

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ที่สุดและมีวิวัฒนาการมาพร้อมกับการวิวัฒนาการของมนุษย์ ธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินคือ เป็นสถาบันที่ระดมเงินออกมาจากครัวเรือนหรือหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินออมและนำเงินออมดังกล่าวไปแสวงหาผลตอบแทนในหลายๆ รูปแบบ ซึ่งรูปแบบการแสวงหาผลตอบแทนที่ธนาคารพาณิชย์นิยมปฏิบัติก็คือ การให้กู้ยืม

ประเทศไทยมีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศเข้ามาจัดตั้ง ในช่วงต้นกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวประเทศไทยได้เปิดทำการค้าขายกับชาวต่างประเทศ ต่อมาได้มีการพยายามจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ของไทยและสามารถจัดตั้งได้สำเร็จคือ แแบงก์สยามกัมมาจล และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (Siam Commercial Bank) หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์โดยคนไทยจำนวนมาก แต่มีธนาคารพาณิชย์เพียงไม่กี่แห่งที่สามารถพัฒนาตนเองมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากได้เกิดวิกฤติการณ์ต่างๆ กับธนาคารพาณิชย์เหล่านั้น เช่น ปัญหาด้านการขาดสภาพคล่อง เป็นต้น

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เดิมมีชื่อว่า บริษัท ธนาคารนครหลวงแห่งประเทศไทย จำกัด ก่อตั้งขึ้นในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของบริษัท เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2484 ด้วยเงินทุนครั้งแรก 1 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นหุ้นๆ ละ 100 บาท จำนวน 10,000 หุ้น เปิดดำเนินธุรกิจการธนาคารตั้งแต่วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 (ธนาคารฯ ได้สถาปนาก่อตั้งเป็นทางการ ในวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 และถือว่าในวันดังกล่าวเป็นวันครบรอบวันสถาปนาของธนาคารฯ) โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 5 ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร แขวงชนะสงคราม กรุงเทพฯ (ปัจจุบันเป็นธนาคารนครหลวงไทย สาขาราชดำเนิน) ในวันเปิดธนาคารฯ ได้เชิญหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) ซึ่งในขณะนั้นเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานในพิธีเปิดที่ทำการ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2484 ธนาคารนครหลวงไทยได้รับตราตั้งพระราชทานโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม

ให้เป็นธนาคารฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์มายาวนานถึง 60 ปี รวมทั้งได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเครื่องหมายพระมหามงกุฎเป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารฯ มาจนถึงปัจจุบัน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2487 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ เลขที่ 13 ถนนอนุวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ และได้สร้างอาคารเพิ่มขึ้นใหม่เพื่อใช้ทำการแทนอาคารเก่าเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2506 และเมื่อวันที่ 14 เมษายน พ.ศ. 2524 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ได้ย้ายสำนักงานใหญ่อีกครั้ง มาตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1101 ศูนย์การค้าเมโทร ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารฯ มาจนถึงปัจจุบัน

ธนาคารฯ ได้นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยครั้งแรก เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2537 ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนและเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารฯ ได้ขยายการเปิดสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และเขตภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่ง ณ พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ธนาคารฯ มีสาขาที่เปิดให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น 370 สาขาและมีพนักงานจำนวน 6,396 คน

ในช่วงปี พ.ศ. 2530-2539 ประเทศไทยมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระดับสูงประกอบกับได้ยอมรับพันธะข้อ 8 ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ในช่วงปี พ.ศ. 2533 ทำให้มีปริมาณเงินทุนระยะสั้นเข้าสู่ระบบธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมากทำให้เกิดสภาพคล่องส่วนเกิน ธนาคารพาณิชย์จึงมีการขยายสาขาเพื่อใช้เป็นฐานระบายนเงินทุนดังกล่าว จนกระทั่งปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยได้ประสบวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ทางการสั่งปิดบริษัทเงินทุนอย่างถาวรถึง 56 แห่ง การดำเนินมาตรการดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์ในขณะนั้น ทั้งนี้เนื่องจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้ลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้จึงเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ ประกอบกับธนาคารพาณิชย์จะต้องหาเงินเพื่อนำไปชำระคืนหนี้เงินกู้ระยะสั้นที่ครบกำหนด ทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง ซึ่งทางการมอบให้กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (Financial Institutions Development Funds : FIDF) ได้เข้าไปช่วยเหลือ และในที่สุดได้มีการสั่งปิดธนาคารกรุงเทพ ฯ พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) และสั่งให้ธนาคารบางแห่งควบรวมกิจการ

วิกฤตการณ์ทางการเงินในปี พ.ศ. 2540 ทำให้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก เนื่องจากสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีคำสั่งให้ธนาคารฯลดทุนและเพิ่มทุนทั้งหมด 2 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2541 เพื่อ

ปรับปรุงฐานะทางการเงินของธนาคารฯ ให้มีเงินทุนเพียงพอต่อการรองรับสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีอยู่จำนวนมาก

ในปี พ.ศ. 2544 ธนาคารฯ ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีได้เริ่มดำเนินการจำหน่ายหนี้ด้อยคุณภาพของธนาคารฯ ให้แก่ บบส. สุขุมวิท (ชื่อเดิม คือ บบส. เพชรบุรี) โดยได้รับตัวสัญญาใช้เงินของ บบส. สุขุมวิท ที่ได้รับการอวัลจากกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นค่าซื้อหนี้ด้อยคุณภาพการจำหน่ายหนี้ด้อยคุณภาพออกไป ทำให้ธนาคารฯ มีสัดส่วนสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ต่อสินเชื่อรวม (ไม่นับรวมตัวสัญญาใช้เงินของ บบส. สุขุมวิท) ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ จากร้อยละ 65.44 ณ สิ้นปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 0.30 ณ สิ้นปี พ.ศ. 2544

ในปี พ.ศ. 2545 กระทรวงการคลังมีคำสั่งให้ธนาคารฯ ควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนครฯ โดยธนาคารศรีนครฯ ตกลงโอนสินทรัพย์และหนี้สินรวมทั้งภาระผูกพันทั้งหมดให้กับธนาคารฯ และธนาคารฯ ตกลงจะออกตัวเงินไม่มีดอกเบี้ยเพื่อชดเชยส่วนต่างให้แก่ธนาคารศรีนคร จากการที่ธนาคารฯ ได้ทำการควบรวมกับธนาคารศรีนครฯ และการขายสินทรัพย์ด้อยคุณภาพไปยัง บบส. สุขุมวิท ส่งผลให้ธนาคารฯ มีสถานะเป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์ที่ดี (good bank) และมีโครงสร้างทางการเงินที่แข็งแกร่งมากขึ้น เนื่องจากมีขนาดสินทรัพย์เพิ่มขึ้นมากกว่าขนาดหนี้สินที่เพิ่มขึ้น พร้อมกับเครือข่ายสาขาและฐานลูกค้าที่มากขึ้น ทำให้ธนาคารฯ มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ธนาคารฯ เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ หลังจากการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนครฯ และมีส่วนแบ่งการตลาด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

	ส่วนแบ่งการตลาด (%)			
	ธนาคาร นครหลวงไทย	ช.ขนาดใหญ่ 5 แห่ง	ช.ขนาดกลาง 2 แห่ง	ช.ขนาดเล็ก 5 แห่ง
สินทรัพย์	7.18	14.92	8.10	1.84
สินเชื่อ	7.26	15.11	8.22	1.60
เงินฝาก สาขา	7.31	15.01	8.38	1.64
จำนวนสาขา	9.13	14.34	10.16	1.60
	366	2,873	814	320

ณ 31 มีนาคม 2548

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

หลังจากที่ได้เริ่มโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยัง บบส.สุโขมวิทในปี พ.ศ. 2544 ธนาคารฯ ได้ขยายเงินให้สินเชื่อ (ไม่นับรวมตัวสัญญาใช้เงินของ บบส. สุโขมวิท และสินเชื่อที่ได้มาจากการควมรวมกิจการกับธนาคารศรีนครฯ) เป็นจำนวนร้อยละ 24.55 ในปี พ.ศ. 2545 เนื่องจากเศรษฐกิจในประเทศเริ่มฟื้นตัว และมีการขยายตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์ อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างและยานยนต์ ประกอบกับธนาคารฯ มีเงินทุนอย่างเพียงพอในการขยายธุรกิจ โดยมีอัตราการเจริญเติบโตในปี พ.ศ. 2546 และ พ.ศ. 2547 ถึงร้อยละ 35.09 และร้อยละ 38.43 ตามลำดับ ทำให้ ณ ธันวาคม พ.ศ. 2547 สัดส่วนของเงินให้สินเชื่อ (ไม่นับรวมตัวสัญญาใช้เงินของ บบส. สุโขมวิท) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 63.26 ของเงินให้สินเชื่อรวม ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 36.74 เป็นตัวสัญญาใช้เงินของ บบส.สุโขมวิท จำนวน 122,684 ล้านบาท ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสินทรัพย์ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สินต่างๆ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปลี่ยนแปลงงบดุล พ.ศ. 2545-2547 ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
(หน่วย : ล้านบาท)

	งบดุล				
	2547	เปลี่ยนแปลง (%)	2546	เปลี่ยนแปลง (%)	2545
สินทรัพย์	472,024	0.55	469,446	(3.44)	486,178
สินเชื่อ	333,815	3.57	322,318	(1.37)	326,781
หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	10,988	27.95	8,588	1,529.60	527
เงินฝาก	385,470	(5.26)	406,862	(3.71)	422,553
ส่วนของผู้ถือหุ้น	33,237	1.78	32,656	(6.52)	34,934
ทุนชำระแล้ว	21,128	-	21,128	-	21,128
จำนวนหุ้นสามัญ (ล้านหุ้น)	2,113	-	2,113	-	2,113

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

ธนาคารฯ ได้ให้ความสำคัญกับการขยายธุรกิจเพื่อเพิ่มรายได้ ควบคู่ไปกับการบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อให้มีการเติบโตของผลกำไร โดยในปี พ.ศ. 2547 ธนาคารฯ มีกำไรสุทธิจำนวน 6,367 ล้านบาท มากกว่าในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งธนาคารฯ มีกำไรสุทธิจำนวน 3,631 ล้านบาท แสดงดังตารางที่ 3 , 4 และ 5

ตารางที่ 3 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545-2547 (1)

อัตราส่วนทางการเงิน			
	2547	2546	2545
กำไรต่อหุ้น (บาท/หุ้น)	3.01	1.72	0.54
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	19.33	10.74	3.29
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	1.35	0.76	0.22
มูลค่าตามบัญชี (บาท/หุ้น)	15.73	15.45	16.53
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (%)	11.27	11.59	15.54
-กองทุนชั้นที่ 1	10.24	10.24	14.46
-กองทุนชั้นที่ 2	1.03	1.35	1.08

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

ตารางที่ 4 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ

อัตราส่วนทางการเงิน					
	ธนาคาร นครหลวงไทย	ธ.ขนาดใหญ่ 5 แห่ง	ธ.ขนาดกลาง 2 แห่ง	ธ.ขนาดเล็ก 5 แห่ง	ระบบ ธ.พาณิชย์
ค่าใช้จ่าย/รายได้	49.18	48.04	50.63	69.89	50.20
กำไรต่อหุ้น (บาท/หุ้น)	0.79	0.70	0.64	0.10	0.57
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อ ส่วนของผู้ถือหุ้น (% ปี)	19.74	21.40	18.93	8.22	19.91
อัตราส่วนผลตอบแทน ต่อสินทรัพย์ (% ปี)	1.42	1.74	1.21	0.62	1.56
มูลค่าทางบัญชี(บาท/หุ้น)	16.38	11.95	13.88	4.84	10.77

ณ 31 มีนาคม 2548

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

ตารางที่ 5 งบกำไรขาดทุนของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545-2547

(หน่วย : ล้านบาท)

งบกำไรขาดทุน					
	2547	เปลี่ยนแปลง (%)	2546	เปลี่ยนแปลง (%)	2545
รายได้ดอกเบี้ย	15,679	(8.19)	17,077	3.49	16,501
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	(5,767)	(31.02)	(8,360)	(21.68)	(10,674)
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	9,912	13.71	8,717	49.60	5,827
รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,171	(22.66)	5,687	34.95	4,214
รายได้รวม	14,083	(2.23)	14,404	43.45	10,041
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	(7,225)	6.66	(6,774)	32.36	(5,118)
กำไรก่อนหักสำรอง	6,858	(10.12)	7,630	54.99	4,923
สำรองหนี้สูญ	(486)	(87.26)	(3,815)	(5.59)	(4,041)
รายการพิเศษ	-	-	-	-	-
ภาษี	(5)	(97.28)	(184)	-	-
กำไรสุทธิ	6,367	75.35	3,631	311.68	882

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

นับเป็นอัตราการเติบโตที่สูงสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของต้นทุนทางการเงิน จากการปรับโครงสร้างเงินฝากและการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอย่างต่อเนื่องและการขยายตัวของสินเชื่อที่มียอดเพิ่มสุทธิจากปี พ.ศ. 2545 จำนวน 39,537 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเพิ่มร้อยละ 35 โดยธนาคารฯ ยังคงรักษาระดับคุณภาพสินทรัพย์ไว้ได้ โดยมีสัดส่วนของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่ำสุดในระบบเพียงร้อยละ 3.32 ในปี พ.ศ. 2547 ดังตารางที่ 7 นอกจากนั้นธนาคารฯ ยังได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 3,696 ล้านบาท ทำให้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2546 เพิ่มขึ้นเป็น 8,802 ล้านบาท สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดถึงร้อยละ 75 ซึ่งสามารถรองรับการเสื่อมค่าของคุณภาพสินเชื่อ

ในอนาคต ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่ไม่อาจคาดการณ์ได้อย่างเต็มที่ โดยมีอัตราส่วนสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เป็นร้อยละ 102 ซึ่งเป็นอัตราสูงที่สุดแห่งหนึ่งในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ด้านผลประกอบการของธนาคารฯ ในรอบปี 2547 มีกำไรสุทธิจำนวน 6,367 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีกำไรสุทธิ 3,631 ล้านบาท ในอัตราร้อยละ 75 มีอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) ในระดับร้อยละ 19.33 และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) ในระดับร้อยละ 1.35 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 10.75 และร้อยละ 0.76 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6 ทั้งนี้เป็นผลจากการที่ธนาคารฯ มีรายได้เพิ่มขึ้น ในขณะที่สามารถควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารส่วนต่างดอกเบี้ยสุทธิให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลดต้นทุนเงินฝากจากการปรับโครงสร้างและขยายฐานลูกค้ารายย่อย ขณะที่สินเชื่อ (ไม่รวม AMC Note) มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจาก 152,583 ล้านบาท ณ สิ้นปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 211,214 ล้านบาท ณ สิ้นปี พ.ศ. 2547 หรือเพิ่มในอัตราร้อยละ 38 โดยยังคงสามารถควบคุมอัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไว้ได้ในระดับร้อยละ 3.29 ซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุดในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย มีสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเกินกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดถึงร้อยละ 68 และมีเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงร้อยละ 11.27 เป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 9.70 ดังตารางที่ 6 และ 7 ทำให้ธนาคารฯ อยู่ในสถานะที่แข็งแกร่งสามารถจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลเป็นธนาคารแรก เมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2547 ในอัตราร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิหรือหุ้นละ 70 สตางค์

วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ทำให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยได้ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานของตัวเอง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบการเงินภายในและต่างประเทศและภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเน้นการบริหารงานเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาแทนแรงงานคน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบใหม่ออกมาบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบของการให้บริการแบบครบวงจร นอกจากนี้รูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ได้เปลี่ยนจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก มีการใช้พนักงานการตลาดไปบริการลูกค้าถึงบ้านเพื่อความสะดวกของลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังต้องแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อที่จะสร้างรูปแบบการให้บริการเสริมซึ่งกันและกัน เช่น การชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

ตารางที่ 6 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545-2547 (2)

(หน่วย : ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	2547	2546	2545
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratio)			
อัตรากำไรขั้นต้น	68.67	55.38	39.88
อัตรากำไรสุทธิ	30.28	15.53	4.27
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	19.33	10.75	3.29
อัตราดอกเบี้ยรับ	3.38	3.74	4.70
อัตราดอกเบี้ยจ่าย	1.38	1.95	3.01
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย	2.00	1.79	1.69
อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน	6.50	7.95	6.80
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)			
อัตรารายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์	1.16	0.78	0.49
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	1.35	0.76	0.22
อัตราการหมุนของสินทรัพย์ (เท่า)	4.46	4.89	5.27
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายการเงิน (Financial Ratio)			
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	13.21	13.40	12.92
อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินกู้ยืม	86.61	79.04	77.22
อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก	86.67	79.29	77.34
อัตราส่วนเงินฝากต่อหนี้สินรวม	87.52	92.97	93.64
อัตราการจ่ายเงินปันผล	40.69 ⁽¹⁾	43.65	47.92
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	11.27	11.59	15.54
อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality Ratio)			
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม ⁽²⁾	4.97	7.53	6.14
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวม ⁽²⁾	0.23	2.48	3.55
อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่หยุดรับรู้อยู่ได้ต่อสินเชื่อรวม ⁽²⁾	5.18	5.60	0.46
อัตราส่วนดอกเบี้ยค้างรับต่อสินเชื่อรวม ⁽²⁾	0.50	0.58	0.67

ณ 31 ธันวาคม 2547

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

หมายเหตุ : (1) ธนาคารประกาศจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจากผลกำไรจากการดำเนินงานสำหรับครั้งแรกปี 2547

(2) จำนวนจากสินเชื่อจากการดำเนินงานปกติ ไม่รวมสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินและดอกเบี้ยรับตัวสัญญาใช้เงิน บบส. สุขุมวิท

ตารางที่ 7 อัตราส่วนเงินทุนและคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

อัตราส่วนเงินทุนและคุณภาพสินทรัพย์					
	ธนาคาร นครหลวงไทย	ช.ขนาดใหญ่ 5 แห่ง	ช.ขนาดกลาง 2 แห่ง	ช.ขนาดเล็ก 5 แห่ง	ระบบ ช.พาณิชย์
-เงินกองทุนต่อ					
สินทรัพย์เสี่ยง (%)	10.67	12.56	10.55	14.78	12.41
-กองทุนชั้นที่ 1	9.70	8.88	7.34	13.14	8.94
-กองทุนชั้นที่ 2	0.97	3.68	3.21	1.64	3.46
คุณภาพสินทรัพย์ (%)					
-หนี้สินไม่ก่อให้เกิด					
รายได้ / สินเชื่อ	3.32	13.50	6.95	9.01	12.07
-ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ/ (หนี้ด้อยคุณภาพ+หนี้ที่ค้างปรับโครงสร้าง)	38.70	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
-สำรองต่อหนี้ไม่ก่อให้เกิด					
รายได้	94.11	64.37	56.21	134.15	67.65
-สำรองต่อสินเชื่อ**	3.13	8.69	3.90	11.75	8.15
-สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิด					
รายได้/สินทรัพย์ทั้งหมด	5.00	12.14	7.64	9.18	11.14

ณ 31 มีนาคม 2548

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

หมายเหตุ : ** ไม่รวม AMC NOTE

ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

ธนาคารขนาดใหญ่ 5 แห่ง: ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย

ธนาคารขนาดกลาง 2 แห่ง: ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ธนาคารขนาดเล็ก 5 แห่ง: ธนาคารเอเชีย ธนาคารแสตนดาร์ดชาเตอร์นครธน
ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารธนชาติ ธนาคารยูโอบีรัตนสิน

ในส่วนของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ขยายขอบเขตการให้บริการออกไปในปี พ.ศ. 2546-2547 จากการที่ทางการได้ประกาศแผนแม่บททางการเงิน (financial master) ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถขยายขอบเขตการให้บริการได้กว้างขวางขึ้น สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคารฯ ที่มุ่งพัฒนา เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการอย่างครบวงจร (universal bank) ในปี พ.ศ. 2546 ธนาคารฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์มุ่งสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้า ในด้านการให้บริการที่แตกต่างในรูปแบบ high personal touch และพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับบริษัทในเครือของธนาคารฯ ให้มีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า เช่น ธุรกิจตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายหุ้น ธุรกิจนายทะเบียนหลักทรัพย์ ธุรกิจผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวมและธุรกิจผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ เป็นต้น และยังให้บริการอื่นๆ ผ่านบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เช่น ธุรกิจประกันชีวิตผ่านบริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด ธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านบริษัท หลักทรัพย์นครหลวงไทย จำกัด ธุรกิจประกันภัยผ่านบริษัท สยามชีวิตประกันภัย จำกัด ธุรกิจกองทุนรวมผ่านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน นครหลวงไทย จำกัด ธุรกิจการให้บริการธุรการและให้เช่าสิ่งหาริมทรัพย์ ผ่านบริษัท สคิปเซอร์วิส จำกัด เป็นต้น การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนี้จะทำให้ธนาคารฯ สามารถให้บริการได้ครบวงจรมากขึ้นแก่ลูกค้าของธนาคารฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

ผลแห่งความสำเร็จดังกล่าวทำให้ธนาคารฯ ได้รับการยอมรับทั้งจากลูกค้า ประชาชน สื่อมวลชน และนักลงทุน ส่งผลให้การนำหุ้นของธนาคารฯ กลับเข้าทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ ด้วยการกระจายหุ้นของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน ให้กับประชาชนทั่วไปในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2546 ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังได้รับการยกย่องจากนิตยสารดอกเบี๋ยให้ธนาคารฯ เป็น ธนาคารแห่งปี พ.ศ. 2546 อีกด้วย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่และมีความสำคัญในหลายๆ ด้านได้แก่ เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี การศึกษา เป็นต้น ในด้านภูมิศาสตร์จังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 20,107.057 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 12,566,911 ไร่) ซึ่งมีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ และยังเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารหลายสาย เช่น แม่น้ำปิง น้ำแจ่ม น้ำแม่แตง แม่น้ำฝาง น้ำแม่กลาง น้ำแม่จืด และน้ำแม่ขาน มีประชากรทั้งสิ้น 1,603,220 คน อำเภอที่มีประชากรมากที่สุด คืออำเภอเมืองเชียงใหม่

ในด้านการเงินจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีปริมาณเงินฝากและปริมาณสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์สูงสุดในเขตภาคเหนือ โดยในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2547 จังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณเงินฝากในธนาคารพาณิชย์รวม 90,497 ล้านบาทและมีปริมาณสินเชื่อที่ปล่อยกู้โดยธนาคารพาณิชย์รวม 71,997 ล้านบาท จากธนาคารพาณิชย์รวมทั้งสิ้น 131 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย

ไทย , 2548) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีอัตราการขยายตัวของปริมาณของเงินฝากและสินเชื่อเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามตารางที่ 8

ตาราง 8 เงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538-2546

หน่วย : ล้านบาท

ปี พ.ศ. (year)	จำนวน สำนัก งาน number of offices	เงินฝาก Deposits				เงินให้สินเชื่อ Loans			
		รวม total	เงินฝาก กระแสรายวัน demand	เงินฝาก ประจำ time	เงินฝาก ออมทรัพย์ saving	รวม Total	เงินเบิก เกินบัญชี overdrafts	เงินให้ สินเชื่อ loans	ตั๋วเงิน bills
2538	111	61,073.73	1,184.89	46,764.84	13,124.00	75,419.44	26,011.86	43,300.03	6,107.55
2539	126	68,359.64	1,901.14	52,964.93	13,493.57	80,922.10	28,849.01	45,746.01	6,327.08
2540	131	74,184.05	1,112.49	60,970.83	12,100.73	80,151.75	30,458.77	42,539.23	7,153.75
2541	127	78,602.79	1,130.30	65,496.82	11,975.67	74,744.44	26,285.91	41,888.98	6,569.55
2542	127	76,969.74	1,174.12	60,093.11	15,702.51	69,148.58	22,493.29	41,552.91	5,102.38
2543	124	80,814.98	1,355.20	58,832.41	20,627.37	58,417.54	16,220.43	37,311.84	4,885.27
2544	125	83,922.10	1,691.07	57,102.22	25,128.81	56,162.23	14,276.08	35,985.88	5,900.27
2545	124	81,985.87	1,872.57	50,479.26	29,634.04	63,385.23	15,246.50	41,148.89	6,989.84
2546	123	84,162.63	2,646.28	47,015.62	34,500.73	68,731.85	15,526.71	43,909.41	9,295.73

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2548)

จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปริมาณเงินฝากและปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ หลังจากการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 อีกทั้งยังมีการขยายสาขาของแต่ละธนาคารเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งแสดงถึงการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) รวมอยู่ในธนาคารพาณิชย์ที่มีการปรับตัว วางแผนกลยุทธ์การตลาดเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์ ใส่ใจในการบริการ เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อยู่ตลอดเวลา

แต่การปรับปรุงพัฒนาจะได้ผลมากยิ่งขึ้นหากทางธนาคารฯ ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย โอกาส ข้อจำกัด ของตัวเองรวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น เพื่อทำการตอบสนองได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การตลาด ปรับปรุงจุดด้อยและทำการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของธนาคาร ในกลุ่มลูกค้าเดิมและสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้นต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา
- 2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการ ธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา
- 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของพนักงานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา
- 2) เพื่อทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- 3) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา

- 4) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขจุดบกพร่องในการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา
- 5) ทำให้ทราบถึงแนวทางในการขยายฐานลูกค้าของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา
- 6) ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้ให้กับ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา
- 7) เพื่อทราบช่องทางในการให้บริการรูปแบบแปลกใหม่เพื่อสนองความพอใจของลูกค้ามากที่สุด

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลจำนวน 3 ด้าน ซึ่งได้แก่

- 1) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาสันทราย สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาข่วงสิงห์ สาขาย่อยหางดง สาขาช้างคลาน
- 2) พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาสันทราย สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาข่วงสิงห์ สาขาย่อยหางดง สาขาช้างคลาน
- 3) ศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร รายงาน ข่าวหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารฯ หมายถึง ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ หมายถึง กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน
 บบส.สุขุมวิท หมายถึง บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด
 บบส.เพชรบุรี หมายถึง บริษัท บริหารสินทรัพย์เพชรบุรี จำกัด