



“การปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินในสถาบันการเงิน
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู”

“Banking financial services of Bangkok Bank”

นางสาว ชลัษณ์ ชนโศครัตนวงศ์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2553

“การปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินในสถาบันการเงิน
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู”
“Banking Financial Services of Bangkok Bank”

นางสาวชลัยรัตน์ ชนโชครัตนวงศ์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบ

.....

(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....

(อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม)

.....

(อาจารย์ภาวัต อุปถัมภ์เชื้อ)

ประธานกรรมการสอบ

กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษา

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

หัวข้อ	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินในสถาบันการเงิน BANKING FINANCIAL SERVICES
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นางสาวชลัยรัตน์ ธนโชครัตนวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม
หลักสูตร	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น (ฝึกงาน)
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงหน้าที่ของการฝึกงานในแต่ละวันที่ได้รับมอบหมายตลอดระยะเวลาของการฝึกงานพร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงความรู้ที่ได้รับในระยะเวลาสองเดือน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการบริการทางการเงินที่ครบครันในสถาบันการเงิน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการบริการที่เปี่ยมด้วยอัธยาศัยไมตรีที่พร้อมตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าทั้งในด้านส่วนตัวและในด้านธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

คำสำคัญ : ฝึกงาน/ธนาคารกรุงเทพ/การปฏิบัติงานและการบริการ



Internship Report Title	Banking Financial Services
Credits	1
Candidate	Miss Charairat Tanachorkrattanawong
Advisor	Pol.It Bunyawee Chokprasoetsom
Program	Bachelor of Business Administration
Field of Study	Japanese Business Administration
Faculty	Business Administration
B.E.	2010

Abstract

This report is to summarize, in detail, duties and job tasks responsible performed especially Banking Financial services report during a 2-month internship at BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (BRANCH BANGLAMPU). Especially hospitable financial services modern technologies and nationwide network to respond their customers both in private needs and in local

Keyword : internship / Bangkok Bank / Banking financial services

บทสรุป

ชื่อโครงการ	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินในสถาบันการเงิน
	Banking financial service of Bangkok Bank
ผู้เขียน	นางสาวชลัยรัตน์ ธนโชครัตนวงศ์
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม
พนักงานที่ปรึกษา	นางกิตติมา ชลิตอาภรณ์
ชื่อบริษัท	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู
ประเภทธุรกิจ / สินค้า	การให้บริการในสถาบันการเงิน

งานที่ปฏิบัติ (ประกอบด้วย รูปแบบ วิธีการดำเนินงาน ข้อมูล และการวิเคราะห์)

จากการดำเนินงานการฝึกงานที่ธนาคารกรุงเทพ(สาขาบางลำพู)ตลอดระยะเวลา 9 สัปดาห์ที่ผ่านมา ได้ทำศึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านต่างๆ อีกทั้งการให้บริการลูกค้าทางด้านการโอนเงินต่างประเทศ ศึกษาขั้นตอนการเรียกเก็บเช็ค และยังให้บริการลูกค้าทางด้านการเปิดบัญชีและให้คำแนะนำต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

จากการดำเนินงานการฝึกงานนั้นทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและยังได้รับทักษะในการให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด รวมทั้งการแก้ไขเฉพาะหน้าที่เกิดปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การให้บริการด้วยความจริงใจและเอาใจใส่ยิ้มแย้มต้อนรับลูกค้าทุกประเภท การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพระดับมืออาชีพเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าในทุกๆการทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์จากการฝึกงานในด้านการให้บริการ การฝึกความอดทน การแก้ไขเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบคอบในการทำงานเป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริง และพี่ๆธนาคารกรุงเทพ(สาขาบางลำพู)ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมทั้งคุณกิตติมา ชลิตอาภรณ์ (ผู้จัดการสาขา) ที่ทำให้การฝึกงานในครั้งนี้ผ่านไปได้อย่างราบรื่น



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
บทสรุป	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการรูปประกอบ	(9)

บทที่

1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร	1
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	1
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	11
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	11
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	11
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	11
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	11
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12
2.1 บริการสำหรับธุรกิจรายใหญ่และการเงินธุรกิจ	12

2.2 บริการสำหรับธุรกิจขนาดกลาง	12
2.3 บริการสำหรับธุรกิจรายปลีก	12
2.4 บริการสำหรับลูกค้าบุคคล	13
2.5 บริการธนาคารต่างประเทศ	13
2.6 ประเภทบัญชี	13
2.7 การบริการด้านโอนเงินต่างประเทศ	21
2.8 ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็ค	25
2.9 วิธีการชำระเงินโดยผ่านธนาคารกรุงเทพ(สาขาบางลำพู)	27
3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	29
3.1 แผนงานการฝึกงาน	29
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน	29
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน	32
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	34
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	34
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	35
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	35
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	35
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38

รายการตาราง

ตาราง

หน้า

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

29



รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
1.1 โครงสร้างองค์กร	7
1.2 แผนผังธนาคารกรุงเทพ(สาขางาลำพู)	10
2.1 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์	14
2.2 สมุดเช็คบัญชีกระแสรายวัน	15
2.3 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากประจำ	16
2.4 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี	18
2.5 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์	19
2.6 สมุดแสดงรายการตัวแลกเงิน	21
2.7 SWIFT BANGKOKBANK	22
2.8 เช็คต่างประเทศหรือดราฟท์	23
2.9 บริการรับ-ส่งเงินด่วนระบบเวสเทิร์น ยูเนียน	24
2.10 จุดบริการรับซื้อ-ขาย	24
2.11 กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS	26
2.12 เครื่องถ่ายภาพเช็คระบบ ICAS	26
2.13 ตัวอย่างภาพเช็คตามมาตรฐานภาพเช็คของระบบ ICAS	27
3.1 เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม	30
3.2 เครื่องบัวหลวงเงินฝากนับไว	31
3.3 เครื่องรับฝากเงินและชำระเงินด่วน	31
3.4 เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ	32
3.5 การยื่นต้อนรับลูกค้ากลุ่มแรก	32
3.6 เครื่องเรียกคิว	33
3.7 เครื่องบริการอัตโนมัติ	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู

109 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร

ดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินแก่บุคคลทั่วไปและนิติบุคคลโดยมีรายละเอียดในการให้บริการได้แก่ บริการสำหรับธุรกิจรายใหญ่และการเงินธุรกิจ ,บริการสำหรับธุรกิจขนาดกลาง , บริการสำหรับธุรกิจรายปลีก , บริการสำหรับลูกค้าบุคคล , บริการธนาคารระหว่างประเทศ , บริการสินเชื่อพิเศษและประណอมหนึ้ , บริการการเงิน

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

ด้านการเงิน

- ให้ผลประโยชน์ทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ มั่นคง
- ด้านการตลาดและลูกค้า
- เป็นผู้นำในธุรกิจ ด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ
- ด้านการคุณภาพการปฏิบัติงาน
- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ
- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

- ให้งานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงและนำมาใช้ในทุกรณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

ระบบการควบคุมและการตรวจสอบ

ธนาคารได้ดำเนินมาตรการในด้านต่างๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของระบบการควบคุม ให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานต่างๆ ทำหน้าที่ดังนี้

(1) คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสอบทานให้ธนาคารมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยอย่างเพียงพอ สอบทานให้ธนาคารมีระบบการควบคุม และการตรวจสอบที่เพียงพอเหมาะสมและมีประสิทธิผล โดยสอบทานร่วมกับผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน

(2) สายตรวจสอบและควบคุม มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการตรวจสอบหน่วยงานในธนาคาร โดยครอบคลุมถึงการตรวจสอบระบบงาน ข้อมูล และการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ

(3) หน่วยงานกำกับดูแล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้ความชัดเจนเกี่ยวกับกฎข้อบังคับของทางราชการตลอดจนกำกับดูแลให้ธนาคารมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความเสี่ยง

ในเรื่องการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้ให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลควบคุมบริหารความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแนะนำให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติโดยจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร ตลอดจนกำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

ในการปฏิบัติงานประจำเกี่ยวกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคาร เพื่อบริหารให้ความเสี่ยงด้านตลาดอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาต่างๆ อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีความผันผวนน้อยที่สุด ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จึงดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย เครื่องมือและกระบวนการที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ธนาคารสามารถเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน และสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นธนาคารจึงได้ขยายขอบเขตการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุม

บริษัทเป็นรายกลุ่มตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องการกำกับแบบรวมกลุ่มภายใต้การกำกับดูแลในเชิงคุณภาพจึงได้กำหนดนโยบายการทำธุรกรรมและการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มของธนาคารและได้ดำเนินการร่วมกับทุกๆ บริษัทภายในกลุ่มของธนาคารการบริหารความเสี่ยงของแต่ละบริษัทสอดคล้องกับแนวทางของธนาคาร

(1) คณะกรรมการธนาคาร

ประธาน

นายชาติรี โสภณพนิช

รองประธาน

นายสถาพร กวิตานนท์

กรรมการ

นายโมลิต ปั่นเปี่ยมรัชต์

นายเรือเอกประเจตน์ ศิริเดช

นายโกวิทย์ โปษยานนท์

นายสิงห์ ดังทัตสวัสดิ์

นายคณิง ภาไชย

หม่อมเจ้ามงคลเฉลิม ยุคล

นางเกศินี วิฑูรชาติ

นายพรเทพ พรประภา

นายเดชา ตูลานนท์

นายปิติ สิทธิอำนาจ

นายชาญ โสภณพนิช

นายอมร จันทรสมบูรณ์

นายชาติศิริ โสภณพนิช

นายประสงค์ อุทัยแสงชัย

นายสุวรรณ แทนสถิตย์

นายทวิลาภ อุตชาติภิมย์

เลขานุการบริษัท

นายอภิชาติ รมยะรูป

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ

ประธาน

พลเรือเอกประเจตน์ ศิริเดช

กรรมการ

นายคณิง ภาไชย

หม่อมเจ้าเฉลิมมงคลเฉลิม ยุคล

นางเกศินี วิฑูรชาติ

เลขานุการ

นายพรเทพ กิจสนาโยธิน

(3) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ประธาน

นายโกวิทย์ โปษยานนท์

กรรมการ

นายสถาพร กวิตานนท์

นายอมร จันทรสมบูรณ์

เลขานุการ

นางสาวฉวี ศิริพัฒน์

(4) คณะกรรมการความเสี่ยง

ประธาน

นายสิงห์ ตังทัตสวัสดิ์

กรรมการ

นายชาญ โสภณพนิช

นายอมร จันทรสมบูรณ์

นายสุวรรณ แทนสถิตย์

กรรมการและเลขานุการ

นายอายุสุม์ กฤษณามระ

(5) คณะกรรมการบริหาร

ประธานกรรมการบริหาร

นายโมสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์

รองประธานกรรมการบริหาร

นายเดชา ตูลานนท์

กรรมการ

นายอมร จันทรสมบูรณ์

นายชาติศิริ โสภณพนิช

นายสิงห์ ตังทัตสวัสดิ์

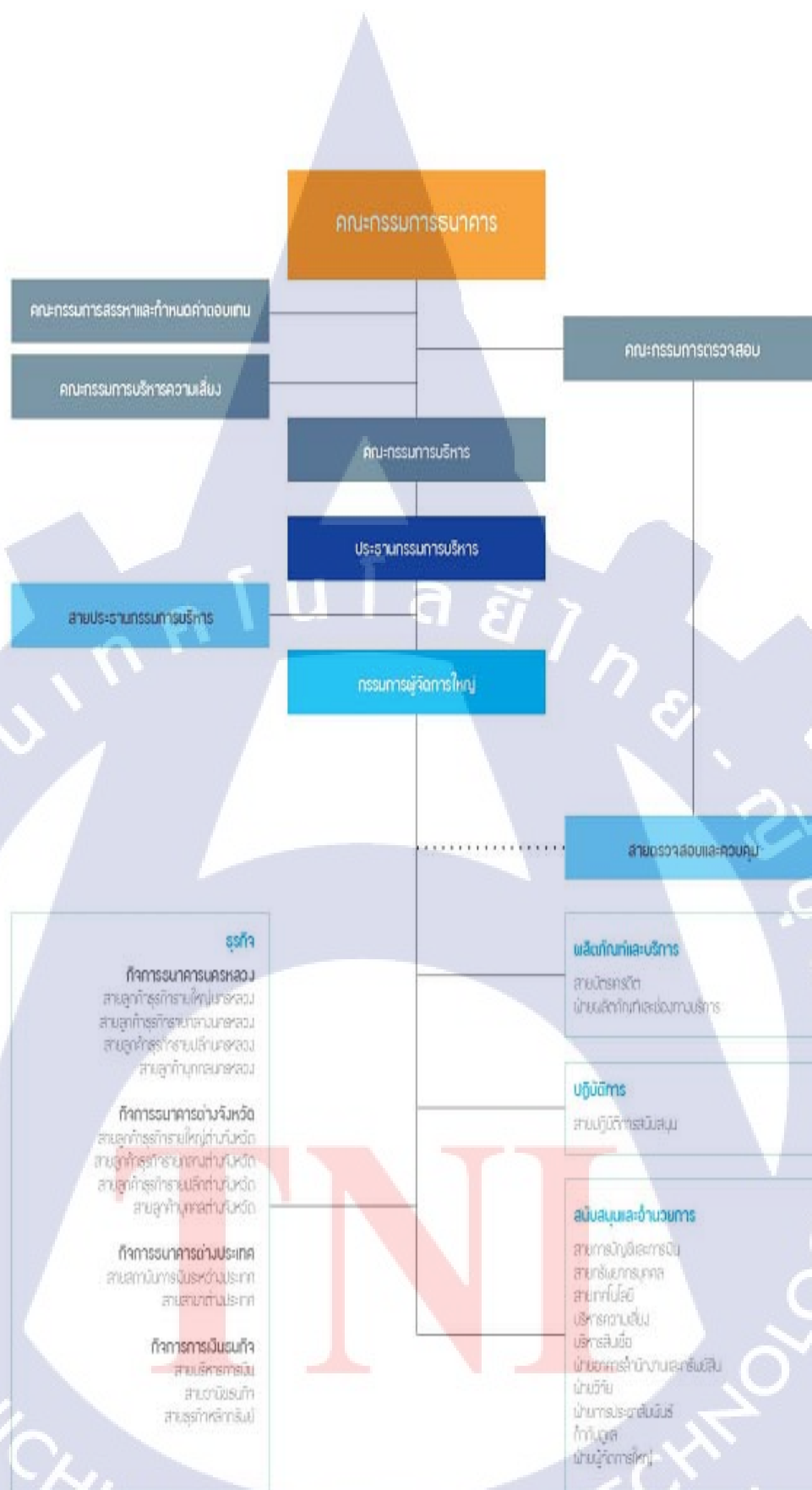
นายประสงค์ อุทัยแสงชัย

นายสุวรรณ แทนสถิตย์

กรรมการผู้จัดการใหญ่

นายชาติศิริ โสภณพนิช

TNI



รูปที่ 1.1 โครงสร้างองค์กร

(1)ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ(สาขางลำพูน)

นาง กิติมา ชลิตอาภรณ์

(2)เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส

นาง ศรีพรรณ ชัดติยาสุวรรณ

น.ส. ประภาพรรณ โลวัฒนา

น.ส. สายสุณี ปิ่นใจ

เจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 11 (ปฏิบัติการ)

อัตราว่าง

เจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 11

นาง รุ่งเพชร เตมียสุวรรณ

น.ส. จตุพร สิ้นบุญญา

เจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 10,9

อัตราว่าง

เจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 8

น.ส. จุมพฏา อาจทวีกุล

เจ้าหน้าที่อำนวยการระดับ 7

น.ส. เยียรยง บุญจวง

น.ส. พิรยา ชมประเสริฐ

น.ส. ศิรินาถ ทองรอด

น.ส. สุทธาทิพย์ น้อยรอด

(3)เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส

อัตรว่าง

เจ้าหน้าที่การตลาดระดับ 11 (ปฏิบัติการ)

นาย ไพบุลย์ พูลนุช

เจ้าหน้าที่การตลาดระดับ 10

อัตรว่าง

เจ้าหน้าที่การตลาดระดับ 9

น.ส. อัจฉริยา รามวงศ์

น.ส. สาวิตรี เหลี่ยมแก้ว

เจ้าหน้าที่การตลาดระดับ 8,7

อัตรว่าง

(4)หัวหน้าหน่วยโอนเงินต่างประเทศ

อัตรว่าง

เจ้าหน้าที่หน่วยโอนเงินต่างประเทศระดับ 11 (ดำเนินการ)

นาง กัลป์ยานี โมสิกันนท์

เจ้าหน้าที่หน่วยโอนเงินต่างประเทศระดับ 11

นาง จินติมา ธิตอภิธาน

นาย เผด็จ กระต่ายทอง

เจ้าหน้าที่หน่วยโอนเงินต่างประเทศระดับ 10,9,8,7

อัตรว่าง



รูปที่ 1.2 แผนผังนครกรุงเทพ(สาขางลำพู)

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง ให้บริการและต้อนรับลูกค้า

งานที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการลูกค้าและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของลูกค้า

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

คุณ กิตติมา ชลิตอาภรณ์

ตำแหน่ง ผู้จัดการ

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2554 จนถึงวันที่ 13 พฤษภาคม 2554 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน
หรือ 9 สัปดาห์

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการทางด้านการเงิน

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกงานมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวันและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกงานมาเป็นแนวทางในการทำงานในอนาคต

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้การปฏิบัติงาน

2.1 บริการสำหรับธุรกิจรายใหญ่และการเงินชนกิจ

สายธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารให้บริการทางการเงินแก่บริษัทไทยที่มีขนาดใหญ่หรือกลุ่มบริษัทในภาคอุตสาหกรรมหลักของประเทศรวมทั้งบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทย ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความซับซ้อนและได้รับการจัดสรรขึ้นเป็นพิเศษสำหรับลูกค้าเฉพาะราย เช่น บริการจัดการเงินสด บริการชำระเงิน บริการสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ และบริการสินเชื่อสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ โดยธนาคารได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมคอยให้การดูแลลูกค้าเพื่อที่จะได้เสนอบริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละราย

2.2 บริการสำหรับธุรกิจขนาดกลาง

สายลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางรวมถึงบริษัทที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ในกลุ่มธุรกิจเอสเอ็มอี ซึ่งลูกค้าของธนาคารกรุงเทพกลุ่มนี้ส่วนใหญ่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การค้าส่งและค้าปลีก ธุรกิจการเกษตรและแปรรูปอาหาร และธุรกิจบริการ ลูกค้ากลุ่มนี้ได้รับการดูแลโดยผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จากสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจรายย่อยของธนาคารที่ตั้งอยู่ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

2.3 บริการสำหรับธุรกิจรายปลีก

ธนาคารกรุงเทพได้ให้การสนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กตลอดมา ทั้งกิจการที่มีเจ้าของคนเดียว ธุรกิจครอบครัวและห้างหุ้นส่วนขนาดเล็กและเอสเอ็มอีในกลุ่มที่มีขนาดเล็ก ธนาคารได้มีส่วนสนับสนุนลูกค้าจำนวนไม่น้อยที่เริ่มต้นมาจากกิจการเล็กๆ จนเจริญเติบโตเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในเวลาต่อมา โดยธนาคารได้จัดตั้งสายลูกค้าธุรกิจรายปลีกขึ้นมาสนับสนุนกลุ่มลูกค้าสำคัญกลุ่มนี้เป็น

การเฉพาะ บทบาทสำคัญของธนาคารกรุงเทพได้แก่ การจัดกิจกรรมให้ความรู้ซึ่งมีทั้งการสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์รวมทั้งการสนับสนุนด้านสินเชื่อ

2.4 บริการสำหรับลูกค้าบุคคล

ธนาคารกรุงเทพมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในประเทศไทยด้วยบัญชีเงินฝากรวมกว่า 18 ล้านบัญชี อีกทั้งยังมีสาขาเกือบ 1,000 แห่งทั่วประเทศ พร้อมทั้งด้วยบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติมากกว่า 7,500 เครื่องและธนาคารออนไลน์ เช่น บริการธนาคารทางโทรศัพท์และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่สะดวก และใช้งานง่าย บริการอื่นๆ เช่น บัญชีเงินฝาก สินเชื่อบ้าน บัตรเครดิต บริการประกันชีวิตผ่านธนาคาร รวมถึงบริการทำธุรกรรมอื่นๆ เช่น บริการโอนเงินและชำระเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังเสนอทางเลือกเพื่อการลงทุนที่หลากหลายสำหรับลูกค้าบุคคล เช่น กองทุนรวม กองทุนตราสารหนี้ พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้เอกชน และบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนจากพนักงานที่มีความรู้และได้รับอนุญาตจากทางราชการ

2.5 บริการธนาคารต่างประเทศ

ในฐานะธนาคารในระดับภูมิภาคเพียงแห่งเดียวของไทย ธนาคารกรุงเทพมีสาขาและธนาคารในเครือข่ายในประเทศที่เป็นคู่ค้าสำคัญของไทย ได้แก่ ญี่ปุ่น จีน สหรัฐอเมริกา อังกฤษฮ่องกง ไต้หวัน สิงคโปร์ เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และลาว รวมถึงสำนักงานตัวแทนของธนาคารที่อยู่ในประเทศพม่า การจัดตั้งเครือข่ายสาขาต่างประเทศภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ทำให้ธนาคารกรุงเทพมีฐานธุรกิจที่มั่นคงในภูมิภาคอาเซียนและจีน ซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่มีการเจริญเติบโตเร็วที่สุดในโลก

2.6 ประเภทบัญชี

(1) บัญชีสะสมทรัพย์

บัญชีเงินฝากที่ช่วยจัดการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์จะได้รับดอกเบี้ยทุก 6 เดือน โดยธนาคารจะคำนวณดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากเป็นรายวัน และยังสามารถใช้บัญชีเงินฝากเป็นหลักประกัน เมื่อขอสินเชื่อจากธนาคาร สามารถทำรายการได้ทุกวัน ฝากหรือถอนได้ตลอดเวลาทำการ บัญชีสะสมทรัพย์จะต้องเสียภาษีต่อเมื่อลูกค้าได้รับดอกเบี้ยเกิน 20,000 บาทขึ้นไป

การยกเว้นภาษีดอกเบี้ย

สามารถขอยกเว้นภาษีดอกเบี้ยได้ที่ธนาคารกรุงเทพเมื่อแจ้งหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษีแก่เจ้าหน้าที่เมื่อเปิดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ กรมสรรพากรจะยกเว้นภาษีให้สำหรับดอกเบี้ยที่ได้รับจำนวน 20,000 บาทแรก

การขอเปิดบัญชี

- (1) บัตรประชาชน บัตรมีรูปถ่ายอื่นๆที่ทางราชการออกให้ที่มีเลขประจำตัว 13 หลัก
- (2) หนังสือเดินทาง และใบอนุญาตทำงาน (ถ้ามี) สำหรับชาวต่างชาติ
- (3) เปิดบัญชีเงินฝากขั้นต่ำ 500 บาท สำหรับบุคคลธรรมดา
- (4) เปิดบัญชีเงินฝากขั้นต่ำ 1,000 บาท สำหรับนิติบุคคล



รูปที่ 2.1 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์

(2) บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นบัญชีที่เพิ่มความคล่องตัวในการทำธุรกิจ โดยสามารถสั่งจ่ายเช็คได้ไม่จำกัดจำนวนและไม่กำหนดระยะเวลาในการฝากหรือถอนเงิน สะดวกปลอดภัยในการใช้เงิน ไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก แต่สามารถตรวจสอบการทำรายการจาก Statement ที่ธนาคาร

ค่าธรรมเนียม

- (1) เชื้อคณับบละ 20 บาท

การขอเปิดบัญชี

- (1) บัตรประชาชน บัตรมีรูปถ่ายอื่นๆที่ทางราชการออกให้ที่มีเลขประจำตัว 13 หลัก
- (2) หนังสือเดินทาง และใบอนุญาตทำงาน สำหรับชาวต่างชาติ
- (3) เปิดบัญชี 10,000 บาท ขึ้นไป



รูปที่ 2.2 สมุดเช็คบัญชีกระแสรายวัน

(3) บัญชีเงินฝากประจำ

บัญชีเงินฝากประจำที่มีระยะเวลาการฝากตั้งแต่ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน หรือ 36 เดือน เพื่อเป็นการสร้างผลตอบแทนจากเงินออมที่มั่นคงและปลอดภัยโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน โดยสามารถขอเปิดบัญชีเงินฝากเริ่มต้นตั้งแต่ 2,000 บาท ขึ้นไป

เงื่อนไข

- (1) เจ้าของบัญชีที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการชำระภาษีร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยทั้งที่ได้รับจากเงินฝาก โดยธนาคารจะหักค่าภาษีจากบัญชีโดยอัตโนมัติ
- (2) สามารถลดหย่อนการหักภาษี ณ ที่จ่ายได้
- (3) หากถอนเงินฝากประจำออกใดก่อนภายใน 3 เดือนแรกของการฝากขอยอดนั้น จะไม่ได้รับดอกเบี้ยใดๆ แต่หากถอนเงินหลังฝาก 3 เดือน แต่ก่อนครบกำหนดระยะเวลาการฝาก จะได้รับดอกเบี้ยของเงินฝากสะสมทรัพย์



รูปที่ 2.3 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากประจำ

(4) บัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี

บัญชีเงินออมเพื่ออนาคตที่ปลอดภาษีและทวีดอกเบี้ย โดยต้องฝากเงินออมอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน สามารถเลือกระยะเวลาการออมได้ตั้งแต่ 24 เดือน 36 เดือน 48 เดือน หรือ 60 เดือน นอกจากนี้ยังได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากสะสมทรัพย์ เพราะได้รับดอกเบี้ยอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยโดยไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก

การขอเปิดบัญชี

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน บัตรมีรูปถ่ายอื่นๆที่ทางราชการออกให้ที่มีเลขประจำตัว 13 หลัก
- (2) หนังสือเดินทางและใบอนุญาตทำงาน (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)
- (3) บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
- (4) เปิดบัญชีเงินฝากเริ่มต้นตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 25,000 บาท

เงื่อนไข

- (1) ต้องฝากเงินเป็นประจำทุกเดือนในจำนวนที่เท่ากันตามที่ได้ตกลงไว้กับธนาคาร
- (2) การผิดนัดการฝากเกิน 2 ครั้ง จะไม่ได้รับการยกเว้นภาษี แต่ยังคงได้รับอัตราดอกเบี้ยตาม

เงื่อนไข

- (3) การผิดนัดการฝากเงินเกิน 4 ครั้ง จะไม่ได้รับการยกเว้นภาษี แต่จะได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสะสมทรัพย์

- (4) จะปิดบัญชีได้ต่อเมื่อเงินฝากครบกำหนดเท่านั้น และการถอนก่อนกำหนด ถือเป็นการปิดบัญชีเงินฝาก และจะไม่ได้รับการยกเว้นภาษี แต่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสะสมทรัพย์



รูปที่ 2.4 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสินมัธยมทรัพย์ทวี

(5) บัญชีเงินฝากสินมัธยมทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์

เงินออมที่สร้างอนาคตมั่นคงสำหรับเด็ก เป็นการวางแผนอนาคตที่สดใสพร้อมปลูกฝังให้เด็กคุ้นเคยกับการออมเงิน บัญชีเงินฝากสำหรับเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 14 ปี โดยให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 1 ปี

การขอเปิดบัญชี

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน บัตรมีรูปถ่ายอื่นๆที่ทางราชการออกให้ที่มีเลขประจำตัว 13 หลักของบิดา/มารดา
- (2) ทะเบียนบ้านของบุตร
- (3) หนังสือเดินทางของบิดา/มารดา และบุตร (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)
- (4) เปิดบัญชีเงินฝากเริ่มต้นตั้งแต่ 500 บาท ถึง 25,000 บาท

เงื่อนไข

- (1) ต้องฝากเงินเป็นประจำทุกเดือนในจำนวนที่เท่ากันตามที่ได้ตกลงไว้กับธนาคาร
- (2) การผิดนัดการฝากไม่เกิน 2 ครั้ง จะยังคงได้รับการยกเว้นภาษี และได้ดอกเบี้ยตามสัญญา
- (3) การผิดนัดการฝากเกิน 4 ครั้ง ถือว่าผิดสัญญา จะไม่สามารถฝากต่อได้ ต้องปิดบัญชี โดยได้รับดอกเบี้ยเท่ากับร้อยละ 60 ของดอกเบี้ยที่จะได้รับตามสัญญา และจะไม่ได้รับการยกเว้นภาษี
- (4) การถอนเงินฝากก่อนกำหนด ถือเป็นการปิดบัญชีจะได้รับดอกเบี้ยเท่ากับร้อยละ 60 ของดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยตามสัญญา และต้องเสียภาษีหัก ณ ที่จ่ายในอัตราร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยที่ได้รับ



รูปที่ 2.5 สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์

(6) ตัวแลกเงินธนาคารกรุงเทพ

ทางเลือกใหม่ในการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำและช่วยเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำที่มีอายุเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ปลอดภัย เนื่องจากธนาคารเป็นผู้เก็บรักษาตัวแลกเงินทุกฉบับ นอกจากนี้ผู้ซื้อยังสามารถตรวจสอบรายการธุรกรรมและยอดต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวแลกเงินได้โดยการปรับสมุดแสดงรายการตัวแลกเงิน

ลักษณะของตั๋วแลกเงิน

- (1) เป็นตั๋วแลกเงินชนิดระบุชื่อ ไม่สามารถโอนเปลี่ยนมือได้ ออกโดยธนาคารกรุงเทพ
- (2) อายุของตั๋วแลกเงินเป็นไปตามประกาศอัตราดอกเบี้ยตั๋วแลกเงินของธนาคาร
- (3) ผู้ซื้อจะได้รับสมุดแสดงรายการตั๋วแลกเงิน เพื่อใช้บันทึกแสดงรายการรับฝากและยอดของตั๋วแลกเงินแต่ละฉบับ
- (4) ธนาคารจะรับฝากตั๋วแลกเงินในชื่อของผู้ทรงตั๋ว และเมื่อครบกำหนดอายุของตั๋วแลกเงิน ธนาคารจะต่ออายุตั๋วแลกเงิน โดยนำเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย ไปซื้อตั๋วแลกเงินฉบับใหม่ โดยมีกำหนดระยะเวลาชำระเงินเท่ากับระยะเวลาชำระเงินของตั๋วแลกเงินฉบับเดิมโดยอัตโนมัติ
- (5) ผู้ทรงตั๋วสามารถใช้บริการ โอนเงินต้นและดอกเบี้ยจากตั๋วแลกเงินที่ครบกำหนดชำระไปเข้าบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ ประเภทสะสมทรัพย์ หรือกระแสรายวันที่ผูกไว้โดยอัตโนมัติ หรือผู้ทรงตั๋วสามารถโอนเงินต้นและดอกเบี้ยจากตั๋วแลกเงินที่ครบกำหนดชำระไปฝากต่อบัญชีเงินฝากประจำ โดยใช้หมายเลขบัญชีของตั๋วแลกเงินฉบับเดิมได้
- (6) ผู้ทรงตั๋วสามารถเลือกโอนเฉพาะดอกเบี้ยจากตั๋วแลกเงินที่ครบกำหนดชำระไปเข้าบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงเทพประเภทสะสมทรัพย์ หรือกระแสรายวันที่ผูกไว้โดยอัตโนมัติ

การขอเปิดบัญชี

บุคคลธรรมดา

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน
- (2) สมุดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ ที่ใช้เป็นบัญชีเพื่อรับเงินต้นและดอกเบี้ย

นิติบุคคล

- (1) เอกสารการจดทะเบียนนิติบุคคล
- (2) สมุดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ ที่ใช้เป็นบัญชีเพื่อรับเงินต้นและดอกเบี้ย

- (3) หนังสือหรือรายงานการประชุมคณะกรรมการนิติบุคคล แจ้งความประสงค์ขอซื้อตั๋วแลกเงิน
- (4) บัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
- (5) หนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ



รูปที่ 2.6 สมุดแสดงรายการตั๋วแลกเงิน

2.7 การบริการด้านโอนเงินต่างประเทศ

(1) บริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ

เป็นการให้บริการที่ธนาคารรับคำสั่งจ่ายเงินจากสาขาของธนาคารในต่างประเทศหรือจากธนาคารตัวแทนต่างประเทศผ่านระบบสวิตช์(SWIFT) หรือเทเล็กซ์(TELEX) เพื่อจ่ายเงินให้แก่ผู้รับเงินในประเทศไทยที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพ หรือมีบัญชีกับธนาคารอื่นๆ ในประเทศไทย หรือจะเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการจากต่างประเทศผ่านวิธีการ โอนเงิน (Open Account) ทำให้ผู้รับเงินได้รับเงินรวดเร็ว ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากเรื่องเอกสารและเสียค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การชำระเงินด้วยวิธีอื่นๆ

(2) บริการโอนเงินไปต่างประเทศ

เป็นการให้บริการที่ธนาคารโอนเงินตามคำสั่งของลูกค้าไปยังผู้รับเงินในต่างประเทศ ผ่านเครือข่ายระบบสวิตช์(SWIFT) หรือเทเล็กซ์(TELEX) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่คู่ค้าในต่างประเทศ โดยผู้รับเงินในต่างประเทศสามารถรับเงินโอนได้อย่างรวดเร็วและมีความปลอดภัยสูง



รูปที่ 2.7 SWIFT BANGKOKBANK

(3) บริการรับซื้อตราสารต่างประเทศ

บริการรับซื้อตราสารต่างประเทศ ได้แก่ ดราฟท์ ใบสั่งจ่ายเงิน แคสเชียร์เช็ค เช็คบริษัท ที่ระบุสั่งจ่ายธนาคารในสหรัฐอเมริกา มูลค่าไม่เกิน 500 ดอลลาร์สหรัฐ โดยธนาคารจะพิจารณารับซื้อและนำเงินเข้าบัญชีของท่านภายใน 2-3 วัน โดยไม่ต้องรอเรียกเก็บเงินกับธนาคารต่างประเทศก่อน

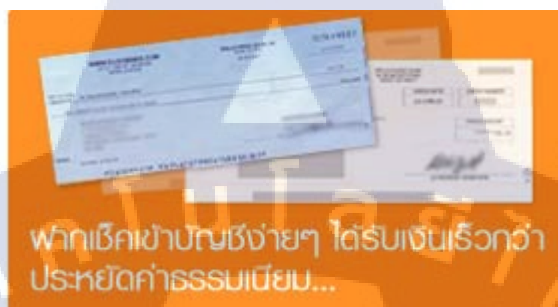
ประเภทของเช็คหรือดราฟท์

- (1) จ่ายค่าคอมมิชชั่นจากธุรกิจตัวแทนขายสินค้า (Affiliate Marketing)
- (2) ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าคอมมิชชั่นจากธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นเช็คส่วนตัว)
- (3) จ่ายเงินปันผลจากการลงทุน หรือเงินตอบแทนจากบริษัทประกันภัย
- (4) จ่ายเงินคืนภาษีจากบริษัท

(5) จ่ายค่าแรงการทำงานในโครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล (สำหรับนักศึกษา)

อัตราค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมรับซื้อเช็คต่างประเทศ ฉบับละ 300 บาท บวกอากรแสตมป์ 3 บาท



รูปที่ 2.8 เช็คต่างประเทศหรือดราฟท์

(4) บริการรับ-ส่งเงินด่วน เวสเทิร์น ยูเนียน (WESTERN UNION)

บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ ผ่านเครือข่ายระบบเวสเทิร์นยูเนียนที่มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล สามารถรับ-ส่งเงินได้กว่า 200 ประเทศ

การส่งเงิน

(1) กรอกแบบฟอร์มการส่งเงิน

(2) ยื่นแบบฟอร์ม บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง และเอกสารประกอบการ

โอนเงิน เช่นเอกสารแจ้งจากต่างประเทศ เอกสารการศึกษาในต่างประเทศ

(3) ชำระเงินให้เจ้าหน้าที่ พร้อมรับใบเสร็จรับเงิน และหมายเลขกำกับการโอนเงิน

(4) แจ้งหมายเลขกำกับการโอนเงิน ชื่อผู้ส่งเงิน ประเทศที่ส่งเงิน และจำนวนเงินแก่ผู้รับเงิน

โดยผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ทันทีหลังจากธนาคารมอบใบเสร็จรับเงินให้ผู้ส่ง

การรับเงิน

- (1) กรอกแบบฟอร์มการรับเงินโอน แจ้งหมายเลขกำกับการโอนเงิน ชื่อผู้ส่งเงิน ประเทศที่ส่งเงิน และจำนวนเงินที่คาดว่าจะได้รับ
- (2) ยื่นแบบฟอร์มและแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง
- (3) รับเงินได้ทันที เมื่อธนาคารตรวจสอบเอกสารและข้อมูลกับระบบถูกต้อง



รูปที่ 2.9 บริการรับ-ส่งเงินด่วนระบบเวสเทิร์น ยูเนียน

(5) บริการรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศ

เป็นบริการที่ธนาคารรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศ ซึ่งออกโดยรัฐบาลหรือธนาคารที่ได้รับอนุญาตของประเทศนั้นๆ โดยมีเงื่อนไขการรับซื้อ-ขายดังนี้

- (1) เฉพาะสกุลเงินที่ระบุในใบแจ้งอัตราแลกเปลี่ยนของธนาคาร
- (2) เป็นธนบัตรที่ยังหมุนเวียนใช้อยู่และไม่มีคำสั่งยกเลิก
- (3) เป็นธนบัตรที่มีสภาพสมบูรณ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด / ยกเลิก / เลอะสี / ปลอม
- (4) ไม่รับซื้อ-ขายเหรียญกษาปณ์



รูปที่ 2.10 จุดบริการรับซื้อ-ขาย

2.8 ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็ค

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System – ICAS) คือระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้เช็คตัวจริง โดยระบบ ICAS ประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนแรกทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร และส่วนที่ 2 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การค้นหาข้อมูลและภาพเช็คทำได้สะดวกและรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของระบบ ICAS

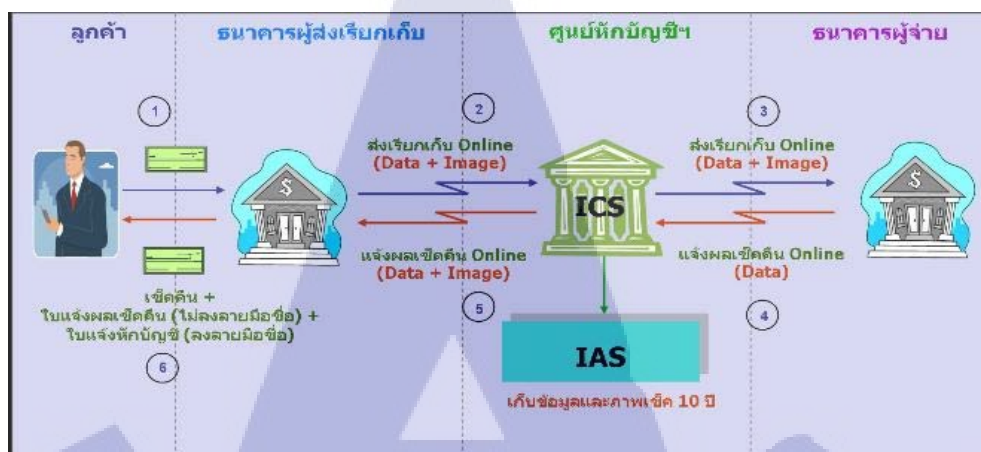
- (1) เพื่อย่นระยะเวลาการเรียกเก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือ 1 วันทำการ ซึ่งรวมถึงการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ที่ปัจจุบันต้องใช้เวลาในการเรียกเก็บ 3-5 วันทำการ
- (2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คของไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล และเสริมศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS

เริ่มจากลูกค้านำเช็คเข้าฝากที่ธนาคาร ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะกราด (SCAN) ภาพเช็คทั้งด้านหน้าและด้านหลัง พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลของเช็คฉบับดังกล่าว ส่ง Online มาที่ศูนย์หักบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อคัดแยกภาพเช็คและข้อมูลส่งต่อไปยังธนาคารผู้จ่าย เพื่อตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินตามเช็คต่อไป

ในกรณีที่เช็คฉบับนั้นถูกปฏิเสธการจ่ายเงิน ธนาคารผู้จ่ายจะแจ้งผลเช็คคืนทาง Online ส่งไปยังศูนย์หักบัญชีเพื่อแจ้งต่อไปยังธนาคารผู้เรียกเก็บ หลังจากนั้นธนาคารผู้เรียกเก็บจะนำส่งตัวเช็คคืนเป็นตัวจริงพร้อมแนบใบแจ้งผลการคืนเช็คให้แก่ลูกค้าต่อไป

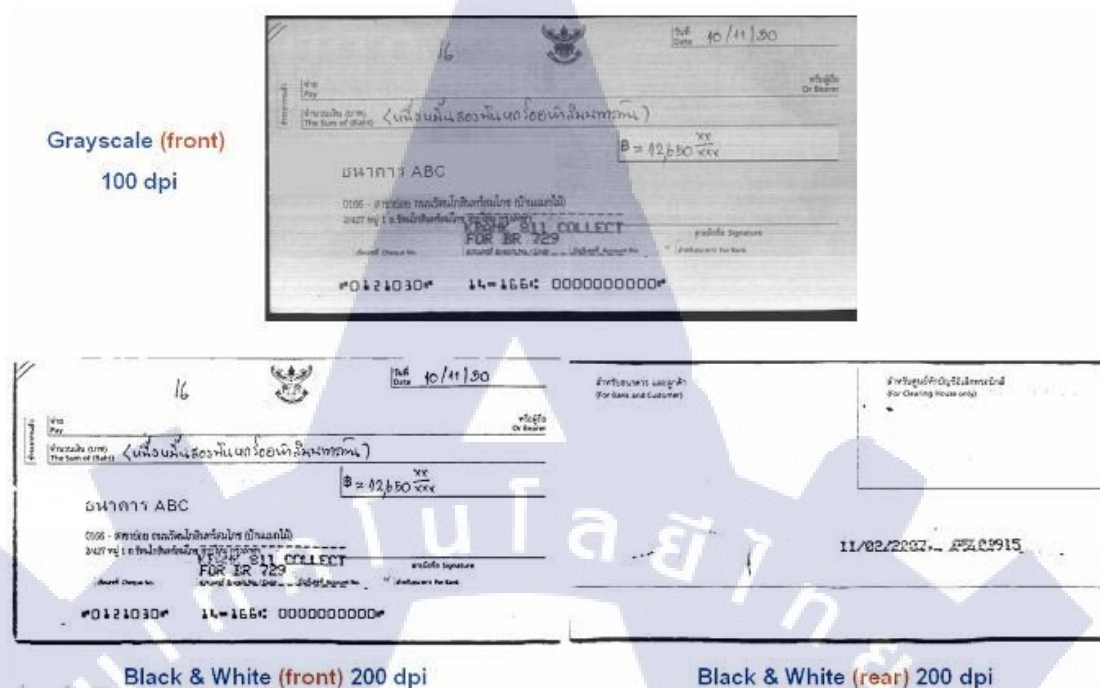
ทั้งนี้ข้อมูลและภาพเช็คที่ส่งเข้าเรียกเก็บดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ที่ระบบ ICAS ที่ศูนย์หักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมายและกระบวนการทางศาลแทนตัวเช็คจริง



รูปที่ 2.11 กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS



รูปที่ 2.12 เครื่องถ่ายภาพเช็คระบบ ICAS



รูปที่ 2.13 ตัวอย่างภาพเช็คตามมาตรฐานภาพเช็คของระบบ ICAS

2.9 วิธีการชำระเงินโดยผ่านธนาคารกรุงเทพ (สาขาบางลำพู)

ลักษณะทั่วไป

เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอชำระค่าบริการสินค้า หรือบริการ หรือผ่อนชำระค่ามัดจำต่างๆ พร้อม “ใบแจ้งการชำระเงิน” ที่ได้รับจากบริษัทผู้ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจะบันทึกการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านระบบ Bill Payment ซึ่งจะต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วนเนื่องจากทางบริษัทจะต้องนำข้อมูลไปใช้ตรวจสอบและลูกค้าผู้ชำระเงินจะได้รับ Slip “ชุดชำระเงิน” เป็นหลักฐาน

ประเภทของการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

- (1) โทรศัพท์มือถือ
- (2) ค่าบัตรเครดิต
- (3) อินเทอร์เน็ต
- (4) สินเชื่อ
- (5) หลักทรัพย์และกองทุน
- (6) สมาชิกนิตยสาร
- (7) ธุรกิจขายตรง
- (8) ค่าประกันชีวิตหรือค่าประกันภัย
- (9) ลงทะเบียนเรียน
- (10) ค่าผ่อนชำระค่างวดอสังหาริมทรัพย์
- (11) ภาษี
- (12) ค่าไฟ

ช่องทางการชำระเงิน

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| (1) ชำระผ่าน ATM | ค่าธรรมเนียม 10 บาท |
| (2) ชำระผ่าน TELEFAX | ค่าธรรมเนียม 10 บาท |
| (3) ชำระผ่าน BUALUANG PHONE | ค่าธรรมเนียม 70 บาท |
| (4) ชำระผ่าน BUALUANG IBANKING | ค่าธรรมเนียม 10 บาท |

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการฝึกงาน

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2
บริการลูกค้าทางด้านการโอนเงินต่างประเทศ พร้อมทั้งศึกษาขั้นตอนการให้บริการ	→	
ศึกษาขั้นตอนการเรียกเก็บเช็ค	→	
ศึกษาการให้บริการลูกค้าทางด้านการเปิดบัญชี การให้สินเชื่อ		→
สอบถามความต้องการของลูกค้าพร้อมทั้งให้คำแนะนำทางด้านบริการและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า		→

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

การให้บริการลูกค้าและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่นและรอยยิ้มจึงทำให้ลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารกรุงเทพรู้สึกประทับใจในการให้บริการ ไม่รู้สึกเคืองแค้นเมื่อเข้ามาทำธุรกรรมทางการเงิน ให้คำแนะนำลูกค้าจึงทำให้ลูกค้ามั่นใจและไว้วางใจได้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพนั้นปลอดภัย ในการให้บริการลูกค้าดังกล่าวนี้จะยึดหลักความมุ่งหมายในการบริการ คือ การเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ศึกษาการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติพร้อมทั้งให้คำแนะนำการใช้เครื่องอัตโนมัติกับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการทำรายการให้กับลูกค้า ดังนี้

(1) เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม (Asynchronous Transfer Mode – ATM)

เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มสามารถอำนวยความสะดวกในการถอนเงินด่วน โอนเงินระหว่างบัญชี หรือโอนไปยังบัญชีของธนาคารอื่น ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ชำระค่าสินค้าและบริการด้วย บัตรเครดิตบนใบแจ้งหนี้ ตลอดจนเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ถอนเงินบัตรโดยสารบีทีเอส รวมทั้งตรวจสอบยอดเงินในบัญชี



รูปที่ 3.1 เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม

(2) เครื่องบัวหลวงเงินฝากกดใบ (Cash Deposit Machine – CDM)

เครื่องบัวหลวงเงินฝากสามารถฝากเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติที่สามารถฝากเงินสดเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพของเจ้าของบัญชีโดยใช้บัตรของธนาคาร หรือธนาคารกรุงเทพของผู้อื่นโดยใส่เลขที่บัญชี นอกจากนี้ยังสามารถฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารอื่นได้ พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบและยืนยันทุกขั้นตอนในระหว่างทำการฝาก อีกทั้งยังพิมพ์ใบบันทึกรายการให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน



รูปที่ 3.2 เครื่องบวหลวงเงินฝากกลับไว

(3) เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน (Express Drop Box – EDB)

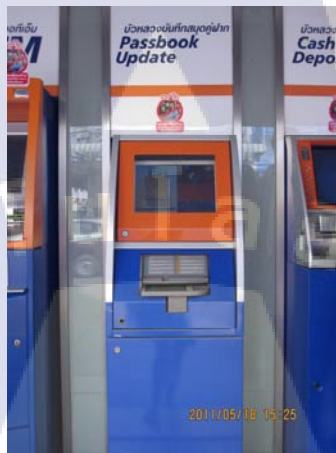
ตู้รับฝากเงินด่วนสามารถฝากเงินสดหรือเช็ค หรือชำระค่าบริการที่มีมูลค่าไม่เกิน 5,000 บาท โดยธนาคารจะเปิดตู้เป็นระยะเวลาตามเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับตู้ไปรษณีย์ และดำเนินการให้ภายในวันเดียวกันหรือไม่เกินวันทำการถัดไป โดยกรอกแบบฟอร์มตามคำแนะนำบนช่องฝากเงิน ซึ่งจะมีสำเนาให้เก็บไว้หนึ่งชุด จากนั้นนำเช็คหรือเงินสดใส่ซองปิดผนึกแล้วสอดลงในช่องฝากเงิน จากนั้นรอใบบันทึกรายการ



รูปที่ 3.3 เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน

(4) เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ

เครื่องนี้ทำงานโดยการอ่านแถบรหัสที่ติดอยู่ด้านในสมุดคู่ฝาก โดยเริ่มจากการเปิดสมุดไปยังหน้าที่ต้องการบันทึกแล้วสอดเข้าเครื่อง จากนั้นเครื่องจะพิมพ์รายการและแจ้งให้ทราบเมื่อต้องการเปลี่ยนหน้าหากไม่ได้บันทึกรายการในสมุดมาเป็นเวลานานและได้ทำธุรกรรมหลายอย่างในระหว่างนั้น



รูปที่ 3.4 เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน

(1) ตอนรับลูกค้าพร้อมกล่าวต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงเทพ(สาขา บางลำพู)เป็นลูกค้ากลุ่มแรกเวลาเริ่มการเปิดทำการ



รูปที่ 3.5 การยืนต้อนรับลูกค้ากลุ่มแรก

(2) สอบถามความต้องการของลูกค้า พร้อมให้คำแนะนำการกรอกใบทำรายการต่างๆ

(3) อำนวยความสะดวกในการจัดลำดับคิวโดยใช้เครื่องเรียกคิวการทำธุรกรรมของลูกค้าหน้า
เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ(สาขางา่งลำพู)



รูปที่ 3.6 เครื่องเรียกคิว

(4) ให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ได้แก่ เครื่องบั่วหลวงเอทีเอ็ม , เครื่อง
บั่วหลวงเงินฝากฉบับไว (Cash Deposit Machine – CDM) , เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน (Express
Drop Box – EDB) , เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ



รูปที่ 3.7 เครื่องบริการอัตโนมัติ

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานการฝึกงานที่ธนาคารกรุงเทพ(สาขาบางลำพู)ตลอดระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินในสถาบันการเงิน รวมถึงการให้บริการและการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด รวมทั้งการแก้ไขเฉพาะหน้าที่เกิดปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การให้บริการด้วยความจริงใจและเอาใจใส่ ย่อมช่วยต้อนรับลูกค้าทุกประเภท การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพระดับมืออาชีพเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าในทุกๆการทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์จากการฝึกงานในด้านการให้บริการ การฝึกความอดทน การแก้ไขเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบคอบในการทำงาน เป็นต้น

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินการฝึกงานสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการให้บริการที่ดีนั้นเป็นปัจจัยหลักในการเสริมสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ธนาคารมีความแข็งแกร่งและมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยยึดถือลูกค้าเป็นผู้มีอุปการคุณอย่างสูงต่อความสำเร็จและการเจริญเติบโตของธนาคาร จึงทำให้ธนาคารมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าเสมือนเป็น เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน ดังนั้น ธนาคารจึงได้พัฒนาระบบงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม จัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

ตลอดระยะเวลาของการฝึกงานที่ธนาคารกรุงเทพ(สาขางาลำพู) ได้พบปัญหาต่างๆมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการล่าช้าทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ลูกค้า บุคลากรน้อยเกินไปไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเคืองแค้นเมื่อเข้ามาทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารกรุงเทพ เป็นต้น และนอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้งานจากการฝึกงานอีกด้วย เช่น ระบบงานที่มีความซับซ้อนจึงทำให้เรียนรู้และจดจำได้ยากนอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพ(สาขางาลำพู)มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงทำให้พี่เลี้ยงที่ดูแลไม่มีค่อยมีเวลาสอนงาน จากปัญหาที่พบและกล่าวมาข้างต้น สามารถหาแนวทางแก้ไขได้ดังนี้

- (1) การบริการลูกค้าด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ
- (2) ดัชนีรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึง และไม่ให้ตกหล่นเมื่อลูกค้าต้องการสอบถาม

ข้อมูล

(3) ฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพเต็มเปี่ยมด้วยความรู้สามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) จัดสรรบุคลากรในการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า

(5) พยายามเรียนรู้และจดจำสิ่งที่ได้รับการสอนอย่างรวดเร็ว

(6) จดบันทึกทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายงานหรือความรู้ต่างๆ

(7) ชักถามข้อสงสัยเมื่อมีโอกาส

(8) พยายามเรียนรู้ระบบงานด้วยตนเองเมื่อที่เลี้ยงไม่มีเวลามาสอนงาน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

(1) เวลาฝึกงานน้อยเกินไปทำให้เรียนรู้งานไม่ได้เต็มที่ ควรจะกำหนดระยะเวลาการฝึกงานให้มากกว่านี้ เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

(2) ควรกำหนดขอบเขตของสายงานการฝึกงานให้ตรงกับสายการเรียน เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้จากการเรียนสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการฝึกงานได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

(1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2553 . พิมพ์ครั้งที่ 10 . กรุงเทพฯ:

ธนาคารกรุงเทพ, 2553

(2) ธนาคารกรุงเทพ. 13/04/54 , จาก <http://www.bangkokbank.com>

(3) ธนาคารแห่งประเทศไทย. 18/05/54 , จาก

<http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/ChequeClearingSys/ICAS/Pages/ImagedCheque.aspx>

ภาคผนวก

ข้อมูลธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วย ธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชีผ่านสำนักงานธุรกิจและสำนักงานธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศเกือบ 1,000 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดรวมประมาณ 7,600 เครื่อง บริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ที่มาสาขาอยู่ทั้งปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เซี่ยงไห่ และเสิ่นเจิ้น รวมทั้งเครือข่ายสาขาในต่างประเทศที่ครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 15 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่ง และธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมด 2 แห่ง คือ Bank Berhad (BBB) ในประเทศมาเลเซีย และ Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC) ในประเทศจีน

แผนที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู

