

สวัสดีค่ะ พี่น้องชาว บตท. ทุกคน

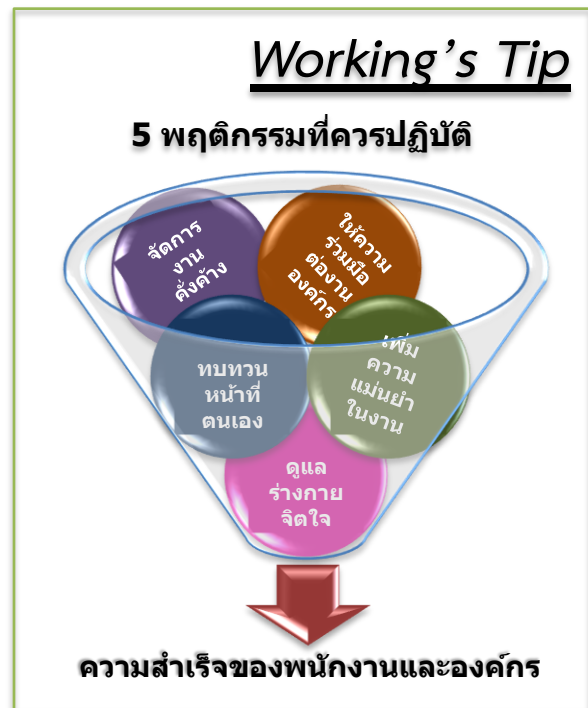
Meet the President ฉบับนี้เป็นฉบับแรกของปี 2562 นะคะ ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าทุกคน ที่ช่วยกันปฏิบัติงานตลอดปี 2561 ที่ผ่านมา ร่วมมือกันพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน มุ่งมั่นทำงานกันอย่างเต็มที่ ตลอดจนดูแลและให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี ตามวัฒนธรรมองค์กร Customer Service Oriented ส่งผลปี 2561 มีกำไรสุทธิสูงถึง 102 ล้านบาท สูงที่สุดตั้งแต่เปิด บตท. มา ส่งผลต่อวงเงินปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสพนักงาน ประจำปี 2562 ขาวนี้นับเป็นข่าวดีสำหรับ บตท. เป็นอย่างยิ่ง สำหรับการทำงานหนักของพวกเขา แม้ว่า 5 เดือนหลัง กระทรวงการคลังมีนโยบายให้ บตท. ชะลอการจัดซื้อสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัย

การดำเนินการภายใต้นโยบายชะลอการจัดซื้อสินเชื่อกู้ยืมของกระทรวงการคลังในปี 2562 ส่งผลให้ปริมาณพอร์ตสินเชื่อของ บตท. ลดลงเฉลี่ยเดือนละประมาณ 200 ล้านบาท และคาดการณ์ว่า บตท. อาจจะเริ่มขาดทุนจากการดำเนินงาน (Operating Profit) ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงกันยายน 2562 แต่การดำเนินการของ บตท. ยังคงดำเนินการต่อไปด้วยการบริหารพอร์ตสินเชื่อเดิมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งการเร่งติดตามหนี้ บริหารจัดการ NPL และดำเนินธุรกรรมด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรมีผลประกอบการที่มีกำไรและลูกค้าพึงพอใจอย่างที่สุด จึงขอให้พวกเราทุกคนก้าวไปด้วยกัน ด้วยความร่วมมือและความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จ

ในสถานการณ์เช่นนี้ จึงขอให้พวกเราเดินไปสุดมุ่งหมายเดียวกัน คือการทำให้มีกำไรในปี 2562 โดยมีแนวทางที่จะดำเนินการ ได้แก่

1. ช่วยกันประหยัดค่าใช้จ่าย
2. ติดตาม ดูแลลูกหนี้ SM อย่างใกล้ชิด
3. เร่งแก้หนี้และดำเนินคดีกับลูกหนี้ NPL และบริหารจัดการ NPA
4. พิจารณาข้อทรัพย์สินหลักประกันจากการขายทอดตลาด
5. ทบทวนการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามเกณฑ์ต่างๆ
6. ปรับปรุงระบบข้อมูล IT
7. ปรับทีมการทำงานเพื่อช่วยงานที่มีผลกระทบกับองค์กร

นอกจากนี้ บตท. ยังต้องดำเนินการภายใต้การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดขึ้น สามารถศึกษาหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ที่ [Intranet SMC >> KM >> หัวข้อ "เอกสารสัมมนา" >> หัวข้อ "การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า"](#) และมุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบ และเตรียมพร้อมรับมือกับเกณฑ์ต่างๆ ที่อาจจะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต



พฤติกรรม "4 ไม่" ที่ห้ามผู้ให้บริการทางการเงินทำ ได้แก่ **ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ** หากฝ่าฝืนมีการลงโทษ เช่น เปรียบเทียบปรับ ดักเตือน/สั่งห้ามกระทำการที่ฝ่าฝืน จำกัลดธุรกิจทั้งหมดหรือบางส่วน

ในปี 2562 นี้ ขอให้พนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส อย่างมีอาชีพ บนหลักธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ทำงานให้บรรลุสุดจุดหมายเดียวกัน ทำวันนี้ให้ดีที่สุด เพื่ออนาคตที่ดีข้างหน้า ซึ่งเชื่อมั่นว่าจะส่งผลดีต่อทั้งพนักงานทุกคนและองค์กร

นางวสุกานต์ วิศาลสวัสดิ์
กรรมการและผู้จัดการ

วัฒนธรรมองค์กร 1 P 3 C

1 P : PROFESSIONAL DEVELOPMENT

