

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ นับเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจของไทยได้มีการเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การเป็นตัวกลางในการรับฝากเงินจากประชาชนที่ต้องการออม และนำไปปล่อยกู้ให้กับผู้ที่ต้องการลงทุนในภาคการผลิต และภาคบริการ รวมทั้งการรับเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนให้แก่นักลงทุน ซึ่งจะเห็นได้ว่า หัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ก็คือ การขายความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน ทั้งผู้ฝากเงินและผู้กู้เงินโดยมีความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ และความทันสมัยเป็นหลักประกัน ซึ่งสังคมได้ให้ความไว้วางใจในระบบธนาคารพาณิชย์ของไทยมาเป็นเวลาช้านาน ในฐานะที่เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ดังกล่าว รวมทั้งแนวคิดที่ว่า ธนาคารล้มไม่ได้ ก็ยังเป็นที่รับรู้ของประชาชนโดยทั่วไป และที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ รัฐบาลก็ให้การปกป้องมาโดยตลอด

นับแต่ประเทศไทยเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงิน จากการถูกโจมตีค่าเงินอย่างหนัก จนทุนสำรองเงินตราระหว่างประเทศเสียหาย จนในที่สุด รัฐบาลต้องประกาศลอยตัวค่าเงินบาท และต้องหันไปกู้เงินและรับเงินช่วยเหลือการปฏิรูปทางเศรษฐกิจ จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ผวนกับการเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรง อันเนื่องจากอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจติดลบ สินค้าขายไม่ออก ธุรกิจประสบปัญหาล้มละลาย ติดตามด้วยปัญหานี้เสียปริมาณมหาศาลของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากการเก็งกำไร รวมทั้งการปล่อยกู้จากสถาบันการเงินอย่างง่ายดาย และไร้ขอบเขตจำกัดในระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ เกิดปัญหาขาดสภาพคล่องอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อสถานะการดำเนินงาน จนบางธนาคารไม่อยู่ในฐานะที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ สถานการณ์ดังกล่าวได้มีการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนออกมาเป็นระยะ ๆ และประชาชนก็ได้ให้ความสนใจติดตามข่าวอย่างต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ของธนาคารในสายตาของประชาชนเริ่มมีการเปลี่ยน

ไว้ในที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลถึงความมั่งคั่งของบางธนาคาร โดยเฉพาะธนาคาร ขนาดกลางและขนาดเล็ก (2540 ปีแห่งความปั่นป่วนตลาดการเงินไทย, 2541 : 17)

ทางการได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องป้องกันความรุนแรงของปัญหาดังกล่าว เพื่อเรียกความเชื่อมั่นของประชาชน และนักลงทุนให้กลับมาโดยเร็ว รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินในประเทศให้เกิดขึ้นในสายตาของนักลงทุนต่างชาติ โดยเฉพาะบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถืออย่างเช่น มูดีส์ และ เอส แอนด์ พี โดยได้มีคำสั่งอย่างเป็นทางการให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการ เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง และมีความสามารถในการแข่งขันในอนาคต ได้ตามเงื่อนไขของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของการกำหนดกฎเกณฑ์การหยุดรับรู้อยู่ได้ของหนี้ที่ค้างชำระเกิน 6 เดือน และมีการเข้มงวดเรื่องหนี้จัดชั้น โดยจะต้องมีเงินสำรองหนี้เพิ่มเติมที่ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย มีตัวเลขสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ปริมาณมหาศาล โดยคาดว่าเป็นจำนวนถึงร้อยละ 20-25 ของสินเชื่อทั้งระบบ บางสถาบันคาดว่าอาจถึงร้อยละ 30 ทำให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของเกือบทุกธนาคารไม่ได้ตามมาตรฐานที่ทางการกำหนด ทำให้ทุกธนาคารต้องหาทางเพิ่มทุนโดยเร่งด่วน (2540 ปีแห่งความปั่นป่วนตลาดการเงินไทย, 2541 : 10)

แม้ว่า จะได้มีการแก้ปัญหาคารขาดเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ในระดับหนึ่งแล้ว แต่ธนาคารก็ยังไม่สามารถปล่อยสินเชื่อ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ระบบเศรษฐกิจเท่าที่ควร เนื่องจากสาเหตุหลัก 2 ประการคือ ประการแรก ธนาคารยังขาดเงินกองทุนที่เพียงพอ เพราะมีผลขาดทุนจากการดำเนินงานสูงมาก โดยเฉพาะช่วง 6 เดือนแรกของปี 2541 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีผลขาดทุนรวม 113,000 ล้านบาท ทำให้ความสามารถในการปล่อยสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ลดลงกว่า 1.32 ล้านล้านบาท และประการที่สอง ธนาคารพาณิชย์ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปล่อยสินเชื่อ เนื่องจากเกรงว่าสินเชื่อใหม่จะกลายเป็นสินเชื่อด้วยคุณภาพ (ข่าวกระทรวงการคลัง, 2541 : 1)

ดังนั้น ในวันที่ 14 สิงหาคม 2541 กระทรวงการคลัง จึงได้จัดทำแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินเพื่อแก้ปัญหาในระบบสถาบันการเงินอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยมาตรการช่วยเพิ่มทุนสถาบันการเงินทั่วไปได้แก่ มาตรการแรกคือ การช่วยเงินกองทุนชั้นที่ 1 และกองทุนชั้นที่ 2 มาตรการที่สองคือ มาตรการแทรกแซงสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 มาตรการย่อย ได้แก่ (ข่าวกระทรวงการคลัง, 2541 : 5)

1. การเข้าไปถือหุ้นใหญ่ในธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ
พาณิชย์การ ธนาคารมหานคร ธนาคารศรีนคร และธนาคารนครหลวงไทย
2. การเข้าแทรกแซงในสถาบันการเงินเพิ่มเติมได้แก่ ธนาคารแหลมทอง และ
ธนาคารสหธนาคาร
3. การแทรกแซงบริษัทเงินทุนของธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 7 แห่ง

ผลจากมาตรการดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการบริหารงานของ
ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกควบคุมจากภาครัฐ
หลายธนาคารต้องหาทางเพิ่มเงินกองทุนเพื่อรักษาสถานะการดำเนินงานไว้ให้ได้มากที่สุด
บางแห่งต้องยอมสูญเสียอำนาจการบริหารให้กับสถาบันการเงินต่างชาติ โดยยอมให้เข้าถือ
หุ้นส่วนใหญ่ และบางธนาคารต้องยินยอมรับการจัดการจากรัฐบาลโดยไม่มีทางเลือก (10 ปี
กรุงเทพธุรกิจ, 2540 : 13)

สรุปการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ในการแก้ปัญหาระบบสถาบันการเงิน

ธนาคาร	สถานะ
ธนาคารกรุงเทพ	เพิ่มทุนเพิ่มเติม
ธนาคารสิริกไทย	เพิ่มทุนเพิ่มเติม
ธนาคารกรุงไทย	เพิ่มทุนเพิ่มเติมและรับบริหารหนี้ดีของธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ รวมทั้งการรับควบคุมกิจการจากธนาคารมหานคร
ธนาคารไทยพาณิชย์	เพิ่มทุนเพิ่มเติม
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	เพิ่มทุนเพิ่มเติม
ธนาคารทหารไทย	เพิ่มทุนเพิ่มเติม
ธนาคารไทยทุน	ธนาคาร ดี บี เอส เข้าถือหุ้นใหญ่
ธนาคารเอเชีย	ธนาคาร เอ บี เอ็น แอมโร เข้าถือหุ้นใหญ่
ธนาคารแหลมทอง	ลดทุน และโอนเข้าธนาคารรัตนสิน
ธนาคารสหธนาคาร	ลดทุน และโอนเข้า บงล.กรุงไทยธนกิจ
ธนาคารนครหลวงไทย	ภาคเอกชนที่สนใจร่วมลงทุน
ธนาคารศรีนคร	ภาคเอกชนที่สนใจร่วมลงทุน
ธนาคารมหานคร	ควบรวมกิจการกับธนาคารกรุงไทย
ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ	โอนหนี้ดีให้ธนาคารกรุงไทย แล้วแปลงสถานะเป็นบริษัทบริหาร สินทรัพย์
ธนาคารนครธน	เพิ่มทุนเพิ่มเติม

จะเห็นว่า ธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน มีดังนี้

ธนาคาร	การเปลี่ยนแปลง
ธนาคารกรุงไทย	มีการเพิ่มทุนเพิ่มเติมและรับบริหารหนี้ดีของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม รวมทั้งการรับควมรวมกิจการจากธนาคารมหานคร
ธนาคารเอเชีย	มีธนาคารต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่
ธนาคารไทยทุน	มีธนาคารต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ธนาคารกรุงไทย

สถานะ มีฐานะเป็นธนาคารของรัฐบาล ในการดำเนินงานของธนาคาร ต้องประสบกับความยากลำบากในธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการ และวัฒนธรรมขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจเชิงตั้งรับ หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางธุรกิจ ธนาคารมีการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรในระดับต่ำ รวมทั้งการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นไปอย่างเชื่องช้า อย่างไรก็ตาม ผลการปรับปรุงประสิทธิภาพ ทำให้ในปี 2538 ธนาคารได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มแรก และธนาคารมีความคล่องตัวมากขึ้น

สัดส่วนผู้ถือหุ้น กองทุนฟื้นฟู 87.28 %

เป้าหมาย ในปี 2543 ธนาคารต้องการเป็นธนาคารชั้นนำ ที่มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย (รายงานประจำปี 2540 ธนาคารกรุงไทย : 23)

ผลกระทบจากแผน

1. เนื่องจากสถานะของธนาคาร เป็นรัฐวิสาหกิจ ต้องสนองนโยบายของรัฐบาล ธนาคารต้องให้ความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและการเงิน และต้องรับการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ฝากเงิน ในสถาบันการเงินที่ถูกทางการสั่งให้หยุดดำเนินการจำนวน 42 แห่ง ในการเปลี่ยนตัวเงินฝากเป็นบัตรเงินฝากของธนาคารตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด เพื่อ

สร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่น ในระบบสถาบันการเงินของประเทศ ตลอดจนต้องสนองนโยบายอื่น ๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคต

2. รับผิดชอบต่อกิจการจากธนาคารมหานคร และรับบริหารหนี้ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ

ปัญหา

ถึงแม้ว่า ทางการจะให้คำรับรองว่า ภาวะดังกล่าวข้างต้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินกิจการโดยรวมของธนาคารกรุงไทย แต่ก็เป็นที่รับรู้จากสื่อมวลชนว่า ธนาคารกำลังประสบปัญหายุ่งยากและยืดเยื้อ และการแก้ปัญหาของทางการกลับกลายเป็นการสร้างปัญหาที่คาดว่า จะร้ายแรงถึงขั้นเป็นการตัดสินใจอนาคตของธนาคารกรุงไทยว่าจะอยู่หรือจะไป

เนื่องจาก การเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้วงเงินที่จะต้องเพิ่มทุนของธนาคารกรุงไทยเพิ่มขึ้น โดยสาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นใหม่นี้ เกิดจากการหยุดบริหารงานของผู้บริหารธนาคาร โดยข้ออ้างที่ว่า อยู่ในระหว่างการรับผิดชอบต่อกิจการ การปล่อยสินเชื่อใหม่หรือสินเชื่อเพิ่มเติมจึงทำไม่ได้ ลูกหนี้ดีจึงกลายเป็นลูกหนี้ที่เสีย นอกจากนี้ยังมีปัญหาการบริหารงานของกรรมการผู้จัดการใหญ่คนใหม่ ซึ่งยังไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ และยังมีความดักคั่นในโครงสร้าง ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการ 7 คน และมีกรรมการบริหารสำหรับคุ้มครองกรรมการผู้จัดการอีก 4 คน อาจทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานได้ (ไทยรัฐ, 9 ธันวาคม 2541: 7)

ปัญหาการบริหารงาน

ที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทยดำเนินการแบบเอกชน รัฐบาลไม่เคยมีอำนาจสั่งให้ธนาคารกรุงไทยเข้ามาช่วยปล่อยสินเชื่อให้ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญ แต่ในขณะเดียวกัน รัฐบาลต้องชดเชยผลการขาดทุนให้แก่ธนาคารกรุงไทย เนื่องจากการบริหารบกพร่องทำให้ถูกโจมตีว่า รัฐบาลเลือกปฏิบัติ

ธนาคารเอเชีย

สถานะ ผู้ถือหุ้นใหญ่ได้แก่ ธนาคาร ABN AMRO เป็นธนาคารที่ขาดประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน ที่ผ่านมา ถึงแม้จะพยายามสร้างภาพให้เป็นธนาคารที่มี เทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่การดำเนินการยังขาดประสิทธิภาพและ ปลดปล่อยให้แก่อุทริกในเครือจำนวนมาก จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจทำให้ธนาคารมีปัญหาหนี้เสีย และผลประกอบการขาดทุนเป็นจำนวนมาก จนทางการต้องสั่งให้เพิ่มทุน

เป้าหมาย

- โครงการเป็นธนาคารขนาดใหญ่ภายใน 5 ปี
- เป็นธนาคารที่มีบริการครบวงจร เพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจภาคการเงิน (ไทยโพสต์, 8 กรกฎาคม 2541: 10)

ธนาคารเอเชียต้องทำการเพิ่มทุนตามคำสั่งของทางการเพื่อเพิ่มสัดส่วนของ เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารให้เพียงพอตามมาตรฐาน BIS และ เพียงพอในการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ถือหุ้นในประเทศไม่มีกำลัง คณะกรรมการธนาคาร เอเชีย จึงได้อนุมัติข้อตกลงขายหุ้นเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ธนาคาร ABN AMRO จากประเทศเนเธอร์แลนด์ เข้าถือหุ้นในธนาคารเอเชียในสัดส่วน 75% โดยไม่มีการเปลี่ยนชื่อธนาคารและ ธนาคาร ABN AMRO ไม่ พยายามเข้าไป Take Over กิจการเพื่อคุมอำนาจการบริหารงาน แต่จะเป็น การมุ่งเน้นเพื่อเข้าซื้อกิจการเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ใด ๆ อย่างรุนแรง เพื่อลดการต่อต้านจากท้องถิ่น (การเงินการธนาคาร , กรกฎาคม 2541 : 116)

การเปลี่ยนแปลงสถานะ

ธนาคาร ABN AMRO เข้าซื้อกิจการธนาคารเอเชียในสัดส่วนถึง 75%

ผลจากการเปลี่ยนแปลง

1. เจ้าของกิจการเป็นต่างชาติ (เนเธอร์แลนด์)

2. ธนาคารมีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น และสามารถรองรับการขยายตัวในอนาคต
3. เป็นฐานให้ธนาคาร ABN AMRO ใช้ขยายเครือข่าย เพื่อบริการลูกค้า และอาศัยความเชี่ยวชาญของแต่ละฝ่าย ในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ โดยธนาคาร ABN AMRO มีเป้าหมายยกระดับให้เป็นธนาคารที่มีการบริการครบวงจร และเป็นธนาคารชั้นนำขนาดใหญ่ของยุโรปและทุกภูมิภาค
4. นโยบายของธนาคารเปลี่ยนไป รองรับเป้าหมายของธนาคารแม่เป็นส่วนใหญ่
5. วัฒนธรรมในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป มีลักษณะเป็นสากลมากขึ้น การเข้าไปซื้อหุ้นธนาคารเอเชียของธนาคาร ABN AMRO เป็นส่วนหนึ่งของแผนการย่อโลกโดยการผนวกเครือข่ายของ ABN AMRO ให้เหลือเพียงพรมแดนเดียว

ปัญหา

การที่ธนาคาร ABN AMRO จะเข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในธนาคารเอเชียทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการบริหารของธนาคารครั้งใหญ่ ถึงแม้ว่าธนาคาร ABN AMRO จะยังคงให้โครงสร้างผู้บริหารยังคงเดิม แต่นโยบายต้องเปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารชุดเก่าก็ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยพยายามรักษาอาณาจักรของตนไว้ เครือข่ายของธนาคาร ABN AMRO อาจมีปัญหาในอนาคต เพราะนโยบายหลักอาจถูกปฏิเสธจากผู้บริหารฝ่ายไทย (ไทยโพสต์, 8 กรกฎาคม 2541: 10) อย่างไรก็ตามธนาคาร ABN AMRO ก็ได้วางแนวทางการบริหารงานในแต่ละสาขาและเครือข่ายไว้ โดยให้คนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร เนื่องจากมีประสบการณ์มาก โดยผู้บริหารเดิมของธนาคารเอเชียทำสัญญาผูกพันอย่างน้อย 3 ปี เพื่อบริหารธนาคาร

ธนาคารไทยธน

สถานะ ผู้ถือหุ้นใหญ่คือ ธนาคาร DBS

เป้าหมาย การเป็น World Class Universal Banking ชั้นนำ
(รายงานประจำปี 2640 ธนาคารไทยธน: 9)

ธนาคารไทยธน ต้องทำการเพิ่มทุน ตามคำสั่งของทางการเพื่อให้สัดส่วนของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ของธนาคารเพียงพอตามมาตรฐาน BIS และเพียงพอในการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ผู้ถือหุ้นในประเทศไม่มีกำลัง คณะกรรมการธนาคารไทยธน จึงได้อนุมัติข้อตกลงขายหุ้นเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงในวงจำกัดให้แก่ธนาคาร DBS จากประเทศสิงคโปร์ เข้าถือหุ้นในธนาคารไทยธนในสัดส่วน 50.27% โดยไม่มีการเปลี่ยนชื่อธนาคาร โดยธนาคาร DBS ไม่พยายามเข้าไป Take Over กิจการ เพื่อคุมอำนาจการบริหารงานแต่จะเป็นการมุ่งเน้นเพื่อเข้าซื้อกิจการเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่ดำเนินการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อย่างรุนแรง เพื่อลดการต่อต้านจากธนาคารท้องถิ่น ธนาคารได้ตกลงเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงในวงจำกัด (Private Placement Offering) ให้แก่กลุ่มธนาคาร DBS พันธมิตรเก่าของธนาคารจำนวน 300 ล้านหุ้น ๆ ละ 20 บาท ในสัดส่วนดังนี้

1. The Development Bank of Singapore Ltd. จำนวน 268 ล้านหุ้น.
2. Seletar Investment Pte Ltd. จำนวน 22 ล้านหุ้น
3. Government of Singapore Investment Corporation Pte จำนวน 10 ล้านหุ้น

ในการจัดสรรหุ้นเพิ่มทุนดังกล่าวทำให้ธนาคาร DBS กลายเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารในสัดส่วนร้อยละ 50.27

ผลจากการเปลี่ยนแปลง

1. ผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นต่างชาติ (สิงคโปร์)
2. ผู้ถือหุ้นของธนาคารมีความเชื่อมั่นมากขึ้น และได้รับผลตอบแทนการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพและน่าพึงพอใจในระยะยาว
3. พนักงานธนาคารมีโอกาสทำงานในสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย มีความมั่นคง และมีความเป็นสากลระดับนานาชาติ
4. สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เนื่องจากธนาคาร DBS เป็นธนาคารที่มี Credit Rating เทียบเท่ากับ CITIBANK และเป็นธนาคารที่รัฐบาลสิงคโปร์ถือหุ้น และธนาคารสามารถใช้เครือข่ายของธนาคาร DBS 18 แห่งทั่วโลก ในการให้บริการลูกค้า
5. การถ่ายทอดเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ โดยเฉพาะด้าน Investment Banking ทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจได้ครบวงจร

อภลักษณ์ของธนาคาร

มีความมั่นคงยิ่งขึ้น ทำให้ธนาคารบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว รวมทั้งการประกาศแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 ของทางการ ได้ทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารทั้งสาม ในสายตาของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งในการเปลี่ยนเปลี่ยนนั้นอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับข่าวสารข้อมูลที่ประชาชนได้รับด้วยเช่นกัน

จะเห็นได้ว่า ในระหว่างการดำเนินมาตรการของทางภาครั้น ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวของสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร รวมทั้งสื่อบุคคล อันได้แก่ การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน คนในครอบครัว พนักงานธนาคาร เป็นต้น การเผยแพร่ข่าวสารในสังคมเมือง จึงมีอิทธิพลต่อการเกิดการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติของประชาชนผู้รับข่าวสาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

และโดยที่ การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน เป็นจำนวนมาก และต้องคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์กับทุกสถาบันในสังคม ความสำเร็จของธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะมีมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่สถาบันการเงินประสบปัญหาครบด้าน และมีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นในกิจการ ไม่ว่าจะ เป็นทางบวกหรือทางลบ ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ขององค์กร ในสายตาของประชาชนทั่วไปอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการจากธนาคาร

ดังนั้น จึงเป็นที่น่าศึกษาว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 จะเป็นอย่างไร ในสายตาของลูกค้าธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินในความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ของลูกค้าของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร กับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ
2. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ
3. ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคารมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 ในสายตาของลูกค้าของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารกรุงไทย
2. ธนาคารเอเซีย
3. ธนาคารไทยทุน

นิยามศัพท์

แผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน

มาตรการที่กระทรวงการคลัง ประกาศใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 เพื่อใช้แก้ปัญหาระบบสถาบันการเงินในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยมาตรการในการช่วยเพิ่มทุนให้แก่สถาบันการเงินที่ประสบปัญหาในการดำเนินการ

ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู

ภาพที่เกิดขึ้นในใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการ เทคโนโลยี ความมั่นคง การบริหารงาน ผู้บริหาร พนักงาน เป็นต้น โดยภาพที่เกิดขึ้นมานั้น เกิดจากการได้รับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์แต่ในอดีต จึงทำให้บุคคลสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างหนึ่งอย่างใด ทั้งนี้ เป็นไปได้ทั้งในลักษณะที่ดี (ภาพลักษณ์เชิงบวก) หรือเป็นไปได้ในลักษณะที่ไม่ดี (ภาพลักษณ์เชิงลบ)

การเปิดรับข่าวสาร

ความถี่หรือความบ่อยในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร จากสื่อมวลชนของคุณคน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อบุคคล ได้แก่ คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก และพนักงานธนาคาร

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะในกลุ่มลูกค้า ที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาการมองภาพลักษณ์ต่อธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ในช่วงปี 2541 เท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถอธิบายถึง ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ได้ทุกช่วงเวลาและครอบคลุมทั้งประเทศประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัย จะเป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทาง และการจัดทำแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อสาธารณชน รวมทั้งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่น่าศรัทธา และทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะในช่วงเวลา ที่องค์กรต้องมีการปรับปรุงกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแนวทาง ในการนำเสนอข่าวสารผ่านสื่อต่างๆให้เป็นประโยชน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย