

บทที่ 1

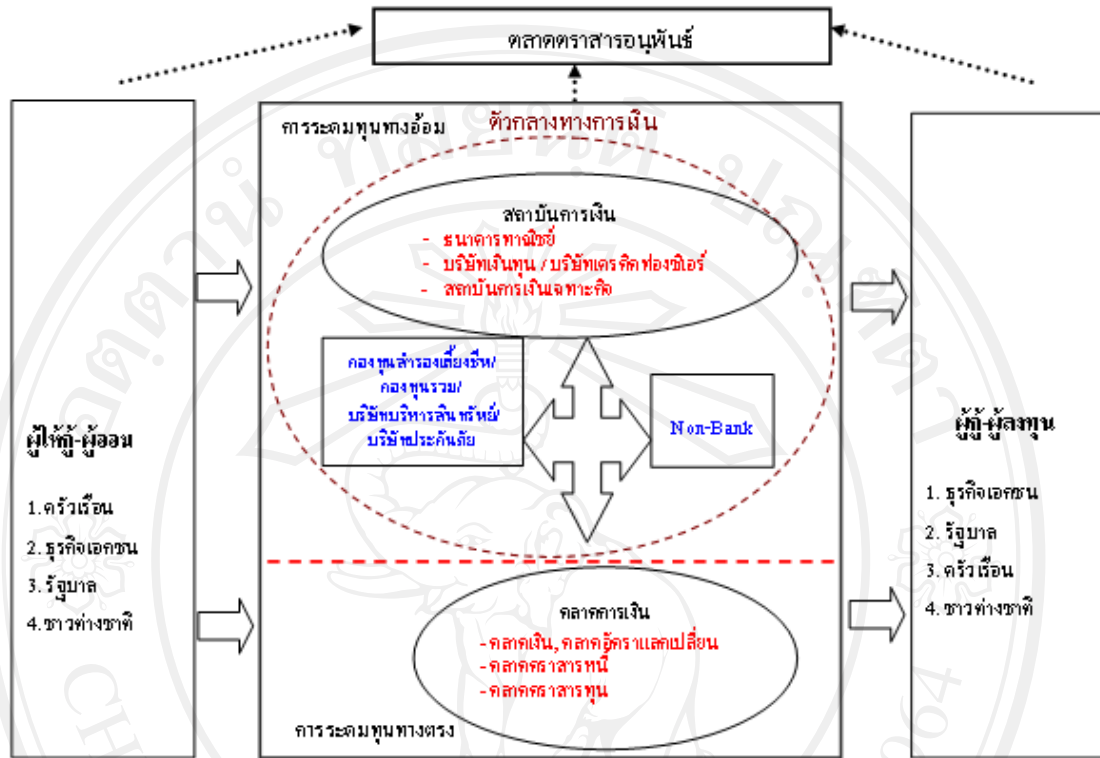
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ระบบการเงินถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการจัดสรรทรัพยากรระหว่างภาคเศรษฐกิจจากผู้ที่มีเงินออมไปยังผู้ที่ต้องการเงินทุน ซึ่งจะก่อให้เกิด การลงทุน การผลิตและการจ้างงาน อันเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องมีสถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมหน้าที่ของระบบการเงินให้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และธนาคารกลางหรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินระดับสูงของประเทศซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับ ควบคุมและดูแลสถาบันการเงิน ระบบการเงินและเครดิตของประเทศ ธนาคารกลางจะดำเนินการอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 (www.bot.or.th) ซึ่งสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้นประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ที่สุดตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505

ประเทศไทยมีโครงสร้างระบบการเงินที่มีการระดมทุนในตลาดตราสารอนุพันธ์อยู่ 2 ประเภท คือ การระดมทุนทางตรงและการระดมทุนทางอ้อม การระดมทุนทางตรงประกอบด้วยตลาดการเงิน ที่มีตลาดเงิน ตลาดอัตราแลกเปลี่ยน ตลาดตราสารหนี้ ตลาดตราสารทุนเป็นองค์ประกอบ ส่วนการระดมทุนทางอ้อมประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวม บริษัทบริหารสินทรัพย์ บริษัทประกันภัย สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ที่เป็นตัวกลางทางการเงินที่ระดมเงินทุนจากผู้ให้กู้หรือผู้ออม เช่น คริวเรือน ธุรกิจเอกชน รัฐบาล ชาวต่างชาติ ให้แก่ผู้กู้หรือผู้ลงทุน เช่น ธุรกิจเอกชน รัฐบาล ชาวต่างชาติ ดังรูปที่ 1.1

รูปที่ 1.1 แผนภาพโครงสร้างระบบการเงินไทย



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย(2551)

ธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย (www.bot.or.th) ธนาคารพาณิชย์เป็นธนาคารที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารกลางด้วยก็ได้

ระบบของธนาคารพาณิชย์ที่นิยมใช้ในประเศไทยนั้น พบว่าเป็นระบบธนาคารแบบสาขา (Branch Banking System) คือระบบธนาคารที่แต่ละธนาคารมีสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง และมีสาขากระจายไปทั่วประเทศ รวมถึงอาจเปิดดำเนินการสาขาในต่างประเทศด้วย สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารของธนาคาร ตลอดจนข้อปฏิบัติของสาขาต่างๆ พนักงานระดับสูงของสาขามักจะถูกแต่งตั้งจากสำนักงานใหญ่ข้อดีของระบบธนาคารพาณิชย์แบบสาขา คือ มีความมั่นคง ปลอดภัยสูง มีประสิทธิภาพการให้บริการสูง เพราะมีเงินทุนในการดำเนินงานมากสามารถกระจาย

เงินทุนได้ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีสาขาตั้งกระจายทั่วประเทศ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยได้ เนื่องจากระบบธนาคารสาขามีขนาดใหญ่ และบริการบางอย่างสามารถใช้ร่วมกับสำนักงานใหญ่ได้ และเป็นระบบธนาคารที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าสะดวกและรวดเร็วกว่าการใช้บริการจากสำนักงานใหญ่เพียงอย่างเดียว เช่น ฝากเงินที่สาขาหนึ่งแต่สามารถถอนเงินจากอีกสาขาหนึ่งได้

ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2551 มีธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารที่ไม่ได้นับรวมถึงสถาบันการเงินอื่นๆอยู่ทั้งหมด 18 ธนาคาร ได้แก่ กรุงเทพ กรุงไทย กรุงศรีอยุธยา กสิกรไทย เกียรตินาคิน ทหารไทย ทิสโก้ ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ไทยธนาคาร ไทยพาณิชย์ ธนชาติ นครหลวงไทย เมกะสาธกพาณิชย์ ยูโอบี แลนด์ แอนด์ เฮาส์เพื่อรายย่อย สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) สินเอเชีย เอไอจีเพื่อรายย่อย และยังมี การจัดอันดับธนาคารแห่งปี หรือ Bank of The Year ขึ้นทุกปี จากวารสารการเงินธนาคาร โดยในปี พ.ศ.2551 นี้ การพิจารณาจะใช้ผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ในรอบปี 2550 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2550 มาพิจารณาจัดอันดับ เพื่อให้ผลการจัดอันดับสะท้อนภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในรอบปีอย่างชัดเจน จากเดิมที่ใช้ผลประกอบการในช่วงครึ่งหลังของปีก่อนหน้าและครึ่งแรกของปีปัจจุบันมาพิจารณาจัดอันดับ ส่วนปัจจัยที่ใช้วัดยังคงใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งพิจารณาถึงอัตราส่วนทางการเงินทั้งหมด 11 ด้าน ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของแต่ละธนาคาร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น อัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวม กำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น สินทรัพย์ อัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม สාරองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม อัตราส่วนเงินให้กู้ยืมต่อเงินฝาก อัตราเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราผลตอบแทนจากเงินปันผล และการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2551 หรือ Bank of The Year 2008 ผลปรากฏว่า ธนาคารกรุงเทพได้ครองตำแหน่งธนาคารแห่งปี 2551 โดยสามารถสร้างผลประกอบการที่โดดเด่น มีกำไรสุทธิสูงเป็นอันดับ 1 ถึง 19,101.37 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวที่ดีของสินเชื่อและเงินฝาก นอกจากนี้ ยังมีกำไรสุทธิต่อหุ้น 10.01 บาท สูงเป็นอันดับ 1 เช่นเดียวกัน ธนาคารกรุงเทพยังคงดำเนินยุทธศาสตร์หลัก ด้วยการมุ่งเน้นคุณภาพธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจรายใหญ่และลูกค้าธุรกิจรายกลาง เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตได้อย่างต่อเนื่องตลอดจนพัฒนาเครือข่ายและช่องทางบริการ ให้ได้รับความสะดวกสบายสูงสุดในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร รองลงมาเป็นธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในอันดับ 2 กำไรสุทธิจำนวน 16,637 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ และรายได้ที่ไม่ใช่

ดอกเบี๋ย รวมทั้งมีการะในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ลดลงจากปี ส่วนอันดับ 3 ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย มีผลกำไรสุทธิสูงเป็นอันดับ 3 รวม 15,003.52 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของรายได้รวม ทั้งจากรายได้จากดอกเบี๋ยและเงินปันผล และรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี๋ย สำหรับธนาคารนครหลวงไทยฯ ได้อันดับที่ 9 ซึ่งผนึกกำลังกับกลุ่มบริษัทในเครือเพื่อให้บริการอย่างครบวงจรในนาม“SCIB Family”(www.bangkokbank.com)

จังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภาคเหนือ ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก สภาวะการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงในเชิงเศรษฐกิจ ธุรกิจมีการขยายตัวด้านธุรกรรมมากขึ้นเพื่อสนองตอบการขยายตัวภาคเศรษฐกิจในจังหวัด รูปแบบของการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ได้มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้รูปแบบในการใช้จ่ายเงินของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประกอบธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ของประชาชนมากขึ้น การเติบโตและขยายสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ย่อมเพิ่มขึ้นด้วย โดยธนาคารพาณิชย์จะทำการแข่งขันกับคู่แข่งกันในลักษณะของการเปิดสาขาแบบสาขาย่อย (Micro Branch) ในแหล่งการค้าและแหล่งชุมชน รวมถึงสาขาที่เปิดทำการทุกวันภายในห้างสรรพสินค้าธนาคารพาณิชย์มีส่วนผลักดันให้เกิดกระแสเงินหมุนเวียนของภาคธุรกิจในแต่ละวันเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นกระแสเงินหมุนเวียนหลักของระบบการเงินการธนาคาร ที่ผ่านมามีการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ได้ทวีความรุนแรงขึ้น และต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน เช่น การเข้าซื้อหุ้นและร่วมบริหารงานของสถาบันการเงินต่างชาติในธนาคารพาณิชย์ไทย การประกาศพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฉบับใหม่ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2551 ซึ่งได้เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนในธนาคารพาณิชย์ไทยมากขึ้น และพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ซึ่งจะยกเลิกการคุ้มครองเงินฝากแบบเต็มจำนวนในอนาคต เป็นแรงกดดันให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องปรับตัวในแทบทุกด้านเพื่อเผชิญกับการแข่งขันที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้น ธนาคารส่วนใหญ่จึงมีการให้ปรับปรุงการให้บริการทางการเงินมาเป็นแบบครบวงจร โดยหันมาใช้กลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้หลากหลาย รวมทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายให้สะดวกรวดเร็วและเน้นการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีการเร่งปรับตัวโดยขยายเขตธุรกิจ มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน และปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อขยายฐานลูกค้า พัฒนานวัตกรรมให้มีศักยภาพและปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานให้ดีขึ้น และนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทยสรุปสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการเต็มรูปแบบในภาคเหนือได้ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างๆในภาคเหนือ

ธนาคาร	จำนวนสาขา(ภาคเหนือ)
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	78
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	104
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	63
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	56
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	37
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	54
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	31
ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	9
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	1
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	5
ธนชาต จำกัด (มหาชน)	12
ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	3
เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	6
สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	1
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	1
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	0
เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	2
เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	0
รวม	463

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ(2551)

นอกจากนั้นข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนพฤศจิกายน 2551 พบว่า ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งหมด 177 สาขา มีเงินฝากรวม 106,318 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 91,730 ล้านบาท อยู่ในเขตอำเภอเมือง 131 สาขา มีเงินฝากรวม 84,074 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 78,401 ล้านบาท นอกเขตอำเภอเมือง 46 สาขา มีเงินฝากรวม 22,244 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 13,329 ล้านบาท ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 เงินฝากและเงินให้สินเชื่อของสาขารณการพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
อำเภอสำคัญ ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2551

จังหวัด/ อำเภอ	จำ นวน สาขา	เงินฝาก					รวม	เงินให้สินเชื่อ				รวม
		กระ แส ราย วัน	ออม ทรัพย์	จ่าย คืน เมื่อ สิ้น ระยะ เวลา	ตัว สัญญา ใช้เงิน	บัตร เงิน ฝาก		เงิน เบิก เกิน บัญชี	เงินให้ กู้	ตัว เงิน	อื่นๆ	
จ.เชียงใหม่	177	3,206	38,709	64,403	0	0	106,318	13,616	66,094	11,841	179	91,730
อำเภอเมือง	131	2,612	29,205	52,257	0	0	84,074	9,978	57,830	10,511	83	78,401
จอมทอง	4	65	803	742	0	0	1,609	500	664	141	0	1,305
แมริม	4	161	1,960	2,131	0	0	4,252	298	686	1	0	984
ฝาง	7	73	1,491	1,800	0	0	3,364	866	1,114	289	3	2,272
สันป่าดอง	5	79	995	1,061	0	0	2,136	590	875	179	0	1,645
สันกำแพง	8	68	1,450	2,332	0	0	3,849	580	1,503	281	0	2,364
สันทราย	10	92	1,812	2,064	0	0	3,968	353	1,489	35	0	1,876
หางดง	8	57	994	2,016	0	0	3,066	451	1,935	405	93	2,883

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ(2551)

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เดิมมีชื่อว่า บริษัท ธนาคารนครหลวงแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ.2484 จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัท เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2484 ด้วยเงินทุนครั้งแรก 1,000,000 บาท โดยแบ่งเป็นหุ้น ๆ ละ 100 บาท จำนวน 10,000 หุ้น สถาปนาก่อตั้งดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ.2484 และถือว่าในวันดังกล่าวเป็นวันครบรอบวันสถาปนาของธนาคารฯ โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 5 ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร แขวงชนะสงคราม กรุงเทพมหานคร (ปัจจุบันเป็นธนาคารนครหลวงไทย สาขาราชดำเนิน) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2484 ธนาคารนครหลวงไทยได้รับตราตั้งพระราชทานโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้เป็นธนาคารฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์มายาวนานถึง 65 ปี รวมทั้งได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเครื่องหมายพระมหามงกุฎเป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารฯ มาจนถึงปัจจุบัน ในเดือนสิงหาคม 2537 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และทำการซื้อขายเป็นครั้งแรก ในเดือนเมษายน 2545 ธนาคารมีขนาดของ

สินทรัพย์เพิ่มขึ้น หลังจากการรวบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร และปัจจุบันธนาคารได้แสดงงบดุลธนาคารและงบกำไรขาดทุน ดังตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 งบดุล ปีพ.ศ.2549 – 2551 ธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) มหาชน

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบดุล				
	2551	เปลี่ยนแปลง (%)	2550	เปลี่ยนแปลง (%)	2549
สินทรัพย์	414,400	1.91	406,628	(1.17)	411,447
สินเชื่อ	278,127	10.91	250,770	7.34	233,624
หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	23,419	27.99	18,297	43.25	12,773
เงินฝาก	343,846	3.10	333,510	(5.78)	353,961
ส่วนของผู้ถือหุ้น	40,703	12.77	36,093	(1.76)	36,738
ทุนชำระแล้ว	21,128	-	21,128	-	21,128
จำนวนหุ้นสามัญ (ล้านหุ้น)	2,113	-	2,113	-	2,113

ที่มา : www.scib.co.th (31 มกราคม 2552)

ในปี 2551 สินทรัพย์รวมของธนาคารเพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 1.91 มีจำนวนสินทรัพย์รวม 414,400 ล้านบาท ด้านสินเชื่อเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.91 มีจำนวน 278,127 ล้านบาท ด้านเงินฝาก เพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.10 มีจำนวน 343,846 ล้านบาท

สำหรับงบกำไรขาดทุนในปี 2551 ธนาคารฯ มีกำไรสุทธิ 3,821 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 282.21 ดังตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4 งบกำไรขาดทุน ปีพ.ศ. 2549 – 2551 ธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) มหาชน

(หน่วย: ล้านบาท)

งบกำไรขาดทุน					
	2551	เปลี่ยนแปลง (%)	2550	เปลี่ยนแปลง (%)	2549
รายได้ดอกเบี้ย	21,428	(6.90)	23,017	(8.23)	25,082
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	(8,769)	(20.75)	(11,065)	(11.13)	(12,451)
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	12,659	5.92	11,952	(5.38)	12,631
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,991	14.06	3,499	1.66	3,442
รายได้รวม	16,650	7.76	15,451	(3.87)	16,073
ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	(10,140)	(3.32)	(10,488)	15.90	(9,049)
กำไรก่อนหักสำรอง	6,510	31.17	4,963	(29.34)	7,024
สำรองหนี้สูญฯ	(1,000)	(85.58)	(6,936)	308.48	(1,698)
กลับรายการค่าเผื่อ (ขาดทุน) จากการปรับโครงสร้างหนี้	42	(133.87)	(124)	(145.42)	273
ภาษี	(1,731)	-	-	(100.00)	(1,353)
กำไรสุทธิ	3,821	282.21	(2,097)	(149.39)	4,246

ที่มา : www.scib.co.th (31 มกราคม 2552)

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ว่า จะเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการครบวงจร (Universal service) แก่ธุรกิจในประเทศและลูกค้ารายย่อย โดยใช้เครือข่ายสาขาที่มีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นจุดให้บริการกับลูกค้า พนักงานมีภารกิจหลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เริ่มดำเนินการในปี 2550 โดยมีกลยุทธ์การพัฒนีกพลังทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทในเครือธนาคารฯ ได้ถูกนำมาใช้ภายใต้แนวคิด “ SCIB Family ” เพื่อเป็นการเพิ่มและขยายฐานลูกค้า และใช้เครือข่ายสาขาเป็นช่องทาง

เป็นสื่อกลางในการส่งผ่านบริการไปยังลูกค้าเป้าหมายอย่างทั่วถึง ธนาคารฯมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ และร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจโดยการเข้าซื้อหุ้นร้อยละ 40 ในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนนครหลวงไทย จำกัด(www.scib.co.th) เป็นการเพิ่มโอกาสให้ธนาคารได้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ในสาขาของธนาคารฯ เพื่อเพิ่มและขยายฐานลูกค้า และเอื้อประโยชน์ต่อการเติบโตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนนครหลวงไทยในอนาคต และเป็นจุดเชื่อมโยงตลาดเงินและตลาดทุนไว้ในที่เดียวกัน

ในปี 2551 ธนาคารฯ มีนโยบายมุ่งเน้นการดำเนินงานให้เติบโตเพิ่มขึ้นอีก โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้เหมาะสม ควบคู่ไปกับการรักษาคุณภาพสินทรัพย์ โดยกำหนดพันธกิจหลัก 3 ด้าน คือ เสริมสร้างความแข็งแกร่งด้วยการร่วมมือกับพันธมิตร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อให้ธนาคารมีการเติบโตที่ยั่งยืนและบรรลุวิสัยทัศน์ “Right Business Partner for Life” หมายความว่า ธนาคารฯจะเป็นหุ้นส่วนและที่ปรึกษาทางธุรกิจที่ให้บริการอย่างครบวงจรและยั่งยืน และในปี 2552 ธนาคารฯ มีนโยบายการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน พิจารณาตามโครงสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

- โครงสร้างด้านเงินฝาก มุ่งเน้นการกระจายแหล่งที่มาเงินฝากให้ชัดเจนและเหมาะสม เพิ่มฐานเงินฝากบัญชีเดินสะพัดและเงินฝากบัญชีออมทรัพย์
- โครงสร้างด้านสินเชื่อ มุ่งเน้นสินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยให้สินเชื่อธุรกิจรายย่อยมีสัดส่วน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25
- โครงสร้างอื่นๆ คือ ด้านประกัน โดยเน้นการประกันชีวิต มีการตั้งเป้าหมายอัตราการเจริญเติบโตผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตไว้ร้อยละ 10 ต่อปี โดยจะทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 1,000 ล้านบาท เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ รวมทั้งผนึกกำลังกับบริษัทในเครือ

โดยผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนครหลวงไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) บริการเงินฝาก 2) บริการสินเชื่อ 3) บริการอื่นๆ และแต่ละบริการของธนาคาร ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลายประเภทเพื่อให้ตรงตามความวัตถุประสงค์และให้ตรงตามความต้องการของแต่ละคน ดังตารางที่ 1.5

ตารางที่ 1.5 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนครหลวงไทย

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนครหลวงไทย		
บริการเงินฝาก	บริการสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	สินเชื่อเคหะ	ประกันชีวิต
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	ประกันอุบัติเหตุ
บัญชีเงินฝากประจำ	วงเงินเบิกเกินบัญชี O/D	ประกันภัยรถยนต์
บัญชีเงินออมปลอดภาษี	บัตรเครดิต	ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค
	บัตรกดเงินสด	โอนเงิน-รับเงินต่างประเทศ
	วงเงินสินเชื่อพร้อมใช้	แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ที่มา: ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย

จากตารางที่ 1.5 จะพบว่าผลิตภัณฑ์และบริการนั้นมีความหลากหลาย เช่น ผลิตภัณฑ์และบริการเงินฝากมีทั้งเงินฝากกระแสรายวันสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการความสะดวก คล่องตัวในการหมุนเวียนเงิน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์สำหรับผู้ฝากเงินออมทั่วไป รวมถึงผู้เปิดเป็นบัญชีเงินเดือน บัญชีเงินฝากประจำ สำหรับลูกค้าที่มีเงินออมค่อนข้างสูงแล้วต้องการผลตอบแทนในรูปแบบของอัตราดอกเบี้ยมากๆ จะเลือกฝากเงินแบบประเภทนี้ และสุดท้ายบัญชีเงินออมปลอดภาษี สำหรับลูกค้าที่มีวินัยในการออมแต่ละเดือนที่ต้องการฝากเดือนละเท่าๆกัน ได้รับผลตอบแทนสูงเช่นกันที่สำคัญไม่ต้องเสียภาษีเมื่อครบกำหนด เป็นต้น ส่วนบริการสินเชื่อและบริการอื่นๆก็มีความหลากหลายเช่นกัน

โดยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีจำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาช้างคลาน สาขาช่วงสิงห์ และสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาในเขตอำเภอหางดง ได้แก่ สาขาย่อยหางดง สาขาในเขตอำเภอสันทราย ได้แก่ สาขาสันทรายรวมทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 7 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแต่ละสาขามีการแสดงผลงานในการดำเนินงานต่อสำนักงานใหญ่ ในด้านการขายผลิตภัณฑ์ และการบริการลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการประเมินผลงานของสาขา รวมถึงตัวเจ้าหน้าที่เองด้วย โดย

สาขาสิ้นป่าช้อย อยู่ในเขตการค้าและการพาณิชย์ เมื่อพิจารณาจากรายงานผลงานด้านผลิตภัณฑ์
ย้อนหลังนั้นพบว่ายอดเงินฝากและยอดการใช้สินเชื่อในระหว่างปี 2548-2551 ดังตารางที่ 1.6
ตารางที่ 1.6 รายงานผลงานผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาสิ้นป่าช้อย ปี 2548 – 2551

ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธนาคาร	2548		2549		2550		2551	
	ผลงาน จริง	%เพิ่ม (ลด) จากปี 2547	ผลงาน จริง	%เพิ่ม (ลด) จาก ปี2548	ผลงาน จริง	%เพิ่ม (ลด) จากปี 2549	ผลงาน จริง	%เพิ่ม (ลด) จากปี 2550
ผลิตภัณฑ์และบริการเงินฝาก								
ยอดเงินฝากรวม(พันบาท)	1,071,018	11.68	670810	(37.37)	721,760	7.60	999,112	38.43
จำนวนบัญชี(บัญชี)	6,250	4.94	6884	10.14	6,808	(1.10)	6,540	(3.94)
จำนวนบัตร ATM (บัตร)	2,376	23.94	3564	50.00	2,936	(17.62)	2,215	(24.56)
ผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อ								
ยอดสินเชื่อ (พันบาท)	235,497	(8.60)	288592	22.55	254,294	(11.88)	262,399	3.19
จำนวนบัตรเครดิต(บัตร)	830	-	250	-	1,609	-	1,464	-
ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ								
ค่าธรรมเนียมรับ(พันบาท)	145	-	250	-	3,237	-	1,705	-
ค่าธรรมเนียมรับ	27	-	33	-	192	-	349	-
บริษัทในเครือ(พันบาท)								

ที่มา : รายงานผลงานผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

สาขาสิ้นป่าช้อย

จากตารางที่ 1.6 พบว่าผลงานด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ สาขาสิ้นป่าช้อย ประกอบด้วย
ผลงานด้านเงินฝาก ซึ่งปี 2551 มียอดเงินฝากรวม 999,112,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ
38.43 มีบัญชีกระแสรายวัน บัญชีออมทรัพย์ บัญชีฝากประจำรวมทั้งหมดจำนวน 6,540 บัญชี
ผลงานด้านสินเชื่อ ปี 2551 มียอดสินเชื่อรวม 262,399,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 3.19
และมีจำนวนบัตรเครดิตจำนวน 1,464 บัตร ผลงานด้านค่าธรรมเนียมรับซึ่งได้จากค่าธรรมเนียม
บริการด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการชำระสินค้า/สาธารณูปโภคมียอดรวม
1,705,000 บาท และค่าธรรมเนียมรับบริษัทในเครือ คือ บริษัทประกันชีวิตนครหลวงไทย 349,000
บาท ซึ่งให้บริการด้านการประกันชีวิตในรูปแบบต่างๆ

ปัจจุบันสาขาสิ้นป่าช้อย ต้องประสบกับการแข่งขันในเรื่องการบริการทั้ง 3 ประเภทได้แก่ 1) บริการเงินฝาก 2) บริการสินเชื่อ 3) บริการอื่นๆ กับธนาคารอื่นในเขตเดียวกัน และยังต้องทำผลงานที่แสดงให้เห็นการเติบโตของสาขา แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคารนั้นก็มีความหลากหลายและมีความต้องการแตกต่างกันไป เพื่อให้สาขาสิ้นป่าช้อยได้ดำเนินงานตามแผนนโยบายที่ตั้งไว้ ให้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย จึงเป็นเหตุผลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารฯ สาขาสิ้นป่าช้อย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารฯ สาขาสิ้นป่าช้อย เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน พัฒนาผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงการบริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ และเป็นการเพิ่ม-ขยายฐานลูกค้าเป้าหมายได้ตามนโยบายของธนาคาร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสิ้นป่าช้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการต่างๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสิ้นป่าช้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสิ้นป่าช้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสิ้นป่าช้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถขยายฐานลูกค้าเป้าหมายได้ตามแผนที่คาดไว้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ จะศึกษาถึงข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารฯ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆ ซึ่งแบ่งผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์และบริการเงินฝาก 2) ผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อ และ 3) ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารฯ ในเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ในเวลาทำการของธนาคารฯ

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืม ซื้อ-ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสาร ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารฯ หมายถึง ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการของธนาคารฯ หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่ธนาคารได้จัดให้บริการกับลูกค้า ได้แก่ 1)บริการเงินฝาก 2)บริการสินเชื่อ/บัตรเครดิต และ 3)บริการอื่นๆ เช่น การประกันภัย/ประกันชีวิต การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมถึงการบริการจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านต่างๆของธนาคารฯ ที่ธนาคารได้จัดให้บริการกับลูกค้า

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารฯ

ความพึงพอใจต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการของธนาคารฯ