



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก 1
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สาขาหนองแขม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาหนองแขม

3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

นายอาทิตย์ โลหะญาณจารี
นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 - 29 ปี 3. 30 - 39 ปี 4. 40 - 49 ปี 5. 50 - 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)

 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 19,999 บาท 3. 20,000 - 29,999 บาท 4. 30,000 - 39,999 บาท 5. 40,000 - 49,999 บาท 6. 50,000 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

 1. โสด 2. สมรสแล้ว 3. อื่น ๆ

6. อาชีพ

 1. พนักงานบริษัทเอกชน 2. ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. ค้าขาย 5. นิสิต นักศึกษา 6. เกษตรกร 7. อาชีพอื่น ๆ (โปรดระบุ)

(กรณีที่ท่านติดต่อธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ของธุรกิจให้ตอบคำถามข้อ 7-9 หากติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ของตนเองเท่านั้นให้ข้ามไปตอบคำถามในตอนข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร)

7. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านในองค์กร

- 1. เจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร
- 2. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
- 3. ผู้บริหารระดับต้น
- 4. ผู้บริหารระดับกลาง
- 5. ผู้บริหารระดับสูง
- 6. ตำแหน่งอื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- 1. บริษัทหรือองค์กรพาณิชย์
- 2. สถาบันการศึกษา
- 3. องค์กรรัฐบาล (หน่วยงานราชการ)
- 4. องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
- 5. องค์กรอื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. ขนาดขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- 1. องค์กรขนาดกลางและเล็ก (องค์กรที่มีการจ้างงานไม่เกิน 200 คนหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท)
- 2. องค์กรขนาดใหญ่ (องค์กรที่มีการจ้างงานมากกว่า 200 คนหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรมากกว่า 200 ล้านบาท)

ตอนที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. ความถี่ในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองแขม

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 2. 4 – 5 วันต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4. สัปดาห์ละ 1 วัน |
| <input type="checkbox"/> 5. 2 – 3 สัปดาห์ต่อครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. เดือนละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

2. ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองแขม (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. 08.30 – 11.00 น.
 2. 11.01 – 13.00 น.
 3. 13.01 – 15.30 น.

3. วันที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองแขม ส่วนใหญ่ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันอังคาร |
| <input type="checkbox"/> 3. วันพุธ | <input type="checkbox"/> 4. วันพฤหัสบดี |
| <input type="checkbox"/> 5. วันศุกร์ | |

4. ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริการธุรกรรมประจำวัน (ฝาก-ถอน-โอนเงิน ชำระค่าสินค้า ค่าบริการที่หน้าเคาน์เตอร์)
2. บริการสินเชื่อ
3. บริการบัตรเครดิต
4. บริการด้านการลงทุนและการจัดการกองทุน (ซื้อ-ขายกองทุนรวม พันธบัตร เป็นต้น)
5. บริการประกันภัย
6. บริการประกันชีวิต
7. บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา หนองแขม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความตามความเป็นจริง

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลิตภัณฑ์					
1. ความมีชื่อเสียงของธนาคาร					
2. การให้บริการมีความหลากหลายครอบคลุมกับความต้องการ					
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม จุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ห้องน้ำ ฯลฯ					
4. ระบบการดูแลเงินฝากและสินทรัพย์มีความน่าเชื่อถือ					
5. ระบบการให้บริการธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์					
6. มีการให้บริการด้านการลงทุนและการจัดการกองทุน					
ราคา					
7. ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ					
8. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความจูงใจต่อการกู้ยืมเงิน					
9. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความจูงใจต่อการฝากเงิน					
ช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานที่)					
10. การเดินทางไปธนาคารมีความสะดวก					
11. สามารถไปใช้บริการผ่านธนาคารกรุงเทพสาขาอื่นได้					
12. จุดให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
13. เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
14. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
15. เครื่องปรับยอดบัญชีเงินฝากมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
การส่งเสริมการตลาด					
16. มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
17. มีการแจ้งข่าวสารบริการใหม่ ๆ ของธนาคารผ่านทางจดหมายหรือโทรศัพท์					
18. มีพนักงานออกไปให้คำแนะนำบริการของธนาคารที่บ้านหรือที่ทำงาน					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. มีพนักงานให้คำแนะนำขณะเดินเข้ามาใช้บริการภายในธนาคาร					
20. มีการส่งเสริมการขาย เช่น แจกของชำร่วยเมื่อใช้บริการธนาคาร					
21. มีวิธีหรือรูปแบบการ โฆษณาที่จูงใจให้กลับมาใช้บริการซ้ำ					
พนักงานผู้ให้บริการ					
22. พนักงานสามารถให้บริการได้ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ					
23. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในงานที่ให้บริการ					
24. จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
25. พนักงานมีอัธยาศัยดีและพูดจาสุภาพ					
26. พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี					
27. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
28. พนักงานเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ					
29. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
30. ลักษณะอาคารของธนาคารมีความปลอดภัย เช่น มีช่องทางหนีไฟ หรือทางออกฉุกเฉิน ไม่มีร่องรอยการแตกร้าว ฯลฯ					
31. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกธนาคารมีความสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบ					
32. การจัดสภาพแวดล้อมภายในธนาคารมีความสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบ					
33. การจัดพื้นที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการ					
34. การจัดพื้นที่ให้นั่งรอรับบริการมีเพียงพอกับความต้องการ					
35. ธนาคารตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตและค้นหาได้ง่าย					
36. อุปกรณ์การให้บริการมีความทันสมัย					
กระบวนการ					
37. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ มีมาตรฐาน					
38. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน					



ภาคผนวก 2
ค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าความเชื่อมั่นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	149.6667	530.9195	.5335	.9718
A2	150.1000	530.6448	.6704	.9714
A3	150.3333	515.2644	.8162	.9707
A4	149.8333	529.7989	.6793	.9714
A5	150.1333	522.9471	.6669	.9713
A6	150.0000	536.6897	.4366	.9720
A7	150.3667	522.1023	.6460	.9714
A8	150.3667	519.6885	.7065	.9712
A9	150.4333	523.2885	.6528	.9714
A10	150.1000	530.9207	.4877	.9720
A11	149.7667	532.4609	.5838	.9716
A12	150.4000	512.9379	.7289	.9711
A13	149.8000	522.6483	.6866	.9712
A14	150.0000	527.1034	.6216	.9715
A15	150.0667	525.9264	.6351	.9714
A16	150.2000	519.6138	.7110	.9711
A17	150.4667	517.4299	.7756	.9709
A18	150.7333	512.4782	.7549	.9710
A19	150.5667	520.3920	.7221	.9711
A20	150.6333	524.6540	.5720	.9717
A21	150.4333	516.9437	.7826	.9709
A22	150.1000	523.7483	.6883	.9712

ค่าความเชื่อมั่นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A23	149.9333	531.5126	.6035	.9716
A24	150.3000	515.4586	.7463	.9710
A25	150.1000	520.9897	.7257	.9711
A26	150.0667	526.5471	.6573	.9714
A27	149.6667	524.9195	.7693	.9710
A28	150.0333	520.9299	.7455	.9710
A29	150.2333	522.1161	.6769	.9713
A30	150.1000	532.9897	.4580	.9720
A31	150.0000	532.4828	.5376	.9718
A32	149.9667	534.3092	.5388	.9718
A33	150.2667	513.7885	.7859	.9708
A34	150.0333	520.4471	.6874	.9712
A35	149.7667	529.6333	.6279	.9715
A36	149.9667	520.6540	.8275	.9708
A37	149.8667	526.4644	.7079	.9712
A38	150.0333	528.2402	.6167	.9715
A39	149.9667	523.0678	.6723	.9713
A40	149.9000	532.1621	.5505	.9717
A41	150.3667	520.6540	.6822	.9713
A42	150.7333	508.4092	.7494	.9711

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 42

Alpha = .9720



ภาคผนวก 3

ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์และความรู้เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ความหมายของธนาคาร

ศัพท์ประภา สุขอนันต์ (2550 : ออนไลน์) ให้ความหมายของธนาคาร หมายถึง สถาบันการเงินทางธุรกิจที่ทำหน้าที่ระดมเงินทุนจากผู้ที่มีเงินเหลือใช้และต้องการเก็บออมด้วยการรับฝากเงิน โดยจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนในรูปดอกเบี้ยและใช้เงินทุนนั้นทำประโยชน์ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละธนาคาร

ธนาคารถือว่าเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธุรกิจเพราะเป็นสถาบันการเงินที่ระดมเงินออมจำนวนมากมาจากประชาชนนำไปให้บุคคลหรือธุรกิจอื่นกู้ยืม รวมทั้งทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินอื่น ๆ เช่น การรับรองเครดิตของผู้ขายหรือผู้ซื้อ การประกันการซื้อ-ขายสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังเป็นธุรกิจที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้การดำเนินธุรกิจคล่องตัว อันส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติเจริญก้าวหน้าขึ้น โดยประเทศไทยได้แบ่งธนาคารออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย

2. ธนาคารเฉพาะกิจ

- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยได้เลือกทำวิจัยจัดอยู่ในประเภทของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประวัติความเป็นมา ความหมาย บทบาทหน้าที่ ความสำคัญ หลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน และความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยถูกจัดตั้งขึ้นโดยพระเจ้านั่งยาเธอกรมหมื่นมหิศราขหฤทัย ใช้ชื่อตอนแรกว่า “บุคคัลลีย์” (Book Club) เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2447 และได้เปลี่ยนสภาพเป็นแบงก์เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2449 โดยได้รับพระบรมราชานุญาตพิเศษจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าอยู่หัว ให้จัดทะเบียนเป็น “แบงก์สยามกัมมาจลทุนจำกัด เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2449 และในที่สุดได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” ในวันที่ 27 มกราคม 2482

ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่สอง ธนาคารต่างประเทศได้ล้มเลิกกิจการเพราะถูกรัฐบาลไทยยกเลิกสัญญาการดำเนินงาน ส่งผลให้คนไทยเปิดกิจการธนาคารขึ้น 5 แห่ง คือ ธนาคารมณฑล ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย โดยจ้างคนที่เคยทำงานกับธนาคารต่างประเทศที่เลิกกิจการไปมาปฏิบัติงาน

ในช่วงระยะเวลา 10 ปี หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 มีธนาคารไทยตั้งกิจการเพิ่มขึ้นอีก 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารแหลมทอง สหธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยธนุ ธนาคารเกษตร ธนาคารศรีนคร จนกระทั่งปัจจุบันประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์ที่เป็นทั้งของคนไทยและของชาวต่างชาติรวมทั้งสิ้น 35 แห่ง (ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ 18 แห่ง สาขาธนาคารต่างประเทศ 17 แห่ง) โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับควบคุม (ทิพย์ประภา สุขอนันต์, 2550 : ออนไลน์)

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2522 มาตรา 4 (สำนักงานกฎหมายมงคลธรรม, 2550 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า การธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น

1. การให้กู้ยืม
2. ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
3. ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ

สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และหมายรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย

จรินทร์ เทศวานิช และคณะ (2542 : 243-247) ได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์ หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

บทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์อาจแยกออกได้เป็น 3 ประการ คือ หน้าที่ในการรับฝากเงิน หน้าที่ในการสร้างเงินฝาก และหน้าที่ในการให้บริการอื่น ๆ

1. หน้าที่ในการรับฝากเงิน การรับฝากเงิน (Deposits) ของธนาคารพาณิชย์ แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 เงินฝากประเภทกระแสรายวัน (Demand Deposits) การรับฝากเงินประเภทกระแสรายวัน เป็นเงินฝากที่จะต้องจ่ายคืนทันทีเมื่อทวงถาม เงินฝากประเภทนี้ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้ฝากในอัตราต่ำ เนื่องจากธนาคารไม่อาจเอาเงินฝากนี้ไปลงทุนถาวรในระยะยาวได้

1.2 เงินฝากประเภทประจำ (Time Deposits) การรับฝากเงินประเภทประจำ เป็นเงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนคืนได้เมื่อสิ้นกำหนดระยะเวลาหรือถอนคืนเมื่อไปแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าเท่านั้น ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากชนิดนี้ตามกำหนดระยะเวลาที่ฝาก และจะจ่ายให้ในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ เพราะธนาคารสามารถนำเงินฝากนี้ไปลงทุนถาวรในระยะยาวได้

1.3 เงินฝากประเภทออมทรัพย์ (Saving Deposits) เงินฝากประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้มีรายได้น้อยที่จะเก็บสะสมทรัพย์ที่ละเล็กละน้อย เงินฝากประเภทนี้สามารถที่จะถอนคืนได้ทันที จึงมีผู้เรียกเงินฝากประเภทนี้อีกชื่อว่าเงินฝากกระแสรายวันพิเศษ ธนาคารจะให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทนี้ โดยคิดดอกเบี้ยจากยอดเงินต่ำสุดของแต่ละเดือน และคิดรวมเข้ากับเงินต้นทุก ๆ 6 เดือน

2. การให้กู้เงินและการสร้างเงินฝาก การสร้างเงินฝากอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าการขยายเครดิต การสร้างเงินฝากถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะการสร้างเงินฝากนอกจากเป็นผลให้ระบบเศรษฐกิจมีเงินและเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้า และการบริโภคเพิ่มขึ้นแล้ว การสร้างเงินฝากถือเป็นช่องทางหารายได้หรือผลกำไรสำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์อีกด้วย การขยายเครดิตของธนาคาร กระทำโดยวิธีการ ดังนี้

2.1 การให้ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวัน (Overdraft) เช่น นายสมบุญมีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ 500,000 บาท แต่มีหนี้สินที่ต้องจ่ายอยู่ 700,000 บาท นายสมบุญอาจตกลงขอกู้เงินจากธนาคาร โดยวิธีขอเบิกเงินเกินบัญชี เมื่อธนาคารยินยอมก็ถือว่านายสมบุญเป็นหนี้ธนาคารอยู่ 200,000 บาท

2.2 การให้ลูกหนี้ทำสัญญากู้ยืมเงินอย่างธรรมดา (Loans) การกู้ยืมวิธีนี้ลูกค้า ส่วนใหญ่ของธนาคาร ได้แก่ พ่อค้า นักธุรกิจต่าง ๆ เมื่อธนาคารให้กู้ยืม ธนาคารมักไม่ได้จ่ายเงินสดให้ไป แต่ใช้วิธีเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันให้แก่ผู้กู้ แล้วมอบเช็คให้ผู้กู้ไปเขียนสั่งจ่ายภายในวงเงินกู้

2.3 รับซื้อตั๋วโดยหักค่าส่วนลด (Discounting Bills) โดยวิธีนี้ธนาคารจะรับซื้อตั๋วเงินที่มีกำหนดระยะเวลาจากลูกค้า โดยธนาคารจะซื้อตั๋วเงินโดยคิดค่าส่วนลด ดังนั้นค่าส่วนลดจึงถือเป็นรายได้ของธนาคาร

3. บริการอื่น ๆ นอกจากการรับฝากเงินและให้กู้เงินแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังทำหน้าที่ให้บริการประเภทอื่น ๆ อีก ดังนี้

3.1 ให้บริการในด้านเป็นตัวแทนของลูกค้า เช่น การซื้อขายหุ้นในนามของลูกค้า ช่วยเก็บเงินตามเช็ค ตั๋วเงิน และตราสารอื่น ๆ ช่วยเก็บเงินและจ่ายเงินประเภทอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ช่วยทำพินัยกรรม เป็นทราสต์ช่วยควบคุมดูแลผลประโยชน์ตามที่ลูกค้ามอบหมายให้ และเป็นตัวแทนรัฐบาลในการจัดการเงินบางประเภท เช่น ขายพันธบัตร ตั๋วเงินคลังให้ เป็นต้น

3.2 ให้บริการช่วยเหลือด้านการค้าและการชำระเงินระหว่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) เพื่อสั่งสินค้าเข้า การซื้อลดตั๋วเงินต่างประเทศ ค่าสินค้าออก เป็นต้น

3.3 การให้บริการอื่น ๆ ที่ให้ความสะดวกกับลูกค้า เช่น การรับฝากของมีค่า การบริการขายเช็คเดินทาง การรับโอนเงินภายในประเทศและนอกประเทศ บริการด้านการศึกษาต่อต่างประเทศ การออกหนังสือและเอกสารต่าง ๆ หรือการแจ้งข่าวสารทางการค้าและเศรษฐกิจแก่ลูกค้า เป็นต้น

ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและมีความสำคัญมากที่สุดของประเทศ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งให้กู้ที่ใหญ่ที่สุด นอกจากนี้ยังมีบทบาทต่อการกำหนดระบบการใช้เงิน การเพิ่มหรือลดปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการดำเนินนโยบายทางการเงิน ความสำคัญดังกล่าวพอสรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมแหล่งใหญ่ของประเทศ แม้ว่าสถาบันการเงินในประเทศจะมีอยู่จำนวนมาก แต่ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบกับมีสาขาและสำนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่สะดวกในการให้บริการทั้งทางด้าน การรับฝากและความคล่องตัวในการเบิกถอนเงิน ประกอบกับธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงปลอดภัย จึงได้รับความนิยมนำเงินเข้ามาฝาก โดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 70 ของยอดเงินฝากในทุกสถาบันการเงิน และธนาคารพาณิชย์ก็ยังเป็นแหล่งที่มีทรัพย์สินมากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ

2. ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งให้กู้ยืมแหล่งใหญ่ที่สุดของประเทศ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งเงินฝากที่ใหญ่ที่สุด ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นแหล่งที่ให้กู้ยืมแก่ประชาชน หน่วยธุรกิจ และหน่วยเศรษฐกิจอื่น ๆ ได้มากที่สุดด้วยเช่นกัน

3. ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มและลดปริมาณเงิน ธนาคารพาณิชย์สามารถเพิ่มเงินตราและลดเงินตราได้โดยเงินตราที่ธนาคารพาณิชย์สร้างขึ้นเป็นเงินฝากเพื่อเรียกที่ใช้วิธีโอนกันด้วยเช็ค ถ้าธนาคารพาณิชย์อนุญาตให้ลูกค้าสามารถเขียนเช็คสั่งจ่ายได้มากขึ้น

ปริมาณเงินในท้องตลาดก็จะมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการใช้เช็คกันน้อย ปริมาณเงินในท้องตลาดก็จะลดน้อยลง

4. ธนาคารพาณิชย์เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดนโยบายการเงิน โดยรัฐบาลอาจดำเนินมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมปริมาณเงินและเครดิตในระบบเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเสถียรภาพ เช่น การเพิ่มหรือลดอัตราเงินสดสำรองตามกฎหมาย การเพิ่มหรือลดอัตราดอกเบี้ยรับช่วงตั๋วเงิน เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ 4 ประการ ดังนี้

1. ต้องดำเนินการให้ได้ผลกำไร (Profitability) เพราะ ผลกำไรที่ได้จะต้องจ่ายเป็นเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นและเป็นรายจ่ายในการดำเนินงาน กิจกรรมที่มีผลกำไรมากก็จะเป็นกำไรสะสม ทำให้เงินกองทุนของกิจการเพิ่มมากขึ้นเป็นหลักประกันที่ดีสำหรับผู้ฝากเงิน

2. ต้องดำรงสภาพคล่อง (Liquidity) ในการจัดการสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงสภาพคล่องเป็นสำคัญที่สุด ถ้าธนาคารพาณิชย์ขาดสภาพคล่องไม่สามารถจ่ายเงินให้กับลูกค้าที่มาถอนได้ ความเชื่อถือที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ก็จะหมดไป อาจทำให้ธนาคารพาณิชย์ถึงกับปิดกิจการได้

3. ต้องยึดหลักความปลอดภัย (Safety) ตามปกติผู้ฝากเงินจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของธนาคารพาณิชย์ที่เอาเงินไปฝากไว้เป็นอันดับแรก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องให้กู้หรือลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุดเพื่อความปลอดภัยของผู้ฝากเป็นสำคัญ

4. ต้องยึดหลักความมั่นคงทางการเงิน (Solvency) ธนาคารพาณิชย์ต้องพยายามปรับโครงสร้างฐานะการเงินของธนาคารให้มั่นคงปลอดภัยจากการล้มละลาย ด้วยการพยายามทำให้ทรัพย์สินมีมูลค่ามากกว่าหนี้สินอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลให้เงินกองทุนเพิ่มขึ้น ฐานะของกิจการก็จะมั่นคงมากขึ้นในที่สุด

ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญแห่งหนึ่งเพราะเป็นสถาบันการเงินที่สามารถสร้างเงินตราขึ้นได้ เงินตราที่ธนาคารพาณิชย์สร้างขึ้นเป็นเงินฝากเพื่อเรียกที่ใช้วิธีโอนสิทธิ์กันด้วยเช็ค ซึ่งส่วนนี้ถือกันว่าเป็นเงินตราโดยสมบูรณ์ เงินตรานี้แม้จะไม่มีภาระระบุว่าเป็นเงินที่ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย (Legal Tender) เช่นเดียวกับธนบัตรก็ตาม แต่ถ้าประชาชนมีความเชื่อถือในเงินตราที่

ธนาคารพาณิชย์สร้างขึ้นและปฏิบัติในธุรกิจอย่างแพร่หลายแล้วก็เท่ากับเป็นเงินตราอย่างสมบูรณ์ และเป็นเงินตราที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ

เมื่อกิจการของธนาคารพาณิชย์เป็นกิจการที่สามารถสร้างเงินตราได้ ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ย่อมจะต้องกว้างกว่าธุรกิจปกติทั่วไป โดยหลักการสามัญแล้วผู้ที่ดำเนินธุรกิจธนาคารย่อมต้องการเห็นกิจการของตนก้าวหน้า สร้างผลกำไรอย่างมั่นคง และผู้ใช้กิจการก็ต้องได้รับเงินทุนโดยวิธีกู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพจากธนาคารด้วย นอกจากนั้นธนาคารต้องรับผิดชอบต่อเงินฝาก ต่อประชาชนผู้ฝาก และต้องรับผิดชอบต่อการสร้างเงินตรา โดยวิธีให้กู้ยืม ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์จึงมีหลักใหญ่ 2 ประการ คือ

1. ความปลอดภัยหรือมั่นคง คือ การให้ความปลอดภัยแก่ผู้ฝากเงิน โดยการใช้เงินอย่างถูกต้องและไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินควร

2. ประสิทธิภาพที่ดี คือ การแสวงหาเงินทุนจากเงินฝากให้ได้มาก และใช้เงินทุนไปในทางที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจส่วนรวม ซึ่งการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของธนาคารจะต้องคำนึงถึงลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการเสริมสร้างกำลังผลิต (Production Efficiency) กิจการธนาคารถือหลักการเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่ผู้บริหารกิจการมีความมุ่งหมายที่จะขยายกำลังผลิตของตนให้มากที่สุด แต่จะขยายได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการหาทุนที่เป็นเงินฝากให้ได้มาก ถ้าธนาคารมีลูกค้ามากก็จะขยายกำลังผลิตได้มาก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงมีการแข่งขันกันหาลูกค้าให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้การหาทุนยังอาจได้มากจากเงินกู้ยืมจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารแห่งโตเกียว จำกัด และธนาคารมิตซุย จำกัด สาขาประเทศไทย มีปริมาณในด้านเงินฝากต่ำกว่าธนาคารแห่งอเมริกาและธนาคารชาร์เตอร์ แต่ปรากฏว่าการให้กู้ยืม-ซื้อลดกลับสูงล้ำหน้ากว่า

2.2 ประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร (Efficiency in Resource Allocation) เกรดที่ธนาคารสร้างขึ้นมีผลสะท้อนต่อเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศ เพราะเกรดดังกล่าว จะนำไปจ่ายสร้างอำนาจซื้อและลงทุนเพื่อพัฒนาการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การให้เครดิตของธนาคารจึงต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่ามุ่งหวังแต่เพียงกำไรอย่างเดียว การพิจารณาความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากรแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

2.2.1 การกระจายเครดิตตามประเภทการผลิต (By Production Sector) แบ่งออกเป็นเครดิตเพื่อการผลิตกับเครดิตเพื่อการค้า เครดิตเพื่อการผลิตเป็นเครดิตที่สร้างผลิตภัณฑ์ให้เพิ่มขึ้นในเศรษฐกิจ ทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาประเทศ แต่เครดิตเพื่อการค้าไม่จำเป็นต้องสร้าง

ผลิตภัณฑ์ในประเทศเสมอไป อาจเป็นไปได้เพื่อการกักตุนสินค้ายามขาดแคลนหรือการส่งสินค้าจากต่างประเทศ ทำให้ดุลการค้าขาดดุล ก่อให้เกิดผลเสียต่อเสถียรภาพมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ

2.2.2 การกระจายเครดิตระหว่างภูมิภาค (By Region) เป็นปัญหาการกระจายเครดิตที่ไม่เสมอภาคระหว่างท้องถิ่น การให้เครดิตที่จำกัดวงแต่ในส่วนกลางย่อมส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจเฉพาะส่วนกลางให้เติบโตเพิ่มช่องว่างระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่นอื่น ๆ มากขึ้น ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม

2.3 ประสิทธิภาพในการสนองนโยบาย (Efficiency in Stabilization Policy) ในฐานะที่ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สร้างเงินตรา ขอบเขตการสร้างเงินตราจึงต้องสอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้เกิดความราบรื่นทางเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพในด้านนี้จึงมีความสำคัญอีกประการหนึ่ง

ความรู้เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วิวัฒนาการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ภาคธุรกิจการเงินของไทยได้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของธนาคารต่างชาติเกือบทั้งหมด ส่งผลให้นักธุรกิจไทยต้องประสบปัญหาด้านแหล่งเงินทุนและการสนับสนุนจากธนาคารต่างชาติ จนกระทั่งเข้าสู่สงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งรัฐบาลได้เข้าร่วมสงครามในฐานะพันธมิตรกับญี่ปุ่น ธุรกิจและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของชาตินิยมหรือฝ่ายสัมพันธมิตรต้องถูกควบคุมและปิดกิจการไปทั้งหมด จากสถานการณ์ดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้คนไทยกลุ่มหนึ่ง ประกอบด้วยข้าราชการ นักธุรกิจ และกลุ่มบุคคลผู้มีแนวคิดตรงกันมาร่วมกันก่อตั้งธนาคารของคนไทยที่มีความพร้อมในการให้บริการทางการเงินแก่คนไทยอย่างเต็มรูปแบบ

จากเหตุผลดังกล่าวธนาคารกรุงเทพจึงได้ถูกก่อตั้งขึ้นพร้อมทั้งได้รับการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการในวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2487 โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินธุรกิจอย่างเป็นทางการในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารพาณิชย์สองคูหาในย่านราชวงศ์ ซึ่งเป็นใจกลางกรุงเทพในขณะนั้น ช่วงแรกธนาคารมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 23 คน โดยมีหลวงรอบรู้กิจเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรก ท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ธนาคารกรุงเทพในยุคต้นมีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนการผลิตและการค้าของคนไทยเพื่อฟื้นฟูประเทศภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (เกียรติ เกียรติวิชัย และคณะ, 2548 : ออนไลน์)

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีมูลค่าสินทรัพย์รวมกว่า 1,490,000 ล้านบาท อีกทั้ง

ยังเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศในตลาดลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมด้วยฐานลูกค้าบุคคลที่กว้างขวางที่สุดในประเทศ โดยธนาคารมีลูกค้าทุกประเภท รวมทั้งสิ้นประมาณ 16 ล้านบัญชี เครือข่ายบริการของธนาคารประกอบด้วยสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 750 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายบริการธนาคารอัตโนมัติ ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 3,600 เครื่อง บริการธนาคารทางโทรศัพท์และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งพร้อมอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา

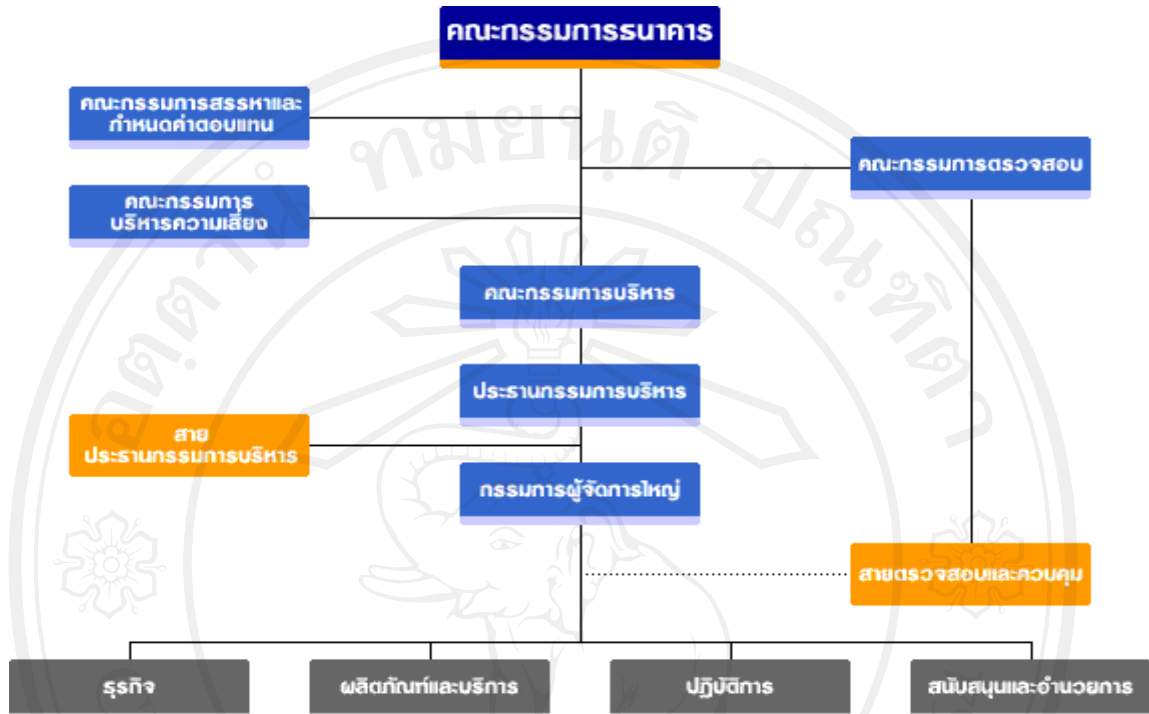
ธนาคารกรุงเทพมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศอยู่ในเขตเศรษฐกิจสำคัญ 13 แห่งทั่วโลก ซึ่งได้แก่ จีน ฮองกง สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ลาว และพม่า ประกอบด้วยสาขา 19 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่ง และบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมดอีก 1 แห่ง

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินครบวงจร ทั้งยังอำนวยความสะดวกด้านที่หลากหลาย เช่น สินเชื่อร่วมหลายสถาบัน (Syndicated Loans) การจัดจำหน่ายและการรับประกันการจำหน่ายตราสารหนี้ บริการเพื่อการส่งออกและนำเข้าครบวงจร สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์และบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ เป็นต้น (ธนาคารกรุงเทพ, 2550 : ออนไลน์)

วิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ คือ ความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มของประเทศ พร้อมทั้งก้าวเป็นธนาคารระหว่างประเทศผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย (ธนาคารกรุงเทพ, 2550 : ออนไลน์)

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกรุงเทพได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพื่อแสดงถึงทิศทางและกรอบการดำเนินการในการกำกับดูแลกิจการตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับนโยบายสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารกรุงเทพครอบคลุมหลักสำคัญ ดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ, 2550 : ออนไลน์)

1. สิทธิของผู้ถือหุ้นและสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารตระหนักถึงสิทธิอันชอบธรรมตามกฎหมายของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ชุมชน คู่แข่ง เจ้าหนี้ เป็นต้น โดยธนาคารจะดูแลเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มดังกล่าวได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี

2. การเปิดเผยสารสนเทศ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดเผยสารสนเทศที่มีสาระสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุน โดยธนาคารจะดูแลให้การเปิดเผยสารสนเทศดังกล่าวเป็นไปอย่างถูกต้องและทันเวลา

3. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบและความเป็นอิสระของคณะกรรมการธนาคาร
 คณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ความซื่อสัตย์สุจริต และดำเนินกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และ ข้อบังคับของธนาคาร โดยมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการธนาคารพึงมีส่วนการถ่วงดุล ของกรรมการที่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระที่เหมาะสมสำหรับการ ดำเนินกิจการธนาคาร

4. การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง

ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องของการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

5. จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรม ธุรกิจ ธนาคารจึงได้กำหนดให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติตนสำหรับกรรมการธนาคาร พนักงาน และ ผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร

หน่วยธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพได้แบ่งหน่วยธุรกิจออกเป็น 8 สายงาน โดยสายงานดังกล่าวจัดตั้งขึ้นเพื่อ รองรับนโยบายของธนาคารที่ถือว่าการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญสูงสุด สำหรับสายงานดังกล่าว ประกอบด้วย สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate) สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial) สาย ลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business) สายลูกค้าบุคคล (Consumer) สายกิจการธนาคารต่างประเทศ (International Banking) สายบริหารการเงิน (Treasury) สายบริหารสินเชื่อพิเศษและประណอมหนี้ (SAM/Recovery) และสายการเงินธนกิจ (Investment Banking) (ธนาคารกรุงเทพ, 2550 : ออนไลน์)

สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate)

เนื่องด้วยธนาคารกรุงเทพมีความสัมพันธ์อันแนบแน่นกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่มาอย่าง ยาวนาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้าธุรกิจรายใหญ่เหล่านี้ทำให้ธนาคารได้เข้าไปมี บทบาทสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจของคนไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจการส่งออก ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร และธุรกิจบริการ

นอกจากนั้นธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในตลาดการให้บริการทางการเงินและการออก ตราสารหนี้เพื่อการระดมทุนของบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยธนาคารนำเสนอสินค้าและ บริการที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือทั้งด้านการบริหารเงินสด สินเชื่อธุรกิจ โครงการ หลักทรัพย์บริการ และการบริหารการให้สินเชื่อร่วม เป็นต้น

สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial)

ธนาคารกรุงเทพได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจขนาดกลาง จึงได้จัดตั้งหน่วยงานธุรกิจเพื่อสนับสนุนและรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางขึ้น โดยลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ธนาคารแต่งตั้งให้โดยเฉพาะ สำหรับหน้าที่หลักของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ คือ การออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำแนะนำและบริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า ทั้งนี้ลูกค้าสามารถติดต่อผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่สำนักธุรกิจ โดยธนาคารจะจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจส่งออกและนำเข้าเพื่อให้คำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า ยกตัวอย่างเช่น สินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า

สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเปรียบเสมือนรากฐานของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพจึงจัดให้มีบริการเพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเหล่านี้เจริญเติบโตและประสบความสำเร็จ โดยธนาคารจัดให้มีสำนักธุรกิจที่เน้นให้บริการลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งธนาคารจะแต่งตั้งผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าถึงสถานประกอบการ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารจะให้คำแนะนำและการสนับสนุนทุกวิถีทางเพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าประสบความสำเร็จ ยกตัวอย่างเช่น โครงการพัฒนาความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดสำคัญ ๆ ของแต่ละภาคทั่วประเทศ เช่น การสัมมนาในเรื่อง การวางแผนยุทธศาสตร์ การทำธุรกิจ รวมถึงการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเขียนแผนธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดพิมพ์หนังสือเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการด้วย

สายลูกค้าบุคคล (Consumer)

ธนาคารกรุงเทพมีเครือข่ายการให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลโดยผ่านสาขาย่อยกว่า 730 แห่งทั่วประเทศ เครื่อง ATM กว่า 3,100 เครื่อง สาขาไมโคร (Microbranch) อีกกว่า 175 สาขา พร้อมให้บริการในย่านที่มีลูกค้าหนาแน่น เช่น ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เกต โดยสาขาไมโครจะเปิดให้บริการ 7 วันต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ธนาคารยังมีบิวหลวงโฟนหรือบริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ที่หมายเลข 1333 หรือ (66) 0-22645555.

สายกิจการธนาคารต่างประเทศ (International Banking)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่มีการเปิดสาขาในต่างประเทศ โดยธนาคารมีสาขาต่างประเทศ 19 แห่ง ตั้งอยู่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ฮองกง จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย พม่า อินโดนีเซีย ลาว เวียดนาม และฟิลิปปินส์ โดยธนาคารสาขาต่างประเทศจะให้บริการธุรกรรมทั่วไป บริการโอนเงิน อีกทั้งยังมีบริการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ

ในเรื่องการหาผู้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ และแนะนำระเบียบข้อบังคับต่างๆในการทำธุรกิจในประเทศนั้น ๆ

สายการบริหารการเงิน (Treasury)

ธนาคารกรุงเทพจัดให้มีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยเงินสกุลหลักของโลกทุกสกุล รวมทั้งยังให้บริการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม

สายบริหารสินเชื่อพิเศษและประนอมหนี้ (SAM/Recovery)

หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (Special Asset Management - SAM) เป็นบริการปรับโครงสร้างหนี้สินของธนาคารให้แก่องค์กรและลูกค้าภาคธุรกิจที่ต้องประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี 2540 โดยธนาคารมุ่งหวังที่จะช่วยให้องค์กรและลูกค้าที่ประสบปัญหาสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจต่อไปได้

สายการเงินธนกิจ (Investment Banking)

เป็นบริการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญของธนาคารแก่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกและโครงการสาธารณูปโภค นอกจากนี้ธนาคารยังให้คำแนะนำและการวางแผนในการออกตราสารหนี้เพื่อการระดมทุนด้วย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอาทิตย์ โลหะญาณาจารย์
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนมัธยมวัดสิงห์ (สิงหราชพิทยาคม) ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาการขาย) วิทยาลัยมิตรพลพณิชยการ ปีการศึกษา 2524 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาการตลาด) วิทยาลัยมิตรพลพณิชยการ ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ปีการศึกษา 2533
ประวัติการทำงาน	2526 พนักงานต้อนรับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ 2527 พนักงานต้อนรับ 5 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ 2530-2531 พนักงานสารบรรณ 6 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ 2532 พนักงานสินเชือ 7 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ 2533-2534 พนักงานสินเชือ 8 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ และเตรียมเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชือ 2535 เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชือ (ฝึก) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ และได้เลื่อนตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชือ 9 2537 เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชือ 10 (ชั้นเอก) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ 2539 เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชืออาวุโส 11 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบुकคโ

- 2540 เจ้าหน้าที่อำนวยการด้านสินเชื่ออาวุโส 1 (ชั้นพิเศษ) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาบุคคลโล
- 2541-2543 ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนจตุจักร
- 2544-2545 ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักธุรกิจชอยอารี
- 2546-2548 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนรีชดา-ห้วยขวาง
- 2549-ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved