(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มที่ 8 แบบบันทึกความรู้

รูปถ่าย

(บทเรียนความสำเร็จ/เหตุการณ์/ความผิดพลาด/การแก้ปัญหาในงาน)

ชื่องานในความรับผิดชอบ สินเชื่อ

ชื่อองค์ความรู้ “บริการ ณ จุดขาย”

ผู้บันทึกความรู้ (ชื่อ - สกุล) นายโสรัตน์ พืชพงษ์ทอง รหัสพนักงาน 32-0296-6

ตำแหน่ง ผู้ชำนาญการ สังกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานบริการลูกค้า

โทร. 043347 email address [soratP@gsb.or.th](mailto:soratP@gsb.or.th)

วันที่บันทึกความรู้ 16 กรกฎาคม 2555 (เหตุการณ์ปี 2545 - 2546)

|  |  |
| --- | --- |
| **ลักษณะความยากของงาน/เงื่อนไข/ข้อจำกัดในการทำงาน** | |
| 1. การสร้างทีมสินเชื่อ | |
| 2.การติดต่อเจ้าของโครงการที่จะทำความร่วมมือในการไปเปิดโต๊ะให้บริการสืนเชื่อแก่ลูกบ้าน | |
| **วัตถุประสงค์ของการจัดองค์ความรู้เรื่องนี้** | |
| 1. เพื่ออำนวยการให้สินเชื่อที่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า | |
| 2. เพิ่มฐานลูกค้าสินเชื่อ | |
| อธิบายปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข | ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ/ควรพึงระวัง |
| **การวิเคราะห์สาเหตุ** | ทีมที่จะออกบูธหาลูกค้าสินเชื่อนั้นขอ |
|  | แนะนำให้ช่วยกันทั้ง ท่านผู้จัดการสาขา |
|  | ท่านผู้ช่วยผู้จัดการ และ พนักงานด้าน |
|  | สินเชื่อ คือ กรรมการที่สามารถพิจารณา |
| Machine  Man | สินเชื่อในเบื้องต้นได้ |
|  | ในการให้สินเชื่อในปัจจุบัน มีการ |
| ปัญหา | พิจารณาผลของเครดิตบูโร ก่อน จึงต้องใช้ |
|  | เวลารอคอยผลตรวจสอบ เงื่อนไข และ |
| Method  Environment | หลักเกณฑ์ก็ต้องให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด |
| ผลลัพธ์ (Effect)  Menterial | แต่เราก็สามารถที่จะบริการด้วยความ |
| สาเหตุ (Causes) | รวดเร็วไม่หมกงาน และต้องชัดเจนกับ |
|  | ลูกค้าในทุกเรื่อง การแจ้งผลการพิจารณา |
| **Man (ปัญหาด้านบุคลากร เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ)** | สามารถแจ้งได้เลยโดยไม่ต้องรอราคา |
| 1. บุคลากร ที่มีความกลัวในการให้สินเชื่อ กลัวหนี้เสียขาดความ | ประเมิน เพราะสามารถแจ้งว่าลูกค้ามี |
| ชำนาญ | ความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามวงเงิน |
| 2. บุคลากร ไม่เสียสละเวลาในวันหยุด (เพราะต้องไปปฏิบัติงาน | ที่ขอกู้ไว้ แต่ธนาคารจะสามารถสนับสนุน |
| ในวันเสาร์ - อาทิตย์) | ได้เท่าไหร่ ต้องรอประเมินราคาก่อน |
| **Machine (ปัญหาด้าน ความล้าสมัยของเทคโนโลยี เครื่องจักร)** | อย่างน้อยลูกค้าก็ได้รับความคืบหน้าตลอด |
| 1. ช่วงปี 2545-2546 ยังไม่มี Wi-Fi / Note Book มีราคาแพง | เวลา |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| อธิบายปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข | ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ/ควรพึงระวัง |
| 2. กล้องถ่ายรูปที่ใช้ยังเป็นแบบใช้ฟิลม์อยู่ | พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อไม่ควรเสนอ |
| **Material(ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ให้บรรลุผล** | ขายประกันชีวิต หรือ ผลิตภัณฑ์ที่มีผล |
| **ต่อความสำเร็จของงาน)** | ประโยชน์กับตัวพนักงาน ในระหว่างที่คำ |
| 1. ไม่มีรถยนต์ให้สาขาที่อยู่ในกรุงเทพฯ | ขอกู้สินเชื่อของลูกค้ายังอยู่ระหว่างการ |
| 2. กล้องถ่ายรูปมีตัวเดียว ถ่ายแล้วถ้าจะล้างฟิลม์ต้องรอให้ | พิจารณา เพราะจะทำให้ลูกค้าซื้อเพราะ |
| ถ่ายจนหมด | ความเกรงใจมากกว่า ต้องการสินค้าจริง ๆ |
| **Method (ขั้นตอน วิธีการ กระบวนการ ที่เป็นปัญหาและเป็น** | แล้วลูกค้าอาจไปเล่าต่อในทางที่เสียหายกับ |
| **อุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน)** | ธนาคารได้ ทำให้เขาอาจจะไม่แนะนำ |
| วงเงินอำนาจอนุมัติสินเชื่อเคหะของสาขาทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ | บอกต่อลูกค้าให้มาใช้บริการกับเราอีก |
| เป็นทาวน์เฮ้าส์ และ ห้องชุดที่มีมูลหนี้ไม่เกิน 1 ล้านบาท | ก่อนออกไปเปิดบูธที่ใดก็ตามต้องติดต่อ |
| **Environment** (ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการ | ประธานกรรมการหมู่บ้านเพื่อขออนุญาต |
| ปฏิบัติงานเช่น ผู้บริหาร ลูกค้า ความเร็วอินเทอร์เนต และสิ่งอำนวย | ก่อน โดยเราต้องทำหนังสือขอจากทาง |
| ความสะดวกต่าง ๆ ของธนาคาร) | สาขาพร้อมทั้งเอกสารที่จะขออนุญาตแจก |
| งบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ทำบูธ ป้าย ประชาสัมพันธุ์ | ตามบ้านต่าง ๆ คือ เอกสารประชาสัมพันธ์ |
| การแจกเอกสารให้กลุ่มลูกค้าตามหมู่บ้านจัดสรรต่าง ๆ | โครงการเปิดบูธให้บริการให้คำปรึกษาทาง |
| **1. แนวทางแก้ไขปัญหาและสาเหตุ** | การเงินทุกชนิด โดยเฉพาะสินเชื่อ นัดวัน |
| \* ประชุมทีม กำหนดเป้าหมายร่วมกัน วางแผนทุกขั้นตอนการ | เวลา และชี้แจงเรื่องการเตรียมเอกสาร |
| ปฏิบัติ | ของผู้ที่สนใจ การจัดบูธต้องดูน่าเชื่อถือ |
| \* การไปเปิดบูธ ให้มีกรรมการสินเชื่อสาขา (ผจส./ชจส./สินเชื่อ) | และมีพนักงานมากกว่า 5 คน ก็จะดีมาก |
| ครบทีมออกไปเพื่อพิจารณาในเบื้องต้นได้เลย ณ จุดขาย | แล้วถ้ามีงบประมาณ ก็น่าจะมีของติดไม้ |
| \* จัดหาจักรยานยนต์เพื่อให้สินเชื่อ และ ชจส. สามารถไป | ติดมือให้กับลูกค้าที่มายื่นขอกู้ได้กลับไป |
| ประเมินหลักประกันให้ลูกค้าในกรณีกู้ไถ่ถอน ฯ จากสถาบันการเงิน | ก็น่าจะดีนะ |
| อื่น ได้ทันทีที่รับเรื่องกู้ | (ขออนุญาตเสนอแนะเท่าที่รู้ครับ) |
| **2. ทักษะ และความรู้ที่ใช้ในการแก้ปัญหา** |  |
| \* ความเข้าใจในระเบียบคำสั่งการประเมินราคา หลักเกณฑ์ |  |
| การให้สินเชื่อ |  |
| \* การเจรจา กับประธานกรรมการหมู่บ้านต่าง ๆ ที่เป็น |  |
| เป้าหมาย |  |
| \* ทำเอกสารเปรียบเทียบเรื่องดอกเบี้ยของออมสินกับดอกเบี้ย |  |
| ลอยตัวทั่วไป |  |
| 3. **แนวทาง/มาตรการป้องกัน** |  |
| \* การพูดคุยกับลูกค้าต้องให้เป็นไปแบบให้คำปรึกษาทางการเงิน |  |
| ไม่ใช่ขายของ |  |
| \* เอกสารที่ลูกค้ายื่นโดยเฉพาะกรณีกู้ไถ่ถอน ฯ จากสถาบันการเงิน |  |
| อื่น นั้น ต้องตรวจสอบจากต้นฉบับจริง และตรวจสำเนาสัญญาเงินกู้เดิม |  |
| ของลูกค้าเมื่อเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารก็พิจารณาร่วมกันของ |  |
| กรรมการสาขา ณ จุดขายและสามารถให้คำตอบลูกค้าได้เลย |  |

|  |  |
| --- | --- |
| อธิบายปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข | ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ/ควรพึงระวัง |
| \* เมื่อหลังจากรับเรื่องของกู้ลูกค้า ณ จุดที่ออกบูธที่หมู่บ้าน |  |
| ลูกค้าแล้ว เมื่อนัดรับเอกสารเพิ่มเติมก็สามารถให้ลูกค้านัดพนักงาน |  |
| ให้มารับได้ที่บ้านลูกค้า ไม่ใช่ให้ลูกค้ามายื่นที่ธนาคารเพราะเราต้อง |  |
| จัดกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เราออกไปพบไม่ใช่ต้องเข้าพบเรา |  |
| แต่เมื่อวันเซ็นสัญญากู้ลูกค้าเขายินดีที่จะมาพบเราที่ธนาคารอยู่แล้ว |  |
| 4. **ผลสำเร็จในการแก้ปัญหา** |  |
| **\*** เพิ่มฐานลูกค้าสินเชื่อเคหะได้ถึง 150 % ผลงานขึ้นมาเป็นอันดับ |  |
| สองของภาค |  |
| \* ลูกค้าที่เราให้บริการไว้ได้แนะนำญาติพี่น้องเพื่อนร่วมงานให้มา |  |
| ติดต่อยื่นขอกู้กับเราโดยที่เราไม่ต้องไปตากแดดออกบูธอีก ไหลมา |  |
| เทมาให้เราเลือกได้เลย |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |