



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตารางที่ 57 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ(SQ)	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient)
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (SQ1)	0.75
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (SQ2)	0.67
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	0.85
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.82
5. ด้านความเอาใจใส่	0.79
รวม	0.91

จากตารางที่ 57 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีค่าความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.91 โดยค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (SQ3) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคสูงสุด คือ 0.85 รองลงมาคือ ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (SQ4) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.82 ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านการเอาใจใส่ (SQ5) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.79 ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (SQ1) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.75 และค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (SQ2) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคน้อยที่สุดเท่ากับ 0.67

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารที่ ยอดเยี่ยม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยรวมเท่ากับ 0.91

ตารางที่ 58 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ(SQ)	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient)
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (SQ1)	0.76
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (SQ2)	0.78
3. ด้านการตอบสนอง (SQ3)	0.87
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (SQ4)	0.91
5. ด้านความเอาใจใส่ (SQ5)	0.85
รวม	0.94

จากตารางที่ 58 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีค่าความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.94 โดยค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (SQ4) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคสูงสุด คือ 0.91 รองลงมาคือ ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (SQ3) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.87 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในด้านความเอาใจใส่ (SQ5) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.85 ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (SQ2) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.78 และค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (SQ1) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคน้อยที่สุด คือ 0.76

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยรวมเท่ากับ 0.91

ตารางที่ 59 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำแนกตามองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตราสินค้า

องค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตราสินค้า (CBR)	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbachs' s Alpha Coefficient)
1. ด้านคุณภาพของความสัมพันธ์กับตราสินค้า (CBR1)	0.88
2. ด้านความรักและความชื่นชอบในตราสินค้า (CBR2)	0.88
3. ด้านความใกล้ชิดสนิทสนมกับตราสินค้า (CBR3)	0.88
4. ด้านการเชื่อมต่อความเป็นตัวตนของผู้บริโภคกับตราสินค้า (CBR4)	0.90
5. ด้านการเชื่อมโยงตราสินค้ากับความทรงจำในอดีต (CBR5)	0.88
6. ด้านความผูกพันส่วนตัว (CBR6)	0.82
7. ด้านความหลงใหลในตราสินค้า (CBR7)	0.87
รวม	0.96

จากตารางที่ 59 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำแนกตามองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตราสินค้าทั้ง 7 ด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ที่มีต่อธนาคารกรุงไทย โดยรวมเท่ากับ 0.96 โดยค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านการเชื่อมต่อความเป็นตัวตนของผู้บริโภคกับตราสินค้า (CBR4) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคสูงสุด เท่ากับ 0.90 รองลงมาคือ ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านคุณภาพของความสัมพันธ์กับตราสินค้า (CBR1) ด้านความรักและความชื่นชอบในตราสินค้า (CBR2) ความใกล้ชิดสนิทสนมกับตราสินค้า (CBR3) และด้านการเชื่อมโยงตราสินค้ากับความทรงจำในอดีต (CBR5) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.88 ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านความหลงใหลในตราสินค้า (CBR7) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.87 และความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านความผูกพันส่วนตัว (CBR6) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคน้อยที่สุด คือ 0.82

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ที่มีต่อ
ธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยรวม
เท่ากับ 0.96



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

1. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พิจารณาได้จากค่า VIF (Variance Inflation Factor)

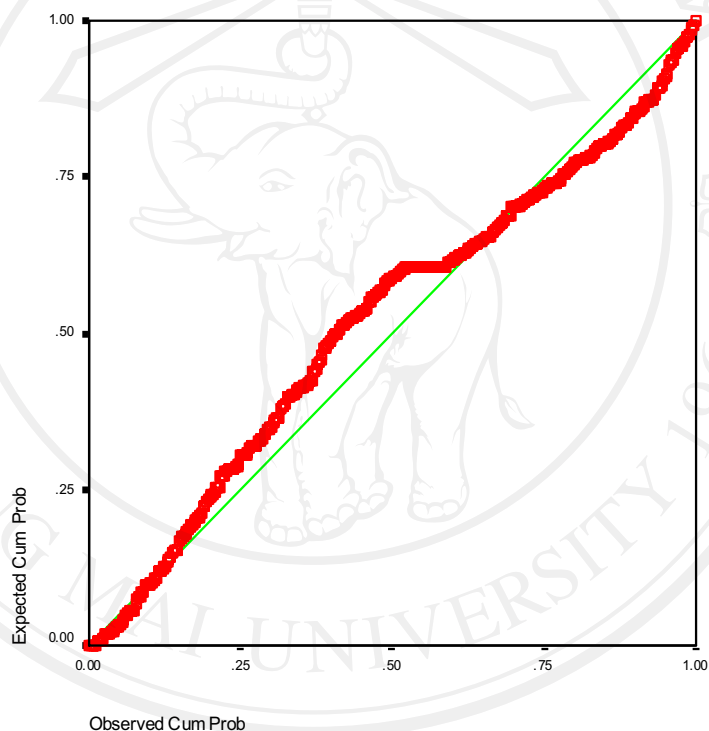
ตารางที่ 60 แสดงผลการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factor)

ตัวแปรอิสระ	ค่า VIF
X_{SQ1}	2.007
X_{SQ2}	2.512
X_{SQ3}	4.029
X_{SQ4}	3.378
X_{SQ5}	2.803

จากตารางที่ 60 แสดงผลการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ในการศึกษาครั้งนี้มีค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.007 – 4.029 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1 ถึง 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normality) ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (Linearity) ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระสม่ำเสมอ (Homogeneity) ของข้อมูลที่เหลืออยู่ (Residual) ด้วยแผนภาพ Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Chart และแผนภาพ Dependent Variable : Compliance Scatterplot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: M_CBR

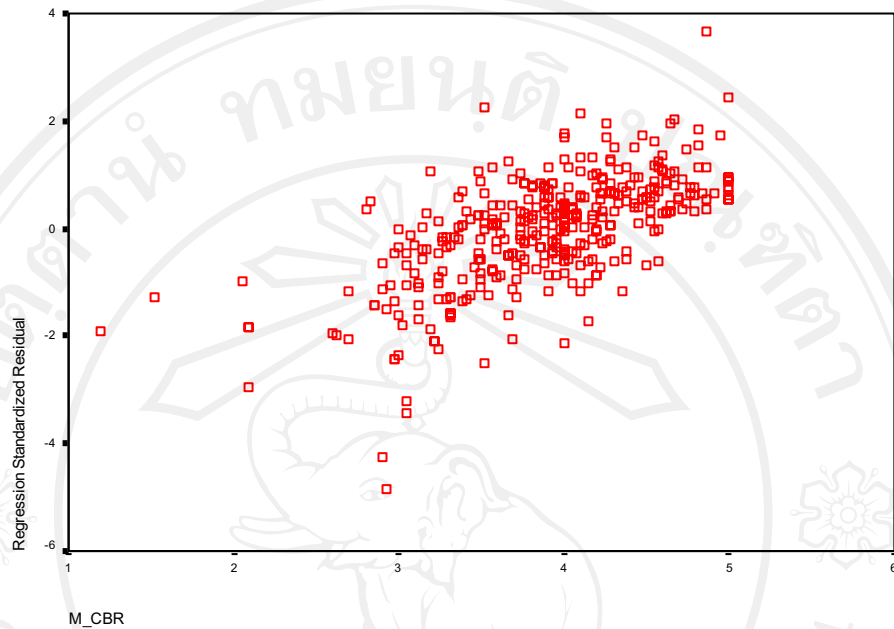


แผนภาพ 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Chart

ผลจากแผนภาพ Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Chart ลักษณะการเรียงตัวของจุดตัดเกาะกลุ่มตามแนวเส้นสมมุติระหว่างค่าสังเกตกับค่าคาดหวัง แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีการแจกแจงแบบปกติ

Scatterplot

Dependent Variable: M_CBR



แผนภาพ 4.2 Dependent Variable: Compliance Scatterplot

ส่วนผลจากแผนภาพ Dependent Variable : Compliance Scatterplot พบว่า เมื่อเปรียบเทียบจุดตัดค่ามาตรฐานของชุดข้อมูลที่เก็บจริงกับข้อมูลชุดที่เหลืออยู่ (Residual) มีการกระจายของข้อมูลอย่างไม่มีแบบแผน แสดงว่า ข้อมูลชุดนี้มีการแจกแจงแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และมีค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระสม่ำเสมอ (Homogeneity)

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Correlations) พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อดูทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตารางที่ 61 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระ (คุณภาพการบริการ) และตัวแปรตาม (ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตราสินค้า)

ตัวแปร	X _{SQ1}	X _{SQ2}	X _{SQ3}	X _{SQ4}	X _{SQ5}	Y _{CBR1}	Y _{CBR2}	Y _{CBR3}	Y _{CBR4}	Y _{CBR5}	Y _{CBR6}	Y _{CBR7}
X _{SQ1}	1.000											
X _{SQ2}	0.627**	1.000										
X _{SQ3}	0.641**	0.736**	1.000									
X _{SQ4}	0.592**	0.669**	0.815**	1.000								
X _{SQ5}	0.643**	0.671**	0.741**	0.733**	1.000							
Y _{CBR1}	0.571**	0.617**	0.726**	0.685**	0.754**	1.000						
Y _{CBR2}	0.497**	0.596**	0.610**	0.565**	0.663**	0.744**	1.000					
Y _{CBR3}	0.508**	0.475**	0.613**	0.592**	0.665**	0.736**	0.703**	1.000				
Y _{CBR4}	0.490**	0.535**	0.617**	0.564**	0.648**	0.658**	0.654**	0.764**	1.000			
Y _{CBR5}	0.453**	0.528**	0.533**	0.518**	0.608**	0.597**	0.686**	0.671**	0.719**	1.000		
Y _{CBR6}	0.433**	0.518**	0.578**	0.564**	0.645**	0.688**	0.698**	0.730**	0.718**	0.760**	1.000	
Y _{CBR7}	0.456**	0.526**	0.622**	0.604**	0.656**	0.689**	0.702**	0.717**	0.713**	0.738**	0.841**	1.000

หมายเหตุ **p<.01

จากตารางที่ 61 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย X_{SQ1} , X_{SQ2} , X_{SQ3} , X_{SQ4} , และ X_{SQ1} , และตัวแปรตามซึ่งประกอบด้วย Y_{CBR1} , Y_{CBR2} , Y_{CBR3} , Y_{CBR4} , Y_{CBR5} , Y_{CBR6} , และ Y_{CBR7} พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลผ่านเกณฑ์การทดสอบสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จึงสามารถนำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่การศึกษา



ธนาคารกรุงไทย
KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

เขียนที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำปาง
วันที่ 25 พฤษภาคม 2553

โดยนางสีดาภรณ์ ขำเพ็ญ นายภรณ์ กิ่งสุมี ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักงานเขตลำปาง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ตั้งอยู่เลขที่ 120 ถนนบุญฤทธิ์ ต.สามดอก อ.มีดงลำปาง ข.ลำปาง ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ขำเพ็ญได้รับทราบและยินยอมให้ นายอภิวัฒน์ จันทัน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ 511532045 หลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้างานอิสระ เรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย” เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ บมจ.ธนาคารกรุงไทยตามคำสั่งชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษามาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำใดๆ ขยายขอบเขตการใช้งานของหนังสือฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และขยายผลกระทบทุกประการ และหากมีผลกระทบเรียกเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีทางเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแก่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ขำเพ็ญได้รับทราบและยินยอมให้ดำเนินการไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....
(นายภรณ์ กิ่งสุมี)
ผู้จัดการสำนักงานเขตลำปาง

ลงชื่อ.....
(นายอภิวัฒน์ จันทัน)
ผู้ศึกษา

ลงชื่อ.....
(นายปริญญา สุวรรณพัฒนา)
รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารงาน

ลงชื่อ.....
(นายพรหม สุวรรณสุระ)
หัวหน้าส่วน ผู้บริหารงาน

ลิขสิทธิ์ © Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ง

ข้อมูลเกี่ยวกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ทิศทางในการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีทิศทางในการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน และมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ และให้บริการในระดับชั้นนำ โดยมีวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน และมีพันธกิจในการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความเป็นมา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการรวบรวมธนาคารเกษตร และธนาคารมณฑล ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และให้บริการลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งเอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น ทั้งนี้ ในช่วงแรกธนาคารมีทุนจดทะเบียนรวม 105 ล้านบาท มีสินทรัพย์รวม 4,582 ล้านบาท โดยมีสาขารวม 81 แห่ง และมีพนักงานจำนวน 1,247 คน ในระยะเวลา 44 ปีที่ผ่านมาธนาคารได้เติบโตขึ้นตามลำดับจนถึงปัจจุบันเป็นบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ โดย ณ สิ้นปี 2550 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนรวม 57,644 ล้านบาท สินทรัพย์รวม 1,212,722 ล้านบาท สาขารวม 762 แห่ง และพนักงานจำนวน 16,110 คน ซึ่งแสดงถึงศักยภาพในการแข่งขัน การสร้างกำไรเชิงพาณิชย์ ผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น และการตอบสนองนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี ภายใต้การบริหาร และการจัดการที่ดีตามหลักบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอันเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1. การดำเนินงานของธนาคารในปี 2552

ในปี 2552 ธนาคารกรุงไทย สามารถฟื้นฟัสมรรถนะธุรกิจ และความท้าทายรอบด้านมาได้ ด้วยดี โดยความร่วมมือร่วมใจของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ในการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ทั้งการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บรรลุเป้าหมาย การกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร และบริษัทในเครือ ให้เป็นไปตามนโยบายแบบรวมกลุ่ม การพัฒนาศักยภาพการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนการดำเนินงานที่ยึดหลักการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยการดูแลเอาใจใส่สังคมและสิ่งแวดล้อมรอบด้าน ทำให้ธนาคารสามารถรองรับความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ช่องทางการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงใจลูกค้าทุกกลุ่ม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) รวมทั้งยังมีการบริหารจัดการ และการบริหารความเสี่ยงที่ได้มาตรฐาน มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล มีพนักงานที่พร้อมให้บริการที่มีคุณภาพ มีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะทางด้านผลประกอบการ ธนาคารมีรายได้ที่เติบโตอย่างน่าพอใจ มีสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ มีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง และมีเครือข่ายทั้งทางธุรกิจและสังคมอย่างกว้างขวาง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้เสริมกันและส่งผลให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจแม้จะอยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ นอกจากนี้ธนาคารยังมีโอกาสแสดงบทบาทสำคัญ ทั้งในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ และเป็นธนาคารของรัฐ ในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ฟื้นตัว ด้วยการอัดฉีดเงินให้สินเชื่อเข้าสู่ระบบเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันก็ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่เพื่อสนับสนุนมาตรการไทยเข้มแข็งของรัฐบาลอย่างเต็มที่ ซึ่งผลงานดังกล่าวนี้ได้เป็นที่ประจักษ์ของสังคมทั้งภายในและต่างประเทศ ทำให้ธนาคาร และผู้บริหาร ได้รับรางวัลเกียรติยศจำนวนหลายรางวัลในปี 2552 โดยหนึ่งในความภาคภูมิใจนั้น คือ รางวัล The Banker Awards 2009 ด้วยเหตุผลสำคัญ 4 ประการ คือ มีผลประกอบการดี มียอดสินเชื่อขยายตัวแม้เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก มีบทบาทสำคัญในการช่วยฟื้นฟูกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ มีเทคโนโลยีที่ดีที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

สำหรับผลประกอบการของธนาคารกรุงไทยและบริษัทย่อย สิ้นสุดเดือน ธันวาคม 2552 มียอดเงินฝากรวม 1,207,613 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 144,397 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.58 แม้การแข่งขันจะรุนแรงมากทั้งจากผลิตภัณฑ์เงินฝากอัตราดอกเบี้ยสูงพร้อมข้อเสนอให้สิทธิพิเศษต่างๆ ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และจากพันธบัตรภาครัฐ และการออกหุ้นกู้ภาคเอกชนที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่ามาก ส่วนเงินให้สินเชื่อมีจำนวนรวม 1,071,880 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีก่อน

29,382 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.82 ขณะที่สินเชื่อโดยคุณภาพมีจำนวนลดลง โดยมียอด NPLs(net) จำนวน 52,209 ล้านบาท ลดลงจากสิ้นปีก่อน 6,604 ล้านบาทหรือลดลงถึงร้อยละ 11.23 ส่งผลให้สัดส่วน NPLs(net)/Loans ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 4.11 จากร้อยละ 5.42 ณ สิ้นปีก่อน สวนทางกับภาวะเศรษฐกิจที่หดตัวมากที่สุดในรอบกว่า 10 ปีที่กดดันให้ความต้องการสินเชื่อ และความสามารถในการชำระหนี้ลดลงมาก ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากนโยบาย และความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะปล่อยสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ดำเนินต่อไปได้จนกว่าจะฟื้นตัว ภายใต้หลักการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และรัดกุม และจากการที่ธนาคารพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายใหม่ และติดตามดูแลลูกค้ารายเก่าอย่างใกล้ชิด จึงส่งผลให้ภาระการกันสำรองหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญลดลงจากสิ้นปีก่อนมากถึงร้อยละ 42.76 ขณะที่รายได้ขยายตัวถึงร้อยละ 30.68 แต่เนื่องจากทิศทางอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงขาลง ส่งผลกระทบให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิลดลงมากกว่า ทำให้ในปี 2552 ธนาคารมีกำไรสุทธิรวม 12,189 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 83 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.68

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อรองรับการเติบโตและการแข่งขันในอนาคต โดยได้กำหนดนโยบาย และแผนกลยุทธ์การดำเนินงานในช่วง 3-5 ปีข้างหน้าไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรอบด้าน ภายใต้วิสัยทัศน์การเป็นธนาคารแสนสะดวก สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยกระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ถึงความสะดวกสบาย ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญใส่ดูแล (Convenience & Care) ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะทำให้ Convenience Brand ของธนาคารประทับอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไป

2. สายงานหลักของธนาคาร

ธนาคารจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 13 สายงาน เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ในการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่ให้บริการอันเป็นเลิศ สร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละสายงาน ดังนี้

1. **สายงานเครือข่าย** เป็นสายงานหลักในการสร้างรายได้และให้บริการลูกค้า ในลักษณะการดำเนินงานแบบ Front Office โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 10 กลุ่ม 64 เขต และมีสาขาในประเทศ ณ สิ้นธันวาคม 2552 จำนวน 884 สาขา ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินทุกประเภทแก่ลูกค้าตามกลยุทธ์ของธนาคาร ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ รวมทั้งการแนะนำและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจ เพื่อมุ่ง

สร้างรายได้ และบริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในสูงสุด ภายใต้การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ

2. **สายงานธุรกิจขนาดกลาง** ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่มีวงเงินรวมตั้งแต่ 20-500 ล้านบาท ซึ่งเป็นลูกค้าเป้าหมายหลักกลุ่มหนึ่งของธนาคาร และเป็นรากฐานสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

3. **สายงานธุรกิจภาครัฐ** รับผิดชอบดูแลลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยให้บริการทั้งการรับฝาก และการให้สินเชื่อแก่องค์กรแก่งานของรัฐบาล และการให้สินเชื่อรายย่อยแก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกด้วยการเป็นตัวกลางรับและจ่ายค่าสินค้าและบริการต่างๆ ระหว่างภาครัฐกับประชาชนและคู่สัญญา

4. **สายงานธุรกิจขนาดใหญ่** รับผิดชอบในการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป ครอบคลุมธุรกิจหลักของประเทศ โดยการให้บริการและจัดหาสินเชื่อ พร้อมแหล่งเงินกู้ที่เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของลูกค้า อาทิ สินเชื่อเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการบริการด้านอื่นๆ เช่น การออกหุ้นกู้ การให้บริการด้าน Cash Management และการนำเสนอเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

5. **สายงานบริหารการเงิน** ทำหน้าที่จัดทำแผนธุรกิจของธนาคาร และดูแลโครงสร้างทางการเงิน ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม พร้อมสร้างผลกำไรจากการบริหารการลงทุน การปริวรรตเงินตรา และสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคาร ดูแลบริการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน ตลอดจนบริการวางแผนการเงินส่วนบุคคล นอกจากนี้ ยังเป็นศูนย์กลางทางการเงิน ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลเพื่อการบริหารของธนาคาร เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ และนำเผยแพร่ต่อนักลงทุน บริษัทจัดอันดับความเสี่ยง และประชาชน รวมทั้งจัดทำตัวชี้วัดในการประเมินผลงานของธนาคาร และผู้บริหาร

6. **สายงานปฏิบัติการ** ทำหน้าที่สนับสนุนหน่วยงาน สร้างรายได้ และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจของธนาคาร โดยรับผิดชอบดูแล และเป็นศูนย์กลางปฏิบัติการด้านสนับสนุนงานสาขา งานปฏิบัติการธุรกิจระหว่างประเทศ งานปฏิบัติการสินเชื่อ งานบริหารด้านอาคารสถานที่ งานการรักษาความปลอดภัย งานการจัดซื้อจัดจ้าง รวมไปถึงการบริหารจัดการ และปรับปรุงพัฒนาระบบงานหลักต่างๆ ของธนาคาร

7. **สายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด** ทำหน้าที่ทั้งการสนับสนุนการขาย และหารายได้ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบหลัก คือ การกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด และกลยุทธ์ด้านการขาย ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร วิเคราะห์และศึกษาโอกาสทางการตลาด เพื่อคิดค้นพัฒนา

ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงช่องทางการให้บริการและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และการกำหนดราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ สายงานฯ ยังรับผิดชอบดูแลบริการด้าน Cash Management ในกลุ่มลูกค้าเอกชนและภาครัฐ การจัดทำสื่อและเครื่องมือการขาย การจัดกิจกรรมด้านการตลาด การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ตลอดจนการติดตามประเมินผล และการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้ธนาคาร

8. สายงานกัลนกรองสินเชื่อ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานเป็นอิสระจากหน่วยงานอำนาจสินเชื่อ โดยทำหน้าที่ Check and Balance ในระบบงานสินเชื่อ ได้แก่ การกัลนกรองสินเชื่อ การประเมินความเสี่ยง และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้การอำนาจสินเชื่อของธนาคารมีคุณภาพ สอดคล้องกับนโยบาย และระเบียบของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย

9. สายงานปรับโครงสร้างหนี้ ทำหน้าที่บริหารจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพของลูกหนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยการแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ให้กลับเป็นหนี้ปกติ (PLs) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการกัลนกรองหนี้ของธนาคาร และเพื่อให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ

10. สายงานบริหารทรัพย์สิน และงานกฎหมาย รับผิดชอบงานด้านการสร้างรายได้ให้กับธนาคาร จากการจำหน่ายทรัพย์สิน NPA รวมทั้งการบริหารค่าใช้จ่าย และการบริหารความเสี่ยง โดยบริหารจัดการทรัพย์สิน NPA ให้อยู่ในสภาพพร้อมขาย เพื่อลดภาระการถือครองทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้ เพื่อป้องกันการเกิดสินเชื่อด้อยคุณภาพ นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบงานด้านกฎหมาย กระบวนการดำเนินคดี การบังคับคดี การเร่งรัดการชำระหนี้ควบคู่กับการปรับโครงสร้างหนี้ และการแก้ต่างคดีต่างๆ ให้กับธนาคาร พนักงาน รวมทั้งดำเนินคดีกับผู้กระทำการทุจริต เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้ และค่าเสียหายคืน

11. สายงานทรัพยากรบุคคล และบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่บริหารจัดการ การวางแผน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ และพร้อมในการแข่งขัน พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานตระหนัก และยึดหลักบรรษัทภิบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดูแลและส่งเสริมให้เกิดความมีวินัยและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง มีสวัสดิการที่ดี มีความเป็นอยู่อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความรักและภาคภูมิใจต่อองค์กร สามารถเป็นพลังขับเคลื่อนต่อองค์กรให้ก้าวหน้า ให้ผลตอบแทนที่ดี และเป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ สายงานฯ ยังเป็นกำลังสำคัญในการจัด และปรับปรุงงาน และประกันคุณภาพทุกหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ

เหมาะสม สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งดูแลด้านการส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

12. สายงานตรวจสอบภายใน ดำเนินการภายใต้โครงสร้างองค์กรอิสระ โดยการกำกับดูแลและรายงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการการตรวจสอบ มีภารกิจรับผิดชอบหลักในการให้คำแนะนำปรึกษา และตรวจสอบ เพื่อให้ความมั่นใจด้วยความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงานให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีขอบเขตการปฏิบัติงานในการสอบทางกระบวนการปฏิบัติงาน และประเมินความเสี่ยงของนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติงานในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด รวมทั้งการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ลดความสูญเสีและการทุจริตผิดพลาด

13. สายงานบริหารความเสี่ยง และกำกับ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทั้งความเสี่ยงองค์กรโดยรวม ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ด้านการกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวทางของสถาบันที่กำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารกรุงไทย

ในปี 2552 ธนาคารกรุงไทย ยังคงรักษาศักยภาพในการแข่งขันไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้จะต้องเผชิญกับความยากลำบากในการดำเนินธุรกิจท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยรุนแรง โดยธนาคารยังคงมีขนาดสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก สูงเป็นอันดับสองของระบบธนาคารพาณิชย์ และมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ในปีนี้ธนาคารสามารถพลิกวิกฤตเป็นโอกาส โดยการสนับสนุนนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลอย่างเต็มที่ภายใต้ระบบการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ ซึ่งนอกจากจะมีส่วนสำคัญในการช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยให้พ้นจากภาวะถดถอยแล้ว ธนาคารยังได้ลูกค้าทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปรับปรุงองค์กร และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อให้พร้อมรับกับการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงขึ้นอีกครั้ง เมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัว ความตั้งใจดังกล่าวประกอบกับผลประกอบการที่โดดเด่นทำให้ธนาคาร ได้รับการยอมรับจากสาธารณชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สะท้อนจากรางวัลอันทรงเกียรติที่ธนาคารได้รับ อาทิ รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น รางวัลคณะกรรมการแห่งปี และ The Banker Awards 2009 เป็นต้น ขณะเดียวกันธนาคาร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพใน

ด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารมีความพร้อมเต็มที่ที่รับมือกับการแข่งขันในทุกรูปแบบ สรุปได้ดังนี้

- **คุณภาพบริการที่เป็นเลิศ** ธนาคารยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการตามโครงการรับประกันคุณภาพบริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ได้ประกาศมาตั้งแต่ปี 2551 พร้อมทั้งจัดกิจกรรมรณรงค์ให้สาขาทุกแห่งเร่งยกระดับมาตรฐานการให้บริการขึ้นสู่มาตรฐานดีเลิศ เพื่อให้ธนาคารเป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้าอย่างยั่งยืน

- **ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจ** ในปี 2552 ธนาคารเป็นผู้นำในการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น เงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 บริการที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคลผ่านกรุงไทยธนบดี เพื่อช่วยเสริมสร้างอิสรภาพและความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า ด้วยบริการให้คำแนะนำในการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์และตราสารหนี้ เป็นต้น ทางด้านสินเชื่อ ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อภายใต้โครงการ “กรุงไทย SMEs เพื่อนแท้แก้วิกฤต” เพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับ SMEs โดยเป็นสินเชื่อครบวงจร 5 รูปแบบ ที่มีเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยต่ำ สำหรับบริการอื่นๆ นั้น ธนาคารได้ดำเนินการเป็นธนาคารแสนสะดวก ที่จะมุ่งเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยการเปิดตัว 2 บริการใหม่ ได้แก่ KTB Online @ Mobile และ KTB e-Savings

- **ช่องทางบริการที่เข้าถึงทุกกลุ่มลูกค้า** ในรอบปี 2552 ธนาคารได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้น 52 แห่ง ทำให้ ณ สิ้นปี 2552 ธนาคารมีสาขาในประเทศไทยรวม 884 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นสาขาที่ให้บริการตลอด 7 วัน รวม 187 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตั้งเครื่อง ATM เพิ่มขึ้นจากปี 2551 จำนวน 532 เครื่อง ทำให้ ณ สิ้นปี 2552 ธนาคารมีเครื่องบริการอัตโนมัติมากถึง 6,398 เครื่อง ส่วนหนึ่งเป็นการติดตั้งในบริเวณสถานีรถไฟฟ้า BTS และสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ครอบคลุมสถานี รวมทั้งได้เพิ่มจุดบริการ “เคาน์เตอร์แสนสะดวก” ผ่านพันธมิตรของธนาคารเพิ่มขึ้น อาทิ ที่ทำการไปรษณีย์ กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่ง ณ สิ้นปี 2552 มีรวม 16 จุด

- **ฐานลูกค้าภาครัฐเป็นจำนวนมาก** ด้วยความสัมพันธ์ที่ผ่านมาอย่างยาวนาน และธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้าภาครัฐตลอดมา ธนาคารจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลกลุ่มนี้เป็นการเฉพาะ ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการครองใจลูกค้าภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการที่หลากหลาย อาทิ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออเนกประสงค์ โดยปัจจุบันมีข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานกว่า 140 แห่ง ใช้บริการเหล่านี้ของธนาคาร

- **บุคลากรมีคุณภาพพร้อมนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ** ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดอบรมพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

- **บริษัทในเครือที่มีความแข็งแกร่งครอบคลุมธุรกิจสำคัญ** ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 11 แห่ง ครอบคลุมธุรกิจสำคัญ อาทิ กองทุนรวม บัตรเครดิต ประกันชีวิต ประกันภัย ลิสซิ่ง เป็นต้น ซึ่งบริษัทเหล่านี้สามารถดำเนินธุรกิจเสริมศักยภาพการบริการของธนาคารได้เป็นอย่างดี และมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง อีกทั้งมีศักยภาพการแข่งขันสูง โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่ในอันดับต้นๆ ของธุรกิจนั้นๆ หรือเคยได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ อาทิ บมจ. บัตรกรุงไทย มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 1 ในธุรกิจบัตรเครดิต บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย ได้รับรางวัล Lipper Fund Awards 2009 ถึง 3 รางวัล ได้แก่ รางวัล บลจ. ที่มีงานด้านการบริหารตราสารหนี้ดีที่สุด รางวัลกองทุนรวมตราสารหนี้ระยะเวลา 3 ปีดีเด่น และรางวัลกองทุนรวมตราสารหนี้ระยะเวลา 5 ปีดีเด่น บจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ได้รับรางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการพัฒนาการบริหารงานดีเด่นอันดับ 1 ประจำปี 2550 บจ.กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย ได้รับรางวัลบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่นติดต่อกัน 2 ปี คือ รางวัลดีเด่นอันดับ 2 ในปี 2551 และรางวัลดีเด่นอันดับ 3 ในปี 2550 เป็นต้น

- **ระบบบริหารงานมีประสิทธิภาพและทันสมัย** ในปี 2552 ธนาคารได้พัฒนาระบบงานเดิมและนำระบบงานใหม่มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อาทิ ระบบ GFMS Auto โดยพัฒนาระบบการโอนเงินงบประมาณภาครัฐแก่หน่วยงานราชการจากแบบ Manual ไปเป็นแบบอัตโนมัติสำหรับ Business & Credit Model เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลาง และระบบขายผลิตภัณฑ์ทางไกล เพื่อใช้สนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น

- **กิจกรรมส่งเสริมการขายที่มีสีสันในโอกาสต่างๆ** ธนาคารและบริษัทในเครือได้ร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งกิจกรรมกระตุ้นยอดขายของธนาคาร และบริษัทในเครือ อาทิ กิจกรรมกรุงไทย ATM สลิปสู้รถ กิจกรรมเงินฝากในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันตรุษจีน วันแห่งความรัก โอกาสครบรอบวันเกิด 43 ปีของธนาคาร งาน KTB Fair 2009 นอกจากนี้ธนาคารยังได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในระดับประเทศ อาทิ งานไทยรวมพลังกู้เศรษฐกิจชาตินานมกรรมทางการเงินครั้งที่ 9 (Money Expo 2009) งานมหกรรมบ้านและคอนโดครั้งที่ 20 เป็นต้น จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารและบริษัทในเครือเป็นที่รู้จัก จดจำ และได้รับผลตอบแทนที่ดีจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป

- สื่อการตลาดที่โดดเด่นสร้างความเชื่อมั่นและจดจำให้กับลูกค้า ในปี 2552 ธนาคารได้ออกภาพยนตร์โฆษณาภายใต้แนวคิด “ด้านที่ดีกว่าของชีวิต” ประกอบบทเพลงที่มีท่วงทำนองอันไพเราะและเนื้อหาที่กินใจ เพื่อให้กำลังใจแก่ลูกค้าและประชาชนในการฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังเป็นการสื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า ในยามที่มีดมนและอัจนซึ่งหนทางธนาคารกรุงไทย คือ ด้านสว่าง หรือด้านที่ดีกว่าของชีวิต พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและยื่นยัดเคียงข้างเสมอ และต่อมาได้ออกภาพยนตร์โฆษณาชุด “สินเชื่อก่อสร้างไทยเข้มแข็ง” เพื่อรองรับ “แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็งของรัฐบาล” และเพื่อย้ำว่าธนาคารพร้อมยื่นยัดเคียงข้างลูกค้า ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างเต็มที่

โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2552 ของธนาคาร มีความก้าวหน้าไปอย่างน่าพึงพอใจ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะธนาคารได้จัดตั้งฝ่ายเสริมสร้างทุนทางปัญญา และกิจกรรมเพื่อสังคม สังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลโดยตรง ทำให้นโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) และแผนกลยุทธ์ ได้นำไปปฏิบัติ ต่อยอด และเชื่อมโยง ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือ กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของพนักงาน รวมทั้งบริษัทในเครือ และพันธมิตรทั้งหลายกว่า 30 แห่ง ที่ดำเนินกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับธนาคารต่างร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ ทั้งด้านการศึกษา ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านกีฬา ซึ่งสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- มิติการศึกษา ธนาคารยังคงให้ความสำคัญด้านการศึกษามากเป็นกรณีพิเศษ เพราะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นส่วนหนึ่งในพันธกิจของธนาคารที่มุ่งเสริมสร้างทุนทางปัญญา เพราะเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด และสามารถพัฒนาต่อยอดได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยในปี 2552 ธนาคารได้ใช้งบประมาณกว่า 25 ล้านบาท ในการเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้แก่สังคม ผ่านกิจกรรมทางการศึกษามากถึง 19 โครงการ หรือประมาณร้อยละ 50 ของโครงการทั้งหมดของธนาคาร อาทิ โครงการนำร่องเพื่อพัฒนาโรงเรียนในโครงการพระราชดำรินสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต โครงการหนังสือดีสำหรับเยาวชน โครงการส่งเสริมการอ่านการเขียน โครงการประกวดการเขียนเรียงความ โครงการอบรมเยาวชนคนรักการเขียน โครงการกรุงไทยยุววานิช โครงการกรุงไทย ต้นกล้าสีขาว โครงการ “KTB Lecture Series” เป็นต้น

- **มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม** ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการกรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว โครงการกรุงไทย Growing Green โครงการโรงเรียนเชิงนิเวศ (Eco School) โครงการ Shared to Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม กิจกรรมปลูกป่าชายเลน กิจกรรมปลูกปะการัง กิจกรรมปลูกกล้วยป่าน้อยคืนสู่ต้นน้ำ กิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ และสร้างโป่งเทียม โครงการสนับสนุนการเกษตรเพื่ออาหารกลางวัน โครงการ CSR Kids Camp และกิจกรรมเติมฝันแถมสีจากฟีน้อง

- **มิตินวัตกรรม** ธนาคารยังคงสนับสนุนพนักงานและประชาชนทั่วไป ให้หันมาสนใจและซึมซับศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทยให้มากขึ้น โดยการจัดโครงการด้านนี้อย่างต่อเนื่องและจริงจัง อาทิ โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนการจัดงานแสดงศิลปกรรมแห่งชาติ ประจำปี 2552 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 โครงการหอศิลป์กรุงไทย โดยการมอบส่วนหนึ่งของอาคารสาขาเยาวราช เพื่อจัดเป็นหอศิลป์กรุงไทย และเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าเยี่ยมชม และร่วมทำกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมในเทศกาลต่างๆ ตลอดปี ชมรมกรุงไทยคนรักศิลป์ ซึ่งจัดหลักสูตรฝึกอบรมด้านศิลปะ เพื่อส่งเสริมทักษะการวาดภาพสีน้ำให้กับพนักงานและครอบครัว นักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน และนักเรียนในโรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงกับศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่

- **มิตินิเทศ** ธนาคารให้การสนับสนุนด้านกีฬาทั้งระดับเยาวชน และระดับประเทศ เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และส่งเสริมศักยภาพของนักกีฬาทิมชาติไทย ผ่านโครงการเยาวชนคนรักบอล โครงการสนับสนุนสมาคมกีฬามวยสากลสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และโครงการสนับสนุนการแข่งขันมวยสมัครเล่น Krung Thai Bank Championships เยาวชนชาย – หญิง ซึ่งชนะเลิศแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 5 ประจำปี 2552

นอกจากกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมที่จัดทำตามนโยบายและแผนงานของธนาคารตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมกันหลายคนแล้ว ธนาคารยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่จัดขึ้น โดยความคิดริเริ่มและจิตอาสาของพนักงานในหน่วยงานหรือสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ อาทิ กิจกรรมจัดอบรมให้ความรู้ กิจกรรมการบริจาคเลือด เงิน สิ่งของ หนังสือ และทุนการศึกษา กิจกรรมปลูกป่าและรักษาสิ่งแวดล้อม กิจกรรมทางศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม กิจกรรมเพื่อการสมานสามัคคีของคนในชาติ กิจกรรมไทยสามัคคีไทยเข้มแข็ง กิจกรรมที่แสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ กิจกรรมส่งเสริมกีฬา นอกจากนี้ ธนาคารยังเผยแพร่และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

และสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสังคมอุดมสุขให้ขยายออกไปอย่างไม่มีขีดจำกัด ทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารของธนาคาร โคเดเด่นเป็นที่ประจักษ์ของสังคมสะท้อนจากรางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น ประจำปี 2552 ที่ธนาคารได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และผลสำรวจความพึงพอใจด้านกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารในปี 2552 สูงขึ้นกว่าปี 2551 โดยเป็นการสำรวจจากลูกค้าธนาคาร ลูกค้าของธนาคารคู่แข่ง นักลงทุน สื่อมวลชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2552

ด้วยความโดดเด่นในการบริหารจัดการธนาคารอย่างมืออาชีพตามหลักบรรษัทภิบาล มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส พร้อมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด โดยเฉพาะการสนับสนุนภาครัฐเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจไทย เป็นผลให้ในปี 2552 ธนาคารได้รับรางวัลเกียรติยศจากสถาบันต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศหลายรางวัล โดยสรุป ดังนี้

- **รางวัล The Banker Awards 2009** โดยนิตยสาร The Banker ร่วมกับ UK Trade & Investment คัดเลือก และมอบรางวัลให้แก่ธนาคารที่มีผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งมีส่วนช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับคัดเลือกให้เป็น Bank of the Year in Thailand 2009 เนื่องจากมีผลประกอบการดี แม้อยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้พัฒนาคุณภาพบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม อีกทั้งยังมีส่วนร่วมฟื้นฟู และกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อตามแผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็งของรัฐบาล เพื่อเสริมความพร้อมให้กับลูกค้า SMEs และนักลงทุนรายย่อย

- **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2552** โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง จัดขึ้นเพื่อประกาศเกียรติคุณแก่รัฐวิสาหกิจที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ซึ่งธนาคารได้รับรางวัลรวม 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น จากการที่คณะกรรมการมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่รัฐวิสาหกิจอื่นอย่างสม่ำเสมอ รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากการมีนโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ที่ชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่ต่อเนื่อง มีการติดตามประเมินผลที่เป็นระบบ รวมทั้งมีการสร้างจิตสำนึกและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และรางวัลบริการดีเด่นจากการมีนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน

ด้านการบริการที่มีคุณภาพ อาทิ โครงการการประกันคุณภาพบริการ การเปิดบัญชีโดยใช้เพียงบัตรประชาชน การทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้สมุดเงินฝาก จุดบริการสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ให้บริการลูกค้าโดยคำนึงถึงความสะดวก สบาย รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน เน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คำนึงถึงปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า บริหารจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

- **รางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2551/2 (Board of the Year Awards 2008/9) ประเภท รางวัลคณะกรรมการแห่งปี-ดีเลิศ (Board of the Year for Exemplary Practices)** โดย คณะอนุกรรมการสร้างความรู้ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการเกี่ยวกับ Corporate Governance ในประเทศไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดขึ้นเพื่อสนับสนุน และผลักดันให้ คณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ถือหุ้น มีความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยธนาคารเป็น 1 ใน 5 บริษัทที่ได้รับรางวัลประเภทนี้ติดต่อกันเป็นปีที่ 2

- **รางวัล SET Awards 2009 ประเภทรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น (Top Corporate Governance Report Awards)** โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร จัดขึ้นเพื่อ ประกาศเกียรติคุณ และเชิดชูบริษัทจดทะเบียน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทจัดการกองทุนที่มีความ โดดเด่นด้านรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน

- **ผลการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับดีเยี่ยม และสมควรเป็น ตัวอย่าง** จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ร่วมกับสมาคมส่งเสริม ผู้ลงทุนไทย โดยธนาคารเป็น 1 ใน 41 บริษัทที่ได้รับคะแนน 100 คะแนนเต็ม จากบริษัท จดทะเบียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 497 บริษัท ซึ่งนับเป็นปีที่ 3 ติดต่อกันที่ธนาคารได้รับคะแนน ประเมินในระดับดีเยี่ยม

- **รางวัล Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2009 ระดับ 5 ดาว** จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สะท้อนถึงควมมีมาตรฐานในการกำกับดูแล กิจการที่ดีของธนาคาร

- **รางวัลสถาบันการเงินดีเด่นด้านบริหารจัดการธนบัตร ประจำปี 2551** โดยธนาคาร แห่งประเทศไทยจัดขึ้นเป็นปีแรก เพื่อประเมินคุณภาพการบริหารจัดการด้านธนบัตรของสถาบัน

การเงิน ด้วยการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและสวนดุสิตโพล ทำการศึกษาวิจัย และ ประเมินผลในสถานการณ์จริง พร้อมสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้านธนบัตร

นอกจากนี้ ในปี 2552 ผู้บริหารของธนาคารยังได้รับรางวัลเกียรติยศ อันเนื่องมาจากผลงาน ที่โดดเด่นในการบริหารงานธนาคาร ดังนี้

- **คุณอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์** กรรมการผู้จัดการ ได้รับการคัดเลือกจากประชาชนผ่าน เว็บไซต์ฐานออนไลน์ของหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ให้เป็นนักธุรกิจที่มีผลงานโดดเด่น ประจำปี 2552 เนื่องจากเป็นผู้บริหารที่มีส่วนร่วมฟื้นฟู และกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ พร้อมทั้งพัฒนา คุณภาพบริการของธนาคาร ให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และบริหารจัดการธนาคารให้มีผล ประสิทธิภาพที่ดีท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปี 2552

- **คุณสุมนา วงษ์กะพันธ์** รองกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารสายงาน สายงานทรัพยากร บุคคลและบรรษัทภิบาล ได้รับรางวัลนักทรัพยากรมนุษย์ดีเด่นแห่งประเทศไทยปี 2552 (Thailand Top 100 HR Award) ประเภทผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Professional) จากสถาบัน ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และรางวัลนักบริหารงานบุคคลผู้ทรงคุณค่า ประจำปี 2552 (PMAT HR Awards) ประเภทนักบริหารงานบุคคลดีเด่น จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

ทิศทาง และแผนงานของธนาคารกรุงไทย ในระยะ 3-5 ปี

เพื่อเสริมสร้างธนาคารให้มีความแข็งแกร่ง พร้อมรองรับการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ในอนาคต และเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ธนาคารได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ 3-5 ปี ภายใต้ วิสัยทัศน์การเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” (The Convenience Bank) 4 ด้าน คือ

1. **Convenience Bank** กำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับลูกค้ารายย่อย รายกลาง รายใหญ่ ภาครัฐและสถาบัน เพื่อมุ่งสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าในการรับรู้ สัมผัส จดจำ ได้ถึงความ สะดวก สบาย และรวดเร็วที่ได้รับจากธนาคาร พร้อมปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาช่องทางการ ให้บริการ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มปริมาณ และธุรกรรม และรายได้ รวมทั้งศักยภาพการแข่งขันของธนาคารให้สูงขึ้น

2. **Processing Bank** มุ่งเป็นผู้นำตลาดด้าน Processing Bank โดยการต่อยอดการ ให้บริการแก่ลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชน ที่ใช้บริการ Cash Management กับธนาคาร ให้ใช้บริการ ทางการเงินมากประเภทขึ้น พร้อมขยายฐานลูกค้าไปยังผู้เกี่ยวข้องให้มากยิ่งขึ้น

3. Bank for Government สนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานภาครัฐ โดยการให้สินเชื่อแก่กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ และองค์กรการเงินชุมชน ปลดปล่อยสินเชื่อรองรับแผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง ปี 2553-2555 รวมทั้งเชื่อมโยงระบบ Core Banking ของ KTB กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อสร้างความสะดวกในการให้บริการลูกค้า

4. Sustainable Growth มุ่งเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน และสร้างผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ตั้งเป้าหมายการเติบโตของสินเชื่อและเงินฝากอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม พร้อมร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดด้านรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้มากขึ้น ตลอดจนเร่งลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และมุ่งขายทรัพย์สินรอการขายในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

โครงการที่สำคัญของธนาคารกรุงไทยในปี 2553

ในปี 2553 ธนาคารยังคงเดินหน้าพัฒนาโครงการสำคัญ เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีทั้งการพัฒนาโครงการใหม่ และพัฒนาโครงการเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

- **โครงการ KTB Strong Branding** เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ สนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดปี ได้แก่ การจัดทำสื่อประสมทางการตลาดอย่างหลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สปอตวิทยุ และภาพยนตร์โฆษณา ซึ่งในปี 2552 ธนาคารได้ออกภาพยนตร์โฆษณาชุด “กรุงไทย ด้านที่ดีกว่าของชีวิต” และชุด “สินเชื่อก่อสร้างไทยเข้มแข็ง” นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดงานสัมมนาระดับประเทศเรื่อง “อนาคตไทย ภายใต้เศรษฐกิจไทยเข้มแข็ง” เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแสนสะดวก ที่ลูกค้าและประชาชนสามารถมั่นใจได้ว่าธนาคารจะยืนหยัดเคียงข้าง แม้นในยามเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ

- **โครงการ Cash Management** กับองค์กรภาครัฐ โดยการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ในการพัฒนาระบบให้บริการต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และการให้บริการแก่ประชาชน อาทิ ระบบการให้บริการบริหารเงินสด การรับชำระค่าบริการ การโอนเงินงบประมาณ การประมูลสินทรัพย์ การซื้อของประมูล การทำหนังสือค้ำประกัน การชำระและคืนเงินภาษีและค่าประกันสินค้า การนำส่งเงินเข้าคลัง และการรายงานข้อมูลเงินฝากเพื่อการบริหารจัดการ เป็นต้น

- **โครงการรวมศูนย์การปฏิบัติงาน** เป็นการรวมศูนย์การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ การจัดทำนิติกรรมสัญญา และการตั้งวงเงินสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และ

สินเชื่อรายย่อย เพื่อให้การอำนวยสินเชื่อมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา ระบบ และปรับปรุงองค์กรเพื่อรองรับ โครงการนี้

- โครงการพัฒนาระบบ CRM เพื่อให้พนักงานทุกสาขาทั่วประเทศ สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ทุกชนิดของธนาคาร รวมทั้งของบริษัทในเครือ 4 แห่ง คือ บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทย กรุงไทย บจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต บมจ.ทิพยประกันภัย และ บจ.กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย ให้กับลูกค้าที่มาติดต่อได้ทันที และมีประสิทธิผล โดยการสนับสนุนของระบบ CRM (Trigger by Teller) ซึ่งจะช่วยให้การทำ cross selling อันเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของ ธนาคารขยายตัวยิ่งขึ้น

(ที่มา: รายงานประจำปี 2552 บมจ.ธนาคารกรุงไทย)

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

21-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46-50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า

ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 บาทขึ้นไป

7. ความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารต่อเดือน

- 1 ครั้ง 2-5 ครั้ง
 6-9 ครั้ง 10 ครั้งขึ้นไป

8. บริการที่ท่านเคยใช้กับธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ฝาก – ถอน กู้ยืมเงิน
 โอนเงิน ชำระหนี้เงินกู้/บัตรเครดิต
 ชำระค่าสาธารณูปโภค อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเห็นของท่าน

	สำคัญ มากที่สุด (5)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ ปานกลาง (3)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญ น้อยที่สุด (1)
1. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีอุปกรณ์ที่ดูทันสมัย					
2. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการตกแต่ง และมีสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องมีการแต่งกายประณีตและดูดี					
4. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม (แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของธนาคาร)					

	สำคัญ มากที่สุด (5)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ ปานกลาง (3)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญ น้อยที่สุด (1)
5. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยียมต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ สัญญาไว้กับลูกค้าเสมอ					
6. ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ในการ ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
7. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยียมต้องไม่ บกพร่องในการให้บริการ					
8. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ยอดเยียมต้องได้รับการบำรุง- รักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
9. ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีจำนวนพนักงาน เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
10. ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีระบบการ ให้บริการที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็ว					
11. พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความ เต็มใจในการให้บริการเสมอ					
12. พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้อง ให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ					
13. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยียมต้อง พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ ต้องการ					
14. พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี					

	สำคัญ มากที่สุด (5)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ ปานกลาง (3)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญ น้อยที่สุด (1)
15. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
16. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม					
17. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการใช้บริการของธนาคาร					
18. พนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
19. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า					
20. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของธนาคารได้อย่างทั่วถึง					
21. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
22. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารกรุงไทย

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเห็นของท่าน

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ที่คู่ทันสมัย					
2. ธนาคารกรุงไทยมีการตกแต่งและมีสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. พนักงานของธนาคารกรุงไทย มีการแต่งกายประณีตและดูดี					
4. ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ได้รับการออกแบบมาอย่างเหมาะสม (แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของธนาคาร)					
5. พนักงานของธนาคารกรุงไทยสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้าเสมอ					
6. ธนาคารกรุงไทยมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
7. พนักงานของธนาคารกรุงไทยไม่เคยบกพร่องในการให้บริการ					
8. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารกรุงไทยได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
9. ธนาคารกรุงไทยมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
10. ธนาคารกรุงไทยมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
11. พนักงานของธนาคารกรุงไทยมีความเต็มใจในการให้บริการเสมอ					
12. พนักงานของธนาคารกรุงไทยให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ					
13. พนักงานของธนาคารกรุงไทยพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					
14. พนักงานของธนาคารกรุงไทยมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี					
15. ธนาคารกรุงไทยให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
16. พนักงานของธนาคารกรุงไทยมีมารยาทดีและมีความสุภาพอ่อนน้อม					
17. พนักงานของธนาคารกรุงไทยมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					
18. พนักงานของธนาคารกรุงไทยมีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
19. ธนาคารกรุงไทยเปิดบริการในเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า					
20. ธนาคารกรุงไทยทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของธนาคารได้อย่างทั่วถึง					

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
21. ธนาคารกรุงไทยสนใจในความต้องการ ของลูกค้าอย่างแท้จริง					
22. ธนาคารกรุงไทยเข้าใจในความต้องการ ของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ที่มีต่อธนาคาร

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความรู้สึกของท่าน

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ธนาคารกรุงไทยดูแล และเอาใจใส่ฉันดู ลูกค้าคนสำคัญเสมอ					
2. ฉันได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้ บริการของธนาคารกรุงไทยตลอดมา					
3. บริการของธนาคารกรุงไทยเป็นบริการ ที่ดีเสมอมา					
4. ฉันชอบธนาคารกรุงไทยมาก					
5. ฉันรักธนาคารกรุงไทยมาก					
6. ฉันรู้จักธนาคารกรุงไทย และบริการที่ ธนาคารมีอยู่เป็นอย่างดี					
7. ฉันมีความรู้สึกผูกพัน และใกล้ชิดกับ ธนาคารกรุงไทย					
8. ฉันรู้สึกถึงความเป็นกันเองกับการบริการ ที่ธนาคารกรุงไทยมีให้					
9. ธนาคารกรุงไทย มีผลิตภัณฑ์และบริการ ที่สะท้อนความเป็นตัวตนของฉัน					

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
10. ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธนาคารกรุงไทยสามารถตอบสนองสิ่ง ที่ฉันให้ความสำคัญในชีวิตได้					
11. ฉันรู้สึกที่ธนาคารกรุงไทยเข้าใจในวิถี ชีวิตและความเป็นตัวตนของฉัน					
12. ธนาคารกรุงไทย ทำให้ฉันระลึกถึงสิ่ง ดีๆ ที่เข้ามาในชีวิตเสมอ					
13. ธนาคารกรุงไทย เปรียบเสมือนบุคคล หนึ่งที่มีความสำคัญในชีวิตฉัน					
14. ฉันเต็มใจและมีความภาคภูมิใจที่ได้ใช้ บริการของธนาคารกรุงไทย					
15. ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตาม ฉันจะไม่เปลี่ยน ใจไปใช้บริการกับธนาคารอื่น					
16. ธนาคารกรุงไทย สามารถดึงดูดใจให้ ฉันมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
17. ฉันจะเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทยเป็นอันดับแรกเสมอ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอภิวัฒน์ จันกัน
วัน เดือน ปี เกิด	5 มกราคม 2517
ภูมิลำเนา	จังหวัดแพร่
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนม่วงไข่พิทยาคม จ.แพร่ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2540 – 2551 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง ปี 2552 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยการและธุรการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง