



รายงานผลการฝึกงาน
ธนาคารกรุงไทย สาขากระบี่

เสนอ

ดร. จันทวรรณ ปิยะวัฒน์

จัดทำโดย

5710513011 นางสาวนุสริน ไสยิด

สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศ

สาขาวิชาโทการบริหารทรัพยากรมนุษย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 477-306 การฝึกงานทางระบบสารสนเทศ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

คำนำ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกงานทางระบบสารสนเทศ (477-306) ผู้จัดทำได้ทำรายงานเล่มนี้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสรุปผลการฝึกงาน ที่ธนาคารกรุงไทย สาขากระบี่ ถนนอุตรกิจ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

รายงานเล่มนี้ได้สำเร็จไปด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือจากพนักงานของธนาคารกรุงไทย และผู้ร่วมงานในฝ่ายต่างๆที่ได้ให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงาน และการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ และขอขอบคุณ ดร. จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ ได้ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาในการจัดทำรายงานเล่มนี้อย่างดียิ่ง

ถ้าหากรายงานเล่มนี้ผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาว บุสริน ไสยิด

ผู้จัดทำ

1. ประวัติ/ที่มาของสถานที่ฝึกงาน

ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการ ประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การ ขยายสาขาทั่ว ประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการ ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุมทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อ ได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงไทยได้แปรสภาพเป็น บริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” โดยธนาคารกรุงไทย สาขากระบี่ มีที่ตั้งอยู่ที่ 163 ถนนอุดรกิจ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 81000 โทรศัพท์:0-75611193-4 โทรสาร:0-7561-2727 เวลาทำการ:จันทร์-ศุกร์ เวลา 08:30-16:30

2. งานที่ได้รับมอบหมาย

➤ ฝ่ายการบริการลูกค้าและประชาสัมพันธ์

- กดบัตรคิว
- บริการลูกค้าหน้าตู้ ATM
 - สมัครSMS, Prompt pay
 - ชำระหนี้ กยศ
 - ปลอดภัย KTB net bank
 - เปลี่ยน รหัส ATM
 - ตรวจสอบเครดิตบูโร เป็นต้น
- ปรับสมุดบัญชีเงินฝาก

➤ คำนวนการทำธุรกรรมทางการเงิน

- แยกประเภทของการทำธุรกรรม
- คำนวนสลิป และตรวจสอบยอดความถูกต้อง

➤ ปฏิบัติงานนอกสถานที่

- นำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร
- สมัครบริการต่างๆของทางธนาคาร ให้แก่คนในชุมชนต่างๆ

3. การบูรณาการความรู้ทางบริหารธุรกิจและการจัดการกับการฝึกงาน

การบูรณาการความรู้ทางการบริหารธุรกิจ และการจัดการมาใช้ในการฝึกงานคือ การนำเอาองค์ความรู้ทั้งหมดที่เรียน มาใช้งานจริง ในส่วนของการฝึกงานธนาคาร ทำให้เราสามารถนำความรู้ทางการเงิน และบัญชีมาใช้งานได้ สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน ตรวจสอบบัญชี แยกประเภทและคำนวณการทำธุรกรรมทางการเงินแต่ละประเภทได้ ซึ่งพื้นฐานทางการเงินและบัญชีที่เราเรียนมาจะช่วยให้เราสามารถทำความเข้าใจการทำธุรกรรมประเภทต่างๆและทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนของการตลาด ทางธนาคารมีผลิตภัณฑ์และสินค้ามากมายที่จะนำเสนอให้แก่ลูกค้า เราในฐานะที่เป็นนักศึกษาฝึกงานมีหน้าที่หาแนวทางสร้างความสนใจ การพูดจา โน้มน้าว ดึงดูดลูกค้าให้สนใจในผลิตภัณฑ์ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การฝึกงานธนาคารก็มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนี้เช่นกัน เพราะในแต่ละวันเราได้พบเจอกับคนมากมาย หลายรูปแบบ เราจึงจำเป็นต้องมีการจัดการการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นอกจากจะนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการบริการลูกค้าแล้ว เรายังสามารถเรียนรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้จาก การทำงาน การบริหารควบคุม และดูแลพนักงานของผู้จัดการและหัวหน้าแผนกต่างๆซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถพบเจอได้ในห้องเรียน ในส่วนของระบบสารสนเทศ ได้มีการนำองค์ความรู้ต่างๆมาเผยแพร่ให้แก่ลูกค้า เช่น การใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน การผูกบัญชี prompt pay กับหมายเลขโทรศัพท์หรือบัตรประชาชน เป็นต้น

4. สิ่งที่ได้รับจากการฝึกงาน / ข้อเสนอแนะให้แก่รุ่นน้อง

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกงานคือ เราได้เรียนรู้การปฏิบัติงานจริง ได้ทดลองทำงานจริง ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาเมื่อเจอสถานการณ์ต่างๆ การที่เราได้ทดลองปฏิบัติงานจริงจะทำให้เราได้เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับคนอื่น เพราะในชีวิตการทำงานถ้าหากเราไม่มีการปรับตัว หรือไม่สามารเข้ากับคนอื่นได้ จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเราเป็นอย่างมาก การฝึกงานทำให้เราได้เรียนรู้มุมมองใหม่ๆที่แตกต่างกันออกไป ทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวเราคือหนังสือที่ให้เราเรียนรู้ ทั้งเรียนรู้ในการบริหารจัดการคน ตั้งแต่ระดับผู้จัดการ พนักงาน ตลอดจนลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่ามีรูปแบบการจัดการอย่างไร เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจและให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้สิ่งที่ได้รับจากการฝึกงานคือ ความอดทน การสำรวม กิริยา มารยาท ทั้งที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและพนักงาน การให้คำแนะนำ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ตลอดเวลา และทำให้เราสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการเรียนได้อีกด้วย เช่น ในส่วนของการออกแบบแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งที่อยากต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานหลายคนมีความสับสนและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจนาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เราสามารถที่จะวางแผนการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ต่างๆของเราให้มีปัญหา หรือข้อบกพร่องในส่วนต่างๆน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะให้แก่น้อง ควรมีการเตรียมความพร้อมของตนเอง ก่อนที่จะไปฝึกงาน โดย ทบทวนดูว่าเรามีความถนัดด้านไหน ต้องการที่จะต่อยอดในด้านที่ถนัด หรือต้องการที่จะเพิ่มทักษะ ความรู้ในด้านอื่นๆ และควรมีการคัดเลือก หรือสอบถามแก่สถานประกอบการต่างๆ ที่เราสนใจว่า อนุญาตให้นักศึกษาฝึกงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายไหน หรือส่วนงานไหนได้บ้าง เพื่อให้เรา สามารถที่จะเลือกสถานประกอบการที่ตรงต่อความต้องการของเรามากที่สุด และเมื่อทำการฝึกงาน ก็ควรปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เต็มความสามารถ แสดงความกระตือรือร้นในการทำงานโดยการ สอบถามหรือ ช่วยแบ่งเบาภาระงานของพี่ๆ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานของเรา และ เป็น การเพิ่มประสบการณ์ในการเรียนรู้อีกด้วย

5. วิเคราะห์จุดแข็ง / จุดที่ต้องปรับปรุงของนักศึกษา

จุดแข็ง

- การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
- สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกต่อหน้าลูกค้าที่มาใช้บริการได้
- ตรงต่อเวลา มีความละเอียด รอบคอบในการทำงาน
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

จุดอ่อน

- ไม่มีความรู้เพียงพอในสาขาของตนเองที่จะนำไปปฏิบัติงานจริง ต้องมีการศึกษา เรียนรู้ให้มากกว่านี้
- ไม่กล้าแสดงออก หรือแสดงความเห็นต่าง
- ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก



รับของที่ระลึกจากพี่พนักงานในสุดท้ายของการฝึกงาน



ของที่ระลึกจากพี่พนักงาน



ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขากระบี่



เพื่อนักงานหน้าร้านประกันวินาศภัย