

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเนื่องจากทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน (Financial Intermediary) โดยการระดมเงินออมจากผู้ที่มีเงินเหลือจากการใช้จ่าย และจัดสรรทรัพยากรการเงินดังกล่าวให้แก่บุคคลที่ต้องการกู้ยืม หรือทำหน้าที่เคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินทุนเหลือไปสู่หน่วยเศรษฐกิจที่มีความต้องการใช้เงินทุนนั้นๆ โดยการผ่านตลาดทางการเงินซึ่งมีกลไกและการดำเนินงานอย่างทางการโดยรวม ซึ่งเรียกว่า ระบบทางการเงิน ซึ่งในระบบเศรษฐกิจเสรี ระบบการเงินเป็นกลไกสำคัญยิ่งในการจัดสรรทรัพยากรระหว่างภาคเศรษฐกิจจากผู้ที่มีเงินออมไปยังผู้ที่ต้องการเงินทุน ซึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน การผลิต และการจ้างงานอันเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพ ทั้งนี้ ระบบสถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมหน้าที่ของระบบการเงินให้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นนอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ยังเป็นสถาบันการเงินระดับสูงสุดของประเทศมีหน้าที่ในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน รวมถึงระบบการเงินและเครดิตของประเทศไทย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 โดยสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การปกครองของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้นประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ รวมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความเก่าแก่ที่สุดตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505

ธนาคารพาณิชย์ คือ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศมีวิวัฒนาการและการ

ดำเนินงานต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพ และสภาพ ความสัมพันธ์ที่มีมาแต่อดีต ซึ่งวิธีการดำเนินจะคล้ายกัน

ปัจจุบันสามารถแบ่งธนาคารพาณิชย์ตามการดำเนินงานได้ 2 แบบ คือ ธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารเดี่ยว (Unit Banking System) และธนาคารพาณิชย์ในระบบธนาคารสาขา (Branch Banking System) ซึ่งระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยและประเทศต่างๆ ในยุโรปนิยมใช้พบว่าเป็นระบบธนาคารแบบสาขา คือ ระบบธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารแห่งหนึ่งมีสาขาหลายแห่งอยู่ทั่วประเทศหรือในต่างประเทศ เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายถ่ายเทเงินทุนระหว่างประเทศ และให้บริการในด้านธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคารนั้นๆ ซึ่งสาขาแต่ละแห่งจะให้บริการในท้องถิ่นที่สาขานั้นตั้งอยู่ แต่นโยบายดำเนินการบริหารธนาคาร ตลอดจนข้อปฏิบัติของสาขาต่างๆ จะอยู่ที่สำนักงานใหญ่รวมถึงอำนาจในการเปิดดำเนินการสาขาในต่างประเทศด้วย นอกจากนี้พนักงานระดับสูงของแต่ละสาขาจะถูกแต่งตั้งจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งข้อดีของระบบนี้ คือ มีความมั่นคง ใกล้เคียงลูกค้า มีประสิทธิภาพในการดูแลให้บริการลูกค้า เนื่องจากมีเงินทุนในการดำเนินงานมากจึงทำให้สามารถกระจายเงินทุนได้อย่างทั่วถึง โดยแตกต่างกับระบบธนาคารเดี่ยว คือ ระบบธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว ดำเนินการโดยเอกเทศ ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารอื่น และไม่มีธนาคารใดๆ อยู่ในการควบคุมของตน ธนาคารลักษณะนี้มีมากในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะเป็นธนาคารที่ตั้งในท้องถิ่นและทำการดำเนินงานโดยบุคคลในท้องถิ่น เพื่อรองรับความต้องการทางการเงินของบุคคลในชุมชนนั้นๆ

ในประเทศไทย สถาบันการเงินมีบทบาทอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจไทยและระบบการเงินซึ่งเป็นช่องทางหลักที่จะส่งผ่านผลการดำเนินการนโยบายทางการเงิน ด้วยการขึ้นหรือลดอัตราดอกเบี้ยทางการ เพื่อปรับสภาพคล่องของระบบการเงินและดูแลเสถียรภาพเศรษฐกิจ ในกรณีที่สถาบันการเงินใดประสบปัญหาในการดำเนินงานและปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีผลต่อระบบการเงิน และเศรษฐกิจโดยรวมได้ทางการเงินจึงมีหน้าที่ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินโดยการดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถควบคุมบริหารความเสี่ยงได้ โดยมีกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไข โดยเฉพาะกรณีของธนาคารพาณิชย์เพื่อป้องกันและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ทางกำกับการจำเป็นต้องเข้าไปโอบอุ้มสถาบันการเงินที่ประสบปัญหา แต่มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อจำกัดขอบเขตของปัญหาเพื่อที่จะไม่ให้ลุกลาม และไม่ให้เกิดกระทบถึงภาษีอากรของประชาชน โดยทั่วไป ระบบการเงินของไทยมีลักษณะเป็น Bank-Based โดยธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่อยู่ใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นกลุ่มที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจมากกว่าในระบบ Market-Based องค์กรที่ดี จากวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ประเทศไทยได้พัฒนาตลาดการเงินต่างๆ ให้มีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ โดยภาครัฐ

และเอกชน ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของตลาดทุน ทั้งในทางตลาดหลักทรัพย์และตลาดตราสารหนี้เพื่อเพิ่มแหล่งเงินทุนและทางเลือกในการลงทุนของภาคเอกชน บทบาทที่เพิ่มขึ้นของตลาดทุนยังเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ปรับตัวและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน จาการขยายการบริการเพื่อรองรับพัฒนาการของตลาดทุน เช่น การออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่เพิ่ม การประกอบธุรกิจจัดการกองทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาศักยภาพทางการแข่งขัน เพิ่มทางเลือกในการลงทุน รวมถึงลดความเสี่ยงด้านการเงินภาคธุรกิจ และประชาชน ตลอดจนเพิ่มฐานรายได้ของธนาคารพาณิชย์ประเภทค่าธรรมเนียม นอกจากรายได้หลักด้านดอกเบี้ย ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบของขนาด (Economic of Scale) และใช้ประโยชน์จากการต่อยอดธุรกิจ (Economic of Scope)

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างๆในภาคกลาง

ธนาคาร	จำนวน
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	378
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	300
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	296
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	271
ธนชาต จำกัด (มหาชน)	210
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	200
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	138
ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	44
ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	42
ธนชาต จำกัด (มหาชน)	210
เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	24
ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	15
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	8
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	7
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	5
สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	3
เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	2
รวม	1,943

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (3 มีนาคม 2555)

ณ สิ้นเดือนมกราคม 2555 มีธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารที่ไม่ได้นับรวมถึงสถาบันการเงินอื่นๆอยู่ทั้งหมด 17 ธนาคารได้แก่ กรุงเทพ กรุงไทย กรุงศรีอยุธยา กสิกรไทย เกียรตินาคิน ทหารไทย ทิสโก้ ไทยพาณิชย์ ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ยูโอบี สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ซีไอเอ็มบี ธนาชาติ สินเอเชีย แลนด์เอนด์เฮาส์ เมกะสาธกพาณิชย์ และยังมี การจัดอันดับแห่งปีโดยนิตยสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือนเมษายน 2554 ประกาศผลการจัดอันดับธนาคารแห่งปี ประจำปี 2554 หรือ Bank of the Year 2011 ปรากฏว่า ธนาคารกรุงเทพ ได้ตำแหน่งธนาคารแห่งปี 2554 ไปครองได้อีกหนึ่งปีเป็นปีที่ 5 หลังจากครองตำแหน่งธนาคารแห่งปีมาตั้งแต่ปี 2550 โดยมีกำไรสุทธิสูงเป็นอันดับ 1 ถึง 24,205.99 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 19.9% รวมทั้งมีกำไรสุทธิต่อหุ้น และมูลค่าหุ้นตามบัญชีสูงเป็นอันดับ 1 ที่ 12.68 บาท และ 120.23 บาท ตามลำดับ ส่วนอันดับ 2 เป็นของ ธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีกำไรสุทธิสูงเป็นอันดับ 2 จำนวน 23,178.38 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนประมาณ 19% และมีกำไรสุทธิต่อรายได้รวมสูงเป็นอันดับ 1 ที่ 28.42 ส่วนธนาคารเกียรตินาคิน อยู่ในอันดับ 3 ด้าน ธนาคารธนชาติ และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) ปีนี้ครองอันดับ 7 ร่วมกัน สำหรับ ธนาคารธนชาติ หลังจากที่ได้ควบรวมกับธนาคารนครหลวงไทย ก็ยังทำให้ธนาคารมีความแข็งแกร่ง และขยายความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าทุกกลุ่มมีประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการ นำ เสน อ บ ริ ก า ร ที่ ดี ที่ ส ู ด เพื่อ ต อ บ ส น อ ง ค ว า ม ต อ ง ก า ร ท า ง ก า ร เ จ น ล ูก ค ำ (www.pattayadailynews.com)

ตารางที่ 1.2 แสดงเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 89 สาขา ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2554

หน่วย : ล้านบาท

ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา			
เงินรับฝาก	หน่วย	เงินให้สินเชื่อ	หน่วย
จ่ายเงินเมื่อทวงถาม	3,371	เงินเบิกเกินบัญชี	6,969
ออมทรัพย์	38,863	เงินให้กู้	42,137
ฝากประจำ	35,341	ตั๋วเงิน	7,097
อื่นๆ	-	อื่นๆ	16
รวมเงินรับฝาก	77,576	รวมเงินให้สินเชื่อ	56,220

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2555)

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) (ธนาคารธนชาติ) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจ ในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัด ขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จาก กระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจ เข้าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจหลักต่อมาปีพ.ศ. 2550 ธนาคารธนชาติ ได้เข้าซื้อหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจ การเงินธนชาติ รวมทั้งมีการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย หรือ Scotiabank และเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2552 ทุนธนชาติได้จำหน่ายหุ้นสามัญของธนาคารธนชาติเพิ่มเติมให้แก่ Scotiabankจำนวน 416,526,737 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 24.01 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ของธนาคารธนชาติ ทำให้ Scotiabankถือหุ้นธนาคารธนชาติ ในสัดส่วนร้อยละ 48.99 ในขณะที่ทุน ธนชาติ ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 50.92

เมื่อปีพ.ศ. 2553 ถือเป็นปีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเติบโตของกลุ่มธนชาติ เนื่องจากเป็นปีที่ธนาคารธนชาติ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทุนธนชาติ ประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อ กิจการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารนครหลวงไทย) จากกองทุนเพื่อการฟื้นฟู และพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และจากการเข้าทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ที่เหลือทั้งหมดของ ธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหลักทรัพย์รายย่อยอื่น (Tender offer) ทำให้ธนาคารธนชาติเป็นผู้ถือ หุ้นของธนาคารนครหลวงไทยรวมทั้งสิ้นเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระ แล้วทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมี นัยสำคัญ โดยมีการเติบโตสูงถึงร้อยละ 101.55 จากจำนวน 432,970 ล้านบาท เป็นจำนวน 872,654 ล้านบาท รวมทั้งเงินให้สินเชื่อมีการเติบโตถึงร้อยละ 112.55 มีการกระจายตัวของสินเชื่อที่ เหมาะสมมากขึ้น จากเดิมที่สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อ รวมทั้งฐานเงินฝากมีการขยายตัวกว่า ร้อยละ 100 ทำให้ฐานเงินฝากเพิ่มขึ้นจากจำนวน 266,296 ล้านบาทเป็นจำนวน 532,656 ล้านบาทใน ปีพ.ศ.2554ตามที่ธนาคารธนชาติได้ซื้อหุ้นร้อยละ 99.95 ของธนาคารนครหลวงไทย และขณะนี้อยู่ใน ขั้นตอนการดำเนินการรวมกิจการตามนโยบายของรฟท. ซึ่งจะทำให้ธนาคารธนชาติ

ยกระดับเป็นธนาคารที่มีสาขาเป็นอันดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยและมีบริการ การเงินที่หลากหลายและครบครันทุกด้าน (www.thanachartbank.co.th)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดมีมูลค่าสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศแม้จะเป็นจังหวัดที่ไม่ใหญ่ มาก แต่มีประชากรเข้ามาทำงานบริเวณนิคมอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากนอกจากนี้ยังมีสถานที่

ท่องเที่ยวทางโบราณสถานซึ่งเป็นจุดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทำให้การเดินทางสะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟและทางเรือ จึงทำให้มีผู้ประกอบการจัดตั้งโรงงานแปรรูปสินค้าเกษตร คลังสินค้าขนาดใหญ่ ห้องเย็นและกิจการโรงสีขนาดใหญ่เป็นจำนวนมาก เพื่อจัดเก็บสินค้าแปรรูปและส่งไปยังกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการใช้บริการทางด้านธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งธนาคารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีทั้งหมด 89 ธนาคาร โดยมีธนาคารธนาคารจำนวน 11 แห่ง ดังนั้นธนาคารธนาคารสาขาอยุธยาจึงต้องประสบกับการแข่งขันในเรื่องบริการทั้ง 3 ประเภท คือ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ และบริการอื่นๆ กับธนาคารในเขตเดียวกัน นอกจากนี้ยังคงต้องทำผลงานให้เห็นการเติบโตของสาขา ซึ่งจุดเด่นของแต่ละธนาคารย่อมแตกต่างกันไป สำหรับธนาคารนครหลวงไทยสาขาอยุธยานี้มีจุดเด่นในเรื่องเป็นธนาคารอันดับแรกๆของอยุธยาที่มีการสร้างมาหลายสิบปีและเป็นที่ยอมรับแพร่หลายตั้งแต่สมัยก่อนจนกระทั่งปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีทำเลที่ตั้งที่ใกล้กับชุมชน เช่น ตลาด โรงเรียน เป็นต้น ซึ่งทำให้ง่ายต่อการติดต่อกับลูกค้า

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาประสบกับภาวะน้ำท่วมอย่างหนักในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 เป็นเวลากว่าหนึ่งเดือน จึงทำให้โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ร้านค้า ตลาด และธนาคารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในหลายพื้นที่รวมถึงธนาคารนครหลวงไทย สาขาอยุธยา ปิดทำการ ซึ่งสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและนิคมอุตสาหกรรมสำคัญๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นที่ตั้งสำคัญของโรงงานต่างๆ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังเป็นอุตสาหกรรมหลักของเศรษฐกิจไทย และเป็นแหล่งผลิตที่มีความสำคัญในตลาดโลก ต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในช่วงครึ่งปีหลังเป็นมูลค่ามหาศาล เนื่องจากน้ำท่วม ทะลักเข้าพื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ทั้งนิคมอุตสาหกรรมรวม 7 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและปทุมธานี ตลอดจนพื้นที่หลายเขตของกรุงเทพมหานคร โดย ความเสียหายได้ขยายวงเพิ่มขึ้นตามการแผ่ของมวลน้ำไปตามพื้นที่ที่เป็นทางผ่านออกสู่ทะเล ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทยทำการวิเคราะห์ผลกระทบสุทธิจากปัญหาน้ำท่วมที่มีต่อภาค อุตสาหกรรมของไทย ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงไปยังหลายภาคส่วน และแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในช่วงที่เหลือของปี 2554 ดังนั้นการขยายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย สาขาอยุธยาจึงลดลงเป็นจำนวนมาก อีกทั้งความต้องการใช้บริการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเปรียบเทียบกับภาวะปกติ ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย ประเมินว่า วิกฤตน้ำท่วมจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยค่อนข้างมากในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2554 ซึ่งในกรณีพื้นฐานนั้น ความสูญเสียต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ หรือ จีดีพี คิดเป็นมูลค่าสุทธิ 242,200 ล้านบาท

แบ่งเป็นความเสียหายในภาค อุตสาหกรรม 171,900 ล้านบาท (ประมาณร้อยละ 70 ของความเสียหายทั้งหมด) ภาคการเกษตร 37,100 ล้านบาท (ประมาณร้อยละ 15.3 ของความเสียหายทั้งหมด) และ ภาคบริการ/อื่นๆ รวม 33,200 ล้านบาท (ประมาณร้อยละ 13.7 ของความเสียหายทั้งหมด)

หลังจากฟื้นฟื่อน้ำท่วมซึ่งเป็นช่วงที่ธนาคารชนชาติได้ซื้อหุ้นร้อยละ 99.95 ของธนาคารนครหลวงไทยทำให้ธนาคารนครหลวงไทย ได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารชนชาติ สาขาอยุธยา และได้เปิดให้บริการตามปกติ นอกจากนี้เมื่อธนาคารนครหลวงไทยเปลี่ยนมาเป็นธนาคารชนชาติก็ยังคงรักษามาตรฐานลูกค้าเก่าของธนาคารนครหลวงไทยได้เป็นอย่างดีเนื่องจากทางธนาคารมีการบริการที่เป็นกันเองและยังคงมีพนักงานจากธนาคารนครหลวงไทยคอยให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี อีกทั้งการบริการก็ยังคงดีเหมือนเดิมและมีความเข้าใจลูกค้าจึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขาอยุธยา นอกจากนี้ธนาคารชนชาติได้มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จึงเป็นการดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการแต่อย่างไรก็ตามลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคารนั้นมีความหลากหลายและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารชนชาติสาขาอยุธยาดำเนินงานตามแผนและนโยบายที่วางไว้ให้สำเร็จ จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน พัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ตอบสนองตรงความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน ทักษะความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการควมรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานรวมถึงความพึงพอใจจากการทำงานของพนักงาน และข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาภายหลังการควมรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่อิทธิพลต่อการใช้บริการต่างๆของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาภายหลังการควมรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่ใช้บริการในด้านต่างๆของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาภายหลังการควมรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานที่สะท้อนความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานรวมถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และปรับปรุงแก้ไขรวมถึงพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถขยายฐานลูกค้าเป้าหมายได้ตามแผนที่คาดไว้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา จำนวน 400 คน

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืม ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสาร ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารพาณิชย์สาขาเต็มรูปแบบ หมายถึง สาขาธนาคารพาณิชย์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกประเภท

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

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการด้านต่างๆของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคาร

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ ประทับใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการธนาคาร