม 2560

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ลูกค้ำที่มายื่นเอกสารจะได้ทราบขั้นตอนการกู้ยืมและทราบถึงเอกสารที่ต้องใช้จะได้เตรียมเอกสารได้ถูกต้อง

1.4.2 เกิดความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารของลูกค้ำ



บทที่ 2

ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช และเปิดดำเนินการในรูปแบบของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน ธนาคารออมสินมีการกำหนดวิสัยทัศน์คือ เป็นผู้นำส่งเสริมการออมและเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน พร้อมทั้งพันธกิจที่ว่า ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินพร้อมทั้งสนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ (ธนาคารออมสิน ออนไลน์.)

2.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

ธนาคารออมสินมีธุรกิจและการให้บริการ ที่มีหลากหลาย มีการดำเนินกิจการหลายอย่างมีรายการดังต่อไปนี้

1. ประเภทเงินฝาก

1.1 เพื่อเรียก

1.2 เพื่อเรียก (พิเศษ)

1.3 เงินฝาก Youth Savings

1.4 เงินฝากประจำ 3 เดือน

1.4.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท

1.4.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท

1.5 เงินฝากประจำ 6 เดือน

1.5.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท

1.5.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท

1.6 เงินฝากประจำ 12 เดือน

1.6.1 ต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท

1.6.2 ตั้งแต่ 1,000 ล้านบาท ถึง 3,000 ล้านบาท

1.6.3 มากกว่า 3,000 ล้านบาทขึ้นไป

- 1.7 เงินฝากประจำ 24 M Plus
- 1.8 เงินฝากประจำ 36 M Plus
- 1.9 เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี
- 1.10 สลากออมสินพิเศษ 3 ปี
- 1.11 เงินฝากกระแสรายวัน

2. บริการด้านสินเชื่อ

- 2.1 โครงการสินเชื่อพัฒนาชีวิตครู
- 2.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2.3 สินเชื่อธุรกิจ
- 2.4 สินเชื่อโทรทอง
- 2.5 สินเชื่อเพื่อสวัสดิการ
- 2.6 สินเชื่อเคหะ
- 2.7 สินเชื่อเพื่อการศึกษา
- 2.8 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท
- 2.9 สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี
- 2.10 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
- 2.11 สินเชื่อสุขสันต์
- 2.12 สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ
- 2.13 สินเชื่อธุรกิจห้องแถว

2.3 สินเชื่อธนาคารประชาชน

สินเชื่อธนาคารประชาชนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเงินทุนเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค หรือใช้ในการดำรงชีพ ชำระหนี้ปิดบัตรเครดิต เงินทุนในการประกอบอาชีพ

2.3.1 จุดเด่นของบริการ

- ผู้ที่มีบัญชีกับทางธนาคารออมสิน
- ผู้ที่ต้องการเงินลงทุน เพื่อสร้างรายได้
- ผู้ที่มีกิจการเป็นของตนเอง แต่ต้องการให้กิจการนั้นมีความน่าเชื่อถือ

2.3.2 หลักประกันในการกู้ยืม

- บุคคลค้ำประกัน
- มีฐานรายได้ที่ชัดเจน เงินเดือนไม่ต่ำกว่า 7,000 บาท
- หลักประกันอื่น เช่น บ้าน ที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์ที่ปลอดภาระ

2.3.3 คุณสมบัติของผู้กู้

- เป็นผู้ประกอบกิจการหรือมีรายได้ประจำที่ชัดเจน
- อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (เมื่อรวมอายุผู้และค้ำประกันต้องไม่เกิน 65 ปี)
- มีที่อยู่อาศัยแน่นอน

2.4 หลักการเขียนคู่มือ

การทำคู่มือ คือ การจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการประกอบงาน ที่ได้กำหนดไว้จะมีคำอธิบายแต่ละหัวข้อหลักทั้งวัตถุประสงค์และในส่วนของเนื้อหาอย่างชัดเจน เนื้อหาในแต่ละหัวข้อจะประกอบด้วย กฎเกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการจะแจ้งให้ผู้ที่ได้รับคู่มือได้ทราบถึงข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ในการประกอบเอกสารการยื่นเอกสารและรายละเอียดการขอยื่นสินเชื่ออื่นๆ

ความสำคัญ เป็นคู่มือที่ใช้เป็นมาตรฐานเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ทำให้ระบบงานดีขึ้น ผู้ที่ได้รับคู่มือทำความเข้าใจกับตัวเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ลดความซับซ้อนในหน่วยงาน วิยะดา ธนสรรวนิช.(2558:6-15)

2.4.1 ลักษณะของคู่มือที่ดี

- มีความชัดเจน เนื้อหามีความกระชับ เข้าใจง่าย
- มีความน่าสนใจ เหมาะสมต่อผู้ได้รับ
- มีข้อความที่ระบุชัดเจน แจ้งกฎเกณฑ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน
- มีขนาดพอเหมาะ ไม่เล็กและไม่ใหญ่จนเกินไป

2.4.2 แนวทางการจัดทำคู่มือ

- เขียนเป็นหัวข้อหลักๆ
- หัวข้อที่ประกอบมีความสำคัญในด้านนั้นๆ
- สามารถนำไปใช้ได้จริงในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

การเขียนคู่มือเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพราะการเขียนคู่มือ มีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ชัดเจน ไปในแนวทางเดียวกัน อุดม จันทรศักดิ์ กล่าวถึง หลักการเขียนคู่มือที่ดี (2550 :100-106) ควรใช้หลัก 5 C มีดังนี้

Correct คือ ความถูกต้องได้แก่ รูปแบบตามระเบียบสำนักงาน สารบรรณ ความถูกต้องในเนื้อหา ข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนควรเป็น ข้อมูลที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

Clear คือ ความชัดเจน หมายถึง ผู้อ่านเข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความ

Comfirm คือ การยืนยันได้ในสิ่งที่เขียน การเขียนหนังสือควรมีความถูกต้อง ความชัดเจน

Concise คือ ความสั้น กระชับ กะทัดรัดได้ใจความ ไม่ใช่ถ้อยคำฟุ่มเฟือย ไม่วกวน ไม่ซ้ำซาก ควรเขียนในลักษณะสรุปความ คือ นำเสนอส่วนข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้

Convince คือ การโน้มน้าว เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเขียนหนังสือเพื่อขอ ความอนุเคราะห์ ขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสถียร ดามิศักดิ์.(2554:1-8) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ได้กล่าวว่า การจัดทำคู่มือการกำหนดแนวทางขั้นตอนและวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และจุดประสงค์ของงานเขียนคู่มือเพื่อให้ผู้อื่นทราบ จุดมุ่งหมาย จุดประสงค์ เพื่อจูงใจหรือเขียนเพื่อปลุกใจ สร้างจินตนาการ อีกทั้งเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความเห็น จากข้อมูลที่ได้เห็นได้ชัดเจน ส่วนบทพร่องในงานเขียนคู่มือ คือ ด้านหัวข้อผลงาน ขาดความใหม่ ซ้ำซ้อนกับงานเขียนผู้อื่น,ด้านเนื้อหา การวางโครงเรื่อง ไม่เหมาะสม ไม่ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน

วิยะดา ธนสรรวนิช.(2558:1-12) กล่าวว่า การจัดทำคู่มือมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดแนวทางในการสร้างผลงาน และประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งใช้เป็นสื่อในการประสานงาน ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดความผิดพลาดในการทำงาน ส่วนคู่มือที่ดีต้องกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ใช้ ความเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งเสนอแนวการเขียนคู่มือมี 4 ขั้นตอนคือ 1. วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติ 2. วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ 3. วิเคราะห์แนวทางแก้ไข และ 4. วางแผนกำหนดโครงร่าง พร้อมทั้งบอกว่าส่วนประกอบคู่มือประกอบด้วย

1. ส่วนประกอบตอนต้น มี ปก คำนำ สารบัญ 2. เนื้อหา 3. ส่วนประกอบตอนท้ายประกอบด้วย บรรณานุกรม และประวัติผู้เขียน

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานประกอบการ

ธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย

ที่ตั้ง ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ห้องเลขที่ 3127 ชั้น 3

เลขที่ 982/22 ถนน สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

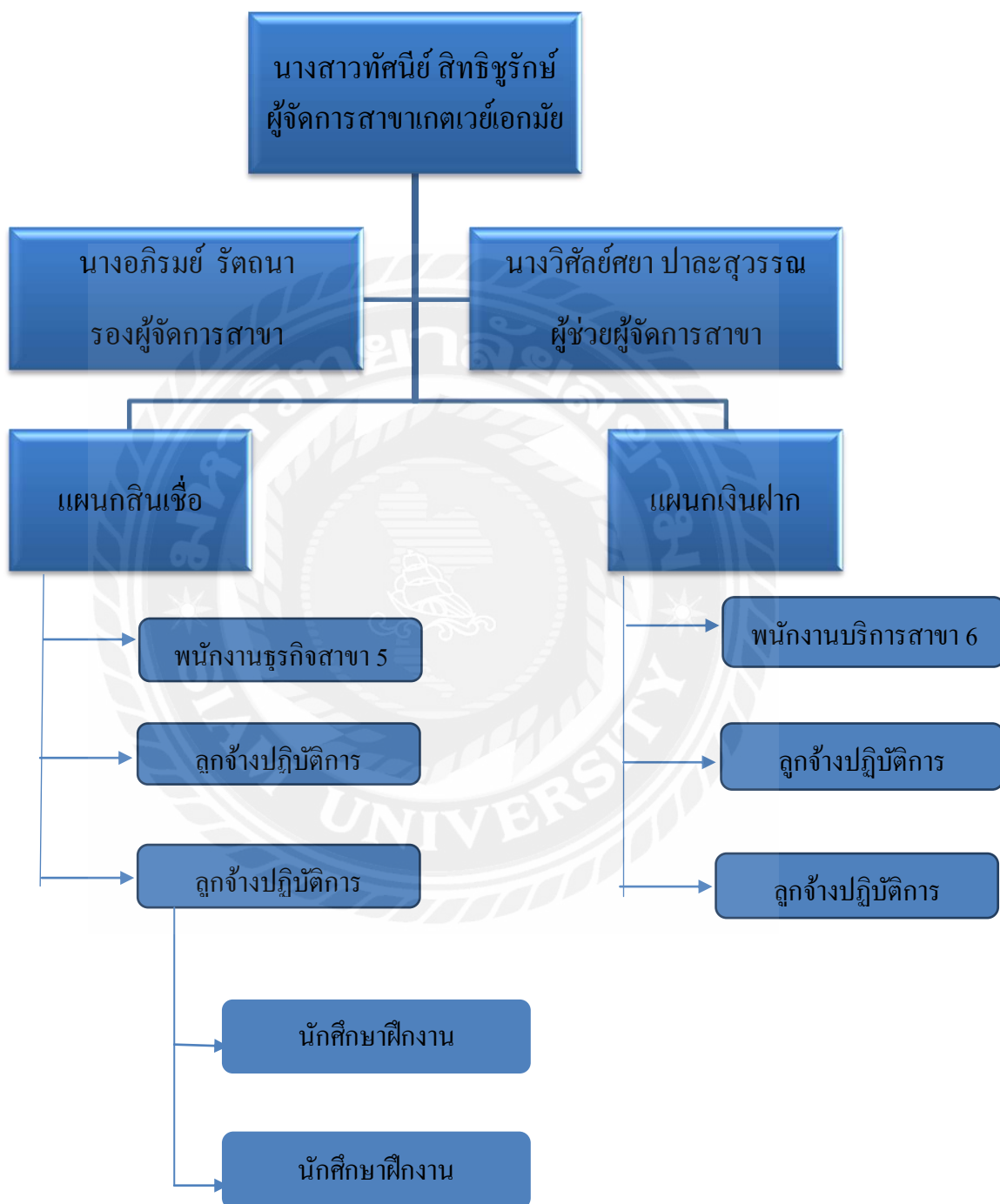
โทรศัพท์ : 02-108-2691-2 โทรสาร : 02-108-2691-2

e-mail :bm0190@gsb.or.th



รูปที่ 3.1 แผนที่ที่ทำงาน

3.2 รูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานขององค์กร



3.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายคือ นักศึกษาฝึกงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุนงานสินเชื่อได้แก่ การจัดทำแฟ้มลูกค้าสินเชื่อในระบบงานสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ป้อนเอกสารปิดบัญชีสินเชื่อ เอกสารสินเชื่อ ลงบันทึกการติดตามหนี้ จัดทำใบปะหน้าแฟ้มสินเชื่อต่าง ๆ บันทึกการลงทะเบียนหนี้ในระบบ สรุปการเดินบัญชีของลูกค้า สแกนเอกสารลงระบบ บันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรของลูกค้า โทรและรับโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับลูกค้า โทรศัพท์ติดตามหนี้ค้างชำระ ลงทะเบียนคุมสินเชื่อในสมุดแยกแต่ละประเภท ออกตรวจเยี่ยมกิจการลูกค้า และรับ-ส่งโทรสารระหว่างสาขา

3.4 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาวปัทมา	อรุณพลทรัพย์	พนักงานธุรกิจสาขา 5
นายณัฐพงษ์	ทรงปัญญา	ลูกจ้างปฏิบัติการ
นางสาวภัทราพร	พรมน้อย	ลูกจ้างปฏิบัติการ

3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560

3.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.6.1 คิดหัวข้อรายงานเพื่อเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

3.6.2 ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

3.6.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน และการสัมภาษณ์

พนักงานที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.6.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา จัดทำเอกสารตามรูปแบบโครงการ

3.6.5 นำเสนองานแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้

ถูกต้อง

3.7 ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 2560	มิ.ย. 2560	ก.ค. 2560	ส.ค. 2560
1.รวบรวมข้อมูล	←		→	
2.วิเคราะห์ข้อมูล		←	→	
3.ออกแบบขั้นตอนการทำงาน		←	→	
4.ร่างรูปแบบรายงาน			←	→
5.จัดทำรายงาน			←	→

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์

- อุปกรณ์เครื่องเขียน
- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่องสแกนเนอร์
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- โทรศัพท์เคลื่อนที่

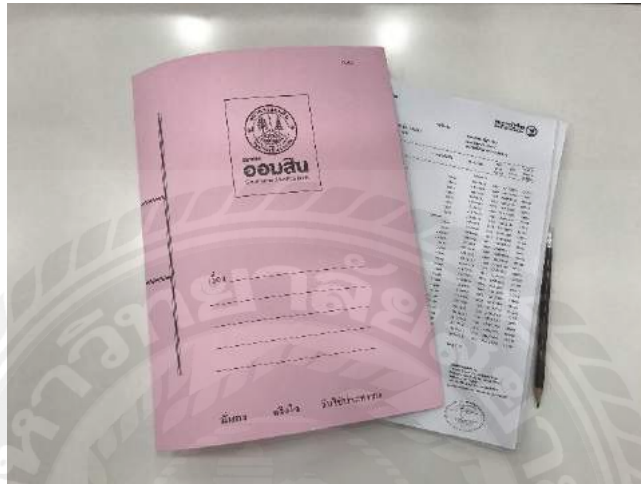
ซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Word
- โปรแกรม Microsoft Excel
- โปรแกรม Microsoft PowerPoint

บทที่ 4

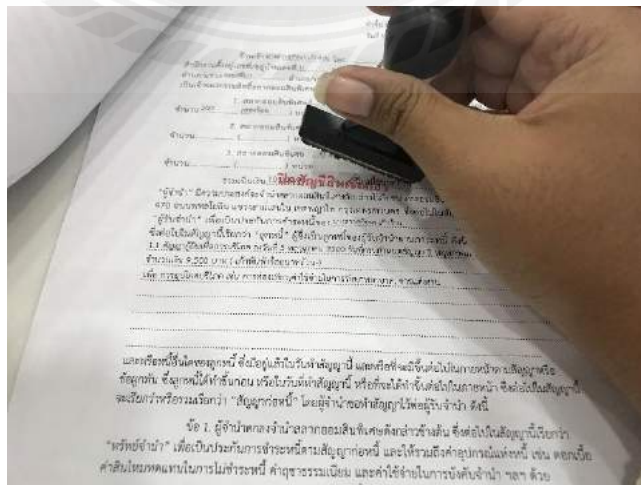
ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



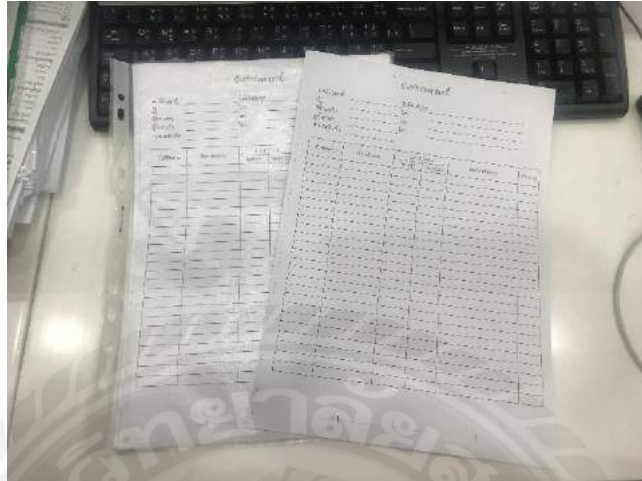
รูปที่ 4.1 แฟ้มลูกค้าสินเชื่อในระบบงานสินเชื่อ

4.1.1 การจัดทำแฟ้มลูกค้าสินเชื่อในระบบงานสินเชื่อประเภทต่าง ๆ คือการนำเอกสารที่ลูกค้านำมายื่นประกอบการขอสินเชื่อธนาคารประชาชน มาเรียงเข้าแฟ้มตามลำดับที่ธนาคารกำหนด



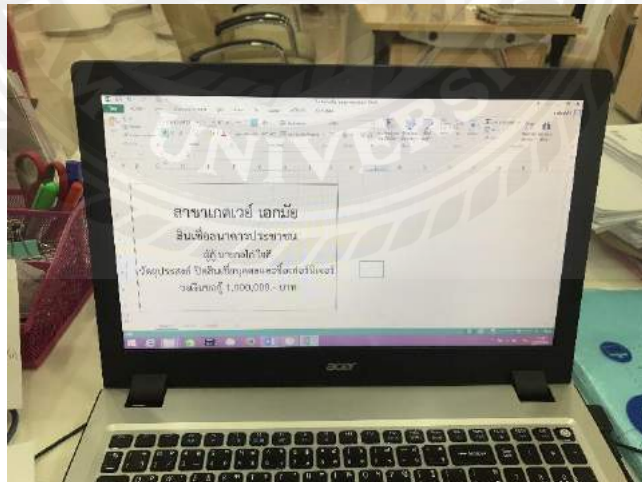
รูปที่ 4.2 ป้ายเอกสารปิดบัญชีสินเชื่อ

4.1.2 ป้ายเอกสารปิดบัญชีสินเชื่อ คือ การนำเอาเอกสารที่ถูกค้ำนำเงินมาชำระปิดบัญชี มาปิดบัญชีเพื่อยืนยันให้คณะกรรมการเห็น



รูปที่ 4.3 ใบบันทึกการติดตามหนี้

4.1.3 ลงบันทึกการติดตามหนี้ คือ การบันทึกข้อมูลการตามหนี้ และบันทึกความเคลื่อนไหวของบัญชีลูกหนี้



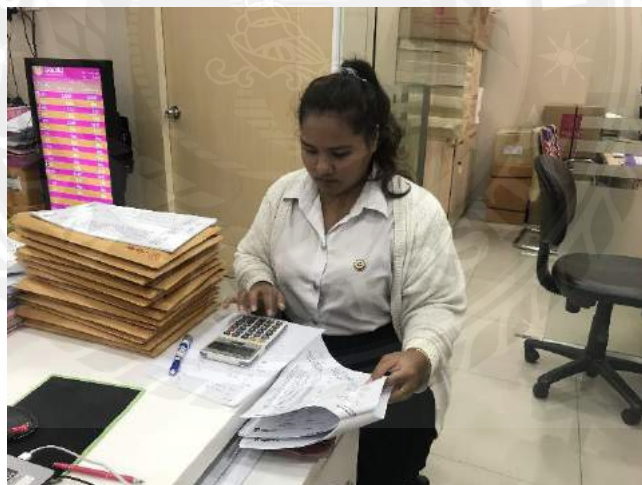
รูปที่ 4.4 ใบปะหน้าเพิ่มสินเชื่อธนาคารประชาชน

4.1.4 จัดทำใบปะหน้าเพิ่มสินเชื่อธนาคารประชาชน คือ การทำใบปะหน้าเพิ่มเพื่อแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการค้นหา



รูปที่ 4.5 สมุดบันทึกการลงทะเบียนหนี้ในระบบ

4.1.5 บันทึกการลงทะเบียนหนี้ในระบบ คือการลงทะเบียนข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ วงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ย และวันครบกำหนดสัญญา



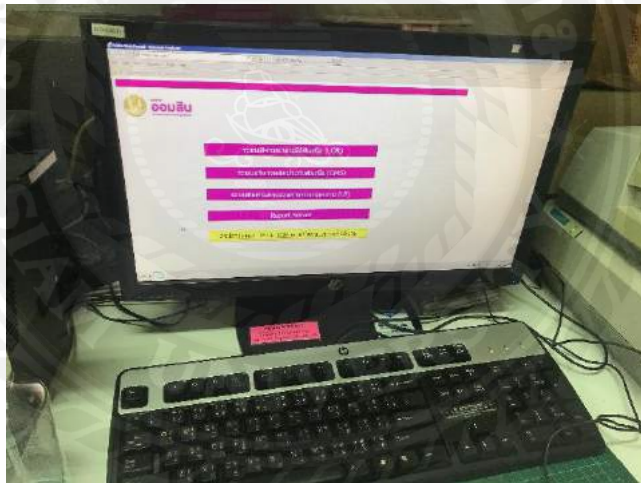
รูปที่ 4.6 สรุปการเดินบัญชีของลูกค้า

4.1.6 สรุปการเดินบัญชีของลูกค้า คือ การนำเอกสารบัญชีของลูกค้ามาวิเคราะห์หายอดรายรับ และรายจ่าย ในแต่ละเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการยื่นเอกสารขอ



รูปที่ 4.7 เครื่องสแกนและถ่ายเอกสาร

4.1.7 สแกนเอกสารเพื่อเก็บข้อมูลหลักฐานไว้ในระบบงาน และการถ่ายเอกสารจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นสำเนา



รูปที่ 4.8 โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการตรวจสอบบัญชีของลูกค้า

4.1.8 การเข้าระบบเพื่อบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรของลูกค้า และส่งข้อมูลเข้าสู่ศูนย์สินเชื่อเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ



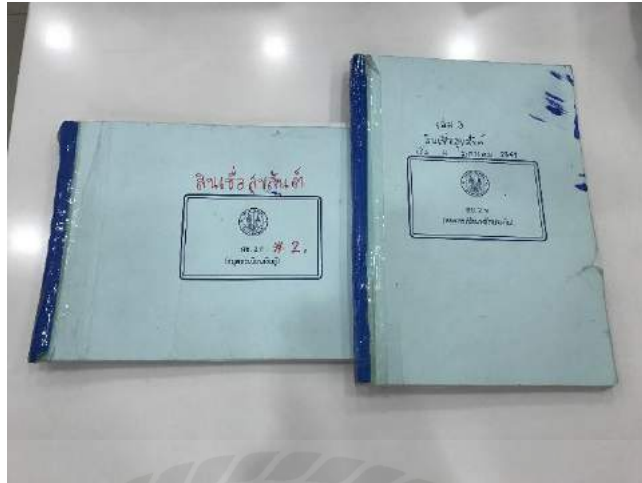
รูปที่ 4.9 โทรศัพท์ธนาคาร

4.1.9 โทรและรับโทรศัพท์ที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถามรายละเอียดงานเกี่ยวกับสินเชื่อประเภทต่าง ๆ



รูปที่ 4.10 โทรศัพท์ธนาคาร

4.1.10 โทรศัพท์ที่ติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระ



รูปที่ 4.11 หนังสือลงทะเบียนคุม

4.1.11 ลงทะเบียนคุมสินเชื่อบัญชีเงินฝากในสมุดแยกแต่ละประเภท คือ การบันทึกข้อมูลเบื้องต้น อาทิ เลขบัญชีเงินเชื่อ ชื่อ วงเงินกู้ของลูกค้า



รูปที่ 4.12 ตรวจสอบกิจการลูกค้า

4.1.12 ออกตรวจสอบกิจการลูกค้า เพื่อตรวจสอบอาชีพ แหล่งรายได้ที่แน่ชัด



รูปที่ 4.13 เครื่องโทรสารของธนาคาร

4.1.13 รับ-ส่งโทรสารระหว่างสาขา



4.2 การจัดทำคู่มือการขอกู้ยืมสินเชื่อธนาคารประชาชน



รูปที่ 4.14 เอกสารขอกู้ยืมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (ด้านนอก)



รูปที่ 4.15 เอกสารขอกู้ยืมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (ด้านใน)

คำนำ

คู่มือเอกสารการขอกู้ยืมเงินเชื่อกันการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อ
ช่วยลดในเรื่องของการทำงานซับซ้อน ช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจในเรื่อง
ของเอกสารที่ต้องนำมายื่นเพื่อประกอบการพิจารณาการขอกู้ รายละเอียด
ต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย เอกสารการขอกู้ยืม คุณสมบัติผู้กู้ หลักประกัน
รวมถึง วงเงินและอัตราดอกเบี้ย โดยใช้คำพูดที่กระชับ ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้า
เข้าใจง่ายและศึกษาได้ด้วยตนเอง

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อ
ผู้อ่าน และสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน ได้ไม่มากนักน้อย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวสุดาพร แก้วกระจ่าง

นางสาวนุสรวิ สุขโสภณ

รูปที่ 4.16 คำนำในคู่มือเอกสารการขอกู้ยืมเงินเชื่อกันการประชาชน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
เอกสารหลักประกอบการขอกู้.....	1
เอกสารประกอบการขอกู้ กรณีผู้มีรายได้ประจำ.....	2
เอกสารประกอบการขอกู้ กรณีผู้มีอาชีพอิสระ.....	3
คุณสมบัติผู้กู้.....	4
หลักประกัน.....	5
อัตราดอกเบี้ย.....	6

รูปที่ 4.17 สารบัญในคู่มือเอกสารการขอกู้ยืมเงินเชื่อกันการประชาชน

4.2.1 เอกสารการขอกู้ยืมสินเชื่อธนาคารประชาชน

ตารางที่ 4.1 แสดงเอกสารประกอบคำขอกู้

เอกสารประกอบคำขอกู้
โครงการธนาคารประชาชน
<ul style="list-style-type: none">- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- สำเนาทะเบียนสมรสหรือหย่า (ถ้ามี)- เอกสารการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล (ถ้ามี)- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารออมสิน สาขาเขตเวทย์ เอกมัย ของผู้กู้- รูปถ่าย 1 นิ้ว

เอกสารการขอกู้ยืมสินเชื่อเป็นเอกสารที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับรายละเอียดที่ผู้กู้ต้องนำมาแสดงให้กับทางธนาคาร เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 2 กรณี

ตาราง 4.2 แสดงรายละเอียดกรณีมีรายได้ประจำ

กรณีที่ 1 มีรายได้ประจำ
<ul style="list-style-type: none">- สลิปเงินเดือน ย้อนหลัง 3 เดือน ของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- หนังสือรับรองเงินเดือนฉบับจริง (ออกไม่เกิน 1 เดือน) ของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- Statement ย้อนหลัง 6 เดือน ของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน

ตารางที่ 4.3 แสดงรายละเอียดกรณีมีอาชีพอิสระ

กรณีที่ 2 มีอาชีพอิสระ
<ul style="list-style-type: none">- บัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้และผู้ค้ำประกัน- สำเนาทะเบียนสมรสหรือหย่า (ถ้ามี)- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย- รูปถ่าย 1 นิ้ว- รูปถ่ายผู้กู้หน้ากิจการของตนเอง- บัญชีรายรับ-รายจ่าย ย้อนหลัง 3 เดือน- Statement ย้อนหลัง 3 เดือน

ตารางที่ 4.4 แสดงคุณสมบัติผู้กู้

คุณสมบัติผู้กู้
<ul style="list-style-type: none">- เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ- อายุครบ 20 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป- เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่ชัดเจน สามารถติดต่อได้- มีสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน- เปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้

ตารางที่ 4.5 แสดงวงเงินให้กู้

วงเงินให้กู้
- ให้กู้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าเสนอและความสามารถในการชำระคืนไม่เกินรายละ 200,000 บาท

ตารางที่ 4.6 แสดงหลักประกัน

หลักประกัน
- กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่เดือน ละ 7,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
- กรณีวงเงินกู้ตั้งแต่ 50,001 – 200,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่เดือนละ 7,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่เดือนละ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

ตารางที่ 4.6 แสดงอัตราดอกเบี้ย

อัตราดอกเบี้ย
อัตราดอกเบี้ยคงที่ (แบบ Flat Rate) ร้อยละ 1 ต่อเดือน

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

การจัดทำคู่มือเพื่อให้ลูกคามีความเข้าใจในเรื่องเอกสารที่ใช้คู่ได้ง่ายขึ้น ได้รับข้อมูลชัดเจน เนื้อหามีความกระชับ ลูกค้ำสามารถเตรียมเอกสารได้พร้อม ทำให้การทำงานซับซ้อนน้อยลงเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและธนาคาร ในส่วนของคู่มือนั้นประกอบไปด้วย หน้าปก คำนำ สารบัญ เนื้อหาและบรรณานุกรม ขั้นตอนการจัดทำคู่มือเริ่มจากศึกษาหัวข้อที่ต้องการจัดทำคู่มือ กำหนดหัวข้อ และจัดทำคำนำเพื่อแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ที่จัดทำขึ้น ศึกษารายละเอียดในส่วนของเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารการขอกู้ยืมนำมาจัดเป็นหัวข้อหลักของแต่ละหัวข้อ จัดเรียงหน้าตามความเหมาะสมจึงจัดทำส่วนของสารบัญ ในส่วนสุดท้ายจัดทำบรรณานุกรม โดยนำแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงมาใส่ในตอนท้ายของคู่มือ

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาโครงการ

- มีความรู้ในเรื่องการเขียนคู่มือไม่เพียงพอ
- ไม่มีความถนัดในการใช้ Program Photoshop ที่นำมาใช้ในการทำคู่มือ

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

- จัดการศึกษาเกี่ยวกับการเขียนคู่มือ
- เรียนรู้และฝึกการจัดทำคู่มือด้วย Program Photoshop อย่างสม่ำเสมอ

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจ

- ได้ทักษะการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง
- ได้รับความรู้ในเรื่องสินเชื่อต่าง ๆ จากผู้มีประสบการณ์
- ได้ประสบการณ์การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ได้ฝึกการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมในการทำงาน
- มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับและรู้จักการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- การปฏิบัติงานมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ของสำนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้
- การปรับตัวในการอยู่ร่วมกัน และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
- มีความสับสนในเรื่องการอธิบายกับลูกค้า เพราะยังมีความรู้ไม่เพียงพอ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

- ศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่เข้าไปปฏิบัติงานก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง
- จัดบันทึกการทำงานและทบทวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

ธนาคารออมสิน. (2560). *ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ*. เข้าถึงได้จาก https://www.gsb.or.th/GSB_Loans.aspx
นภลัย สุวรรณธาดา, อดุล จันทรศักดิ์ และ กิตกณิตพงษ์ อินทอง. (2550). *เทคนิคการเขียน*

หนังสือ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิยะดา ชนสรรวณิช. (2558). *การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
เสถียร ดามิศักดิ์. (2554). *หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน*. ขอนแก่น: ศูนย์ผลิตเอกสาร

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ

การจัดทำคู่มือการขอสินเชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อเบื้องต้น

Personal loan handling document manual and personal loan information Project

for Government Saving Bank

ศุดาพร แก้วกระจ่าง¹, นุสรรา สุขโสมณ²

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

E-mail: club-dawnii@hotmail.com¹, nusaratuktik@gmail.com²

บทคัดย่อ

ธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย ให้บริการเกี่ยวกับด้านการเงิน เงินลงทุนและเงินฝาก ซึ่งลูกค้ามาใช้บริการและต้องใช้เวลาพอสมควร และมีความสับสนในตัวเอกสาร ดังนั้นจึงทำให้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการขอยืมสินเชื่อ ธนาคารประชาชนของทางธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย งานที่ได้รับมอบหมายเริ่มตั้งแต่ การศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ ลักษณะคู่มือที่ดีเป็นอย่างไร และส่วนประกอบของคู่มือ ซึ่งประกอบไปด้วย หน้าปก คำนำ สารบัญ เนื้อหา และบรรณานุกรม แล้วจึงนำมาจัดทำคู่มือการขอยืมสินเชื่อธนาคารประชาชน คู่มือที่จัดทำเน้นเนื้อหาให้กระชับ เข้าใจได้ง่ายและลูกค้าสามารถเข้าใจในตัวเอกสารที่ต้องนำมายื่นเพื่อขอยืมสินเชื่อ ในตัวเอกสารมีการแบ่งเป็นประเภทรายได้ ลูกค้าจึงเกิดความสับสนในตัวเอกสารหรือเข้าใจผิด จึงจัดทำขึ้นเพื่อลดการผิดพลาด ลดการทำงานซ้ำซ้อนลงได้ คู่มือการขอยืมสินเชื่อธนาคารประชาชนจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์แก่ธนาคารออมสินสาขาเกตเวย์ เอกมัย

Abstract

Government saving bank : akamai gateway branch is a commercial bank that provide basic bank service and investor services. The bank facing time

inefficiency problem and the client still have confusion over bank documents. The author interested to create a manual to inform information about personal loan for the branch. The first assignment was to study on how to write a manual and what is a good manual. The manual consist of cover, introduction, index, content, and bibliography. The author write a personal loan manual based on the found. information and create a compact manual that easy to digest and the client could understand all the document required to make a personal loan; The document itself has variant based on income base that confused the debtor and create further confusion and misunderstanding. The manual was a success to lessen a complication process of making a personal loan and misunderstanding.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องในการยื่นเอกสารขอยืมสินเชื่อ

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาหลักการสินเชื่อขอยืมสินเชื่อ ในธนาคารออมสิน สาขาเกตเวย์ เอกมัย

ขอบเขตด้านพื้นที่เป็นการศึกษาเฉพาะแผนกสินค้าของทางธนาคารออมสินในสาขาเขตเวทย์ เอกมัย

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการจัดทำคู่มือระหว่างวันที่ สิงหาคม 25 ถึง 2560 พฤษภาคม 15 2560

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ลูกค้ำที่มายื่นเอกสารจะได้ทราบขั้นตอนการกู้ยืมและทราบถึงเอกสารที่ต้องใช้ จะได้เตรียมเอกสารได้ถูกต้อง

2. เกิดความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารของลูกค้ำ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. คิดหัวข้อรายงานเพื่อเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

2. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน และการสัมภาษณ์

พนักงานที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา จัดทำเอกสารตามรูปแบบโครงการ

5. นำเสนองานแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้

ถูกต้อง

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายคือ นักศึกษาฝึกงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสนับสนุนงานสินเชื่อได้แก่การจัดทำแฟ้มลูกค้ำสินเชื่อในระบบงานสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ป้มเอกสารปิดบัญชีสินเชื่อ เอกสารสินเชื่อ ลงบันทึกการติดตามหนี้ จัดทำใบปะหน้าแฟ้มสินเชื่อต่างๆ

สรุปผลโครงการ

การจัดทำคู่มือเพื่อให้ลูกค้ำมีความเข้าใจในเรื่องเอกสารที่ใช้กู้ได้ง่ายขึ้น ได้รับข้อมูลชัดเจน เนื้อหามีความกระชับ ลูกค้ำสามารถเตรียมเอกสารได้พร้อมทำให้การทำงานซับซ้อนน้อยลงเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและธนาคาร ในส่วนของคู่มือนั้นประกอบไปด้วย หน้าปก คำนำ สารบัญ เนื้อหาและบรรณานุกรม ขั้นตอนการจัดทำคู่มือเริ่มจากศึกษาหัวข้อที่ต้องการจัดทำคู่มือ กำหนดหัวข้อ และจัดทำคำนำเพื่อแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ที่จัดทำขึ้นศึกษารายละเอียดในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารการขอกู้ยืมนำมาจัดเป็นหัวข้อหลักของแต่ละหัวข้อจัดเรียงหน้าตามความเหมาะสมจึงจัดทำส่วนของสารบัญ ในส่วนสุดท้ายจัดทำบรรณานุกรมโดยนำแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงมาใส่ในตอนท้ายของคู่มือ

ข้อจำกัดหรือปัญหาโครงการ

1. มีความรู้ในเรื่องการเขียนคู่มือไม่เพียงพอ
2. ไม่มีความถนัดในการใช้ Program Photoshop ที่นำมาใช้ในการทำคู่มือ

ข้อเสนอแนะ

1. จัดการศึกษาเกี่ยวกับการเขียนคู่มือ
2. เรียนรู้และฝึกการจัดทำคู่มือด้วย Program Photoshop อย่างสม่ำเสมอ

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจ

1. ได้ทักษะการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง
2. ได้รับความรู้ในเรื่องสินเชื่อต่าง ๆ จากผู้มีประสบการณ์
3. ได้ประสบการณ์การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ได้ฝึกการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมในการทำงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับและรู้จักการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การปฏิบัติงานมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ของสำนักงานที่ต้องใช้เวลา ในการเรียนรู้
2. การปรับตัวในการอยู่ร่วมกัน และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
3. มีความสับสนในเรื่องการอธิบายกับลูกค้า เพราะยังมีความรู้ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่เข้าไปปฏิบัติงานก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง
2. จัดบันทึกการทำงานและทบทวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ธนาคารออมสินสาขาเขตเวียงเอกมัย ตั้งแต่

วันที่ พฤษภาคม 22คม พ 2560 .ศ.ถึง วันที่ สิงหาคม 25 2560 .ศ.ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- .1.ดรชวัลญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา .
- .2.คุณทัศนีย์ สิทธิรัฐรักษ์ ผู้จัดการสาขาเขตเวียงเอกมัย
- .3.คุณปัทมา อารุณพูลทรัพย์ พนักงานปฏิบัติงานระดับ 5

บรรณานุกรม

- ธนาคารออมสิน) .2560 .(ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ .
เข้าถึงเมื่อ 27 กันยายนเข้าถึงจาก .
https://www.gsb.or.th/GSB_Loans.aspx
นภลัย สุวรรณธาดา อตุล จันทรศักดิ์ และกิต
กนิตพงศ์ อินทอง.)2550(. เทคนิคการเขียน
หนังสือกรุงเทพฯ .. ศูนย์หนังสือแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
งานส่งเสริมวิชาการ) .2557 .(คู่มือการเขียน
หนังสือ ตำราทางวิชาการสงขลา ..
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
วิยะดา ชนสรรวณิช.) 2558 .(การจัดทำคู่มือ
การปฏิบัติงานอุบลราชธานี .. มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี.
เสถียร ดามิศักดิ์. (2554) .หลักและวิธีการ

จัดทำคู่มือปฏิบัติงานขอนแก่น .. ศูนย์ผลิต
เอกสารสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.





ภาคผนวก ข
ภาพบรรยากาศที่ทำงาน





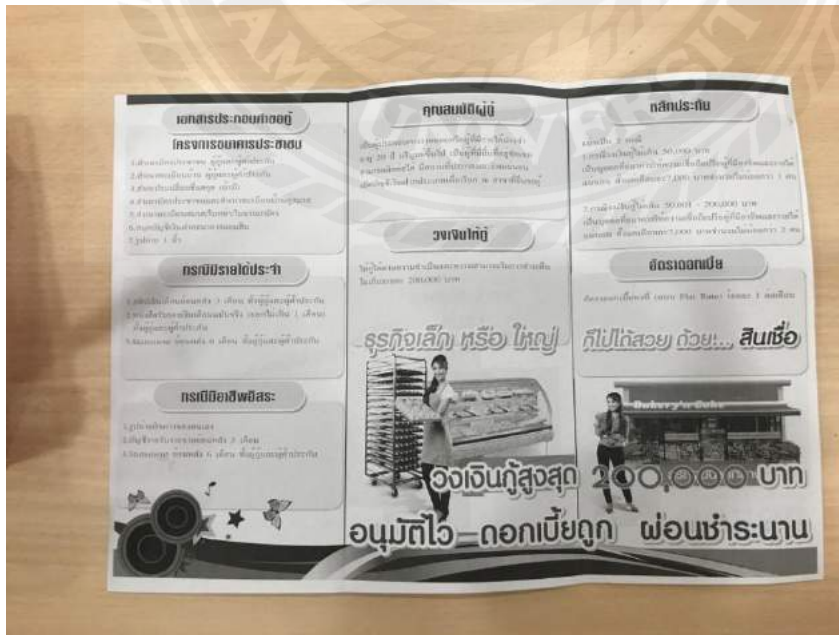
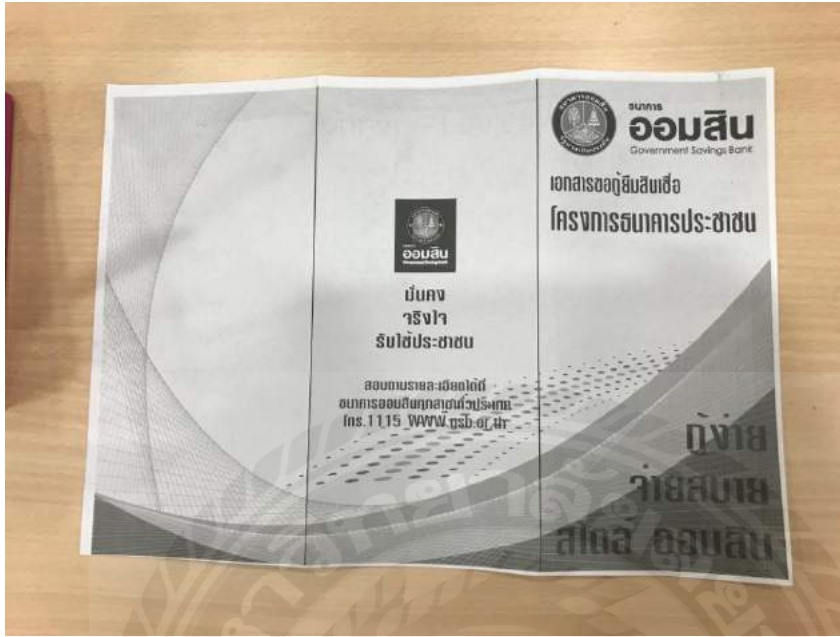














ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : สุดาพร แก้วกระจ่าง

รหัสนักศึกษา : 5801600004

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 6/142 ซอยปลุกจิต ถนนพระราม 4 ตำบลลุมพินี

อำเภอปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10330

เบอร์โทร : 086-360-7413

E-Mail : Club-dawnii@hotmail.com



ชื่อ-นามสกุล : นุสรรา สุขโสภณ

รหัสนักศึกษา : 5801600005

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 139/1 ซอยนภาศัพท์แยก 4 ถนนสุขุมวิท 36

ตำบลคลองตัน อำเภอกลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
10110

เบอร์โทร : 064-510-2577

E-Mail : nusaratuktik@gmail.com