

### บทที่ 3

#### ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

#### ประวัติความเป็นมาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2550ค) กล่าวว่า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2484 โดยคณะบุคคลของรัฐบาลร่วมกับสมาชิกในราชวงศ์ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2537 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และหลังการควบรวมกับธนาคารศรีนครในเดือนเมษายน พ.ศ. 2545 ธนาคารได้นำหุ้นกลับเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับ 7 ของธนาคารพาณิชย์ไทย นับตั้งแต่ก่อตั้งขึ้นธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญดังนี้

##### 1. ปี พ.ศ. 2537

สิงหาคม

ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2537

##### 2. ปี พ.ศ. 2541

กุมภาพันธ์

จากวิกฤตการณ์ทางการเงิน พ.ศ. 2540 ทำให้สถาบันการเงินรวมทั้งธนาคารพาณิชย์ได้รับความเสียหายอย่างมาก เนื่องจากสินเชื่อที่สถาบันการเงินปล่อยให้กับผู้ประกอบการกลายเป็นสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังนั้นเพื่อให้มีเงินทุนเพียงพอต่อการรองรับสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีคำสั่งให้ธนาคารลดทุนและเพิ่มทุนดังนี้

ลดทุนจดทะเบียน โดยวิธีตัดหุ้นสามัญที่ยังจำหน่ายไม่ได้จำนวน 523,607,899 หุ้น มูลค่า 5,236.07 ล้านบาท ทั้งจำนวน และลดทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วจากจำนวน 6,163.91

ล้านบาท เหลือ 616.39 ล้านบาท ซึ่งทำให้มูลค่าหุ้นที่ชำระแล้วมีราคาลดลงจากมูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นมูลค่าหุ้นละ 1 บาท ทั้งนี้ การลดทუნดังกล่าวเป็นไปเพื่อลดผลขาดทุนสะสมตามบัญชีของปี พ.ศ. 2540

เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วจำนวน 20,000.00 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 20,000 ล้านหุ้น มีมูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท และเสนอขายหุ้นสามัญที่ออกใหม่ทั้งจำนวนแก่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน ส่งผลให้ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งหมด 20,676.39 ล้านบาท และมีทุนที่ชำระแล้ว 20,616.39 ล้านบาท ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารมีเงินทุนใหม่ในการประกอบกิจการต่อไปได้

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้สั่งห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคาร เนื่องจากมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ในเรื่องของมูลค่าที่ตราไว้ของหุ้นและการกระจายการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายย่อย

สิงหาคม

ณ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2541 ธนาคารได้จดทะเบียนเปลี่ยนมูลค่าหุ้นจากหุ้นละ 1 บาท เป็นมูลค่าหุ้นละ 10 บาท

เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2541 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีคำสั่งให้ธนาคารลดทูนและเพิ่มทุนดังนี้

ลดทูนที่ชำระแล้วจากจำนวน 20,616.39 ล้านบาท เหลือ 20.62 ล้านบาท ซึ่งทำให้หุ้นสามัญมีมูลค่าลดลงจากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 0.01 บาท และนำส่วนที่ลดทูนดังกล่าวไปลดผลขาดทุนตามบัญชี

เพิ่มทุนของธนาคาร โดยเพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีกจำนวน 31,420.68 ล้านบาท และมีทุนชำระแล้ว 31,420.62 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 3,140,000 ล้านหุ้น มีมูลค่าหุ้นละ 0.01 บาทและเสนอขายหุ้นสามัญที่ออกใหม่ทั้งจำนวนให้แก่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน

ธันวาคม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 เงินกองทุนชั้นที่ 1 และเงินกองทุนชั้นที่ 2 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นมีอัตราร้อยละ 4.37 และร้อยละ 1.45 ตามลำดับ และเงินกองทุนรวมต่อ

สินทรัพย์เสี่ยงมีอัตราร้อยละ 5.82 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่อัตราร้อยละ 8.50

### 3. ปี พ.ศ. 2543

มิถุนายน

เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ธนาคารได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ต่อกระทรวงพาณิชย์ โดยมีทุนจดทะเบียน 25 ล้านบาท ธนาคารเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว

### 4. ปี พ.ศ. 2544

มีนาคม

เมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2544 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในแนวทางการแก้ปัญหาหนี้ค้ายคุณภาพของธนาคาร โดยธนาคารจำหน่ายบริษัทบริหารสินทรัพย์ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ให้แก่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544 และเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพชรบุรี จำกัด (บปส. เพชรบุรี)

มิถุนายน

ที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2544 วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2544 มีมติให้ลดทุนชำระแล้วจากจำนวน 31,420.62 ล้านบาท ลงจำนวน 20,856.79 ล้านบาท คงเหลือทุนชำระแล้วจำนวน 10,563.83 ล้านบาท โดยลดจำนวนหุ้นจาก 3,142,061.64 ล้านหุ้น เหลือ 1,056,382.78 ล้านหุ้น และนำส่วนที่ลดทุนจำนวน 20,856.79 ล้านหุ้น คืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544 ธนาคารได้โอนลูกหนี้ค้ายคุณภาพตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ บปส.เพชรบุรี ในราคาเท่ากับมูลค่าตามบัญชีหักสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่มีอยู่ โดยสำรองที่มีอยู่เป็นสำรองหลังหักสำรองที่ต้องกันให้ลูกหนี้จัดชั้นปกติและกล่าวถึงเป็นพิเศษเต็มจำนวนแล้ว และโอนกลับเป็นรายได้เพื่อล้างขาดทุนสะสมของธนาคารเป็นจำนวน 45,229.31 ล้านบาท แต่ไม่รวมถึงลูกหนี้ที่มีบัญชีเงินเชื่อคงค้างโดยตรงกับสาขาของธนาคารในต่างประเทศ

กันยายน

เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2544 ที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 2/2544 มีมติลดทุนคงเหลือจำนวน 10,563.83 และจัดสรรคืนที่ลดลงจำนวน 20,856.79 ล้านบาทให้กับผู้ถือหุ้น และเพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 225,564.35 ล้านบาท โดยการออกหุ้นจำนวน 22.56 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 0.01 บาท นอกจากนั้นธนาคารได้เปลี่ยนมูลค่าหุ้นจากหุ้นละ 0.01 บาท เป็นหุ้นละ 10 บาท โดยไม่มีการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือหุ้น ซึ่งส่งผลให้ธนาคารมีหุ้นสามัญที่ชำระแล้วทั้งหมด 1,056.41 ล้านหุ้น

5. ปี พ.ศ. 2545

มีนาคม

กระทรวงการคลังได้ประกาศให้มีการโอนกิจการธนาคารให้แก่ธนาคารภายใต้ชื่อ “ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ทั้งนี้ประกาศดังกล่าวกำหนดให้ดำเนินการโอนสินทรัพย์ หนี้สินและภาระผูกพันทั้งหมดของธนาคารศรีนครให้กับธนาคาร โดยใช้ข้อมูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2545 และสินทรัพย์ที่โอนให้ใช้มูลค่าตามบัญชีสุทธิหลังการกันสำรองที่เกี่ยวข้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

เมษายน

เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2545 ที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 101 มีมติเพิ่มทุนเพื่อเป็นฐานรองรับปริมาณธุรกิจของธนาคารที่เพิ่มขึ้นภายหลังการรับโอนกิจการจากธนาคารศรีนคร จากเดิม 1,056.41 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยเพิ่มทุนอีก 1,056.41 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมเป็นทุนจดทะเบียนและชำระแล้วจำนวน 21,128.11 ล้านบาท จำนวน 2,112.81 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท อีกทั้งธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มฝ่ายงานธุรกิจ (front office) เพื่อขยายธุรกิจเดิมและเพิ่มธุรกิจใหม่ ส่วนฝ่ายงานปฏิบัติการ (back office) มีการปรับให้กระชับยิ่งขึ้น ทั้งนี้ได้เพิ่มฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล เพื่อให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างกันได้ ตลอดจนการเพิ่มฝ่ายงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

## 6. ปี พ.ศ. 2546

## กันยายน

เมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2546 คณะกรรมการจัดการกองทุนมีมติให้นำหุ้นธนาคารในส่วนที่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินถืออยู่จำนวน 370 ล้านหุ้นคิดเป็นร้อยละ 17.51 ของหุ้นที่เรียกชำระแล้วทั้งหมด ควบใบสำคัญแสดงสิทธิตราสารอนุพันธ์อายุ 1 ปี จำนวน 740 ล้านหน่วย เสนอขายประชาชนและนักลงทุนในประเทศ

## พฤศจิกายน

เมื่อวันที่ 11-21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ธนาคารเปิดให้จองหุ้นโดยเสนอขายเป็นชุดหลักทรัพย์ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 1 หุ้น ราคาหุ้นละ 20.60 บาทและใบแสดงสิทธิ 2 หน่วยราคาหน่วยละ 1.05 บาท การจำหน่ายหุ้นของธนาคารประสบความสำเร็จเกินความคาดหมาย มีนักลงทุนสนใจจองซื้อผ่านสาขาของธนาคารกว่า 5 เท่าของหุ้นที่เสนอขายทั้งหมด จนต้องปิดการจองภายใน 2 ชั่วโมงแรกของการจำหน่าย

## ธันวาคม

เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2546 ธนาคารนำหุ้นกลับเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ และมีมูลค่าตามราคาตลาด ณ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2546 เท่ากับ 53,348 ล้านบาท

## 7. ปี พ.ศ. 2547

## สิงหาคม

ธนาคารได้รับการจัดอันดับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากบริษัทไทยเรตติ้ง แอนด์ อินฟอร์เมชัน เซอร์วิส จำกัด ในระดับ “ดี” โดยได้รับคะแนนสูงถึง 7.5 คะแนน

## พฤศจิกายน

ผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิตราสารอนุพันธ์ได้มีการใช้สิทธิแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญเกือบทั้งหมด ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินในธนาคารลดลงเหลือร้อยละ 47.58 และธนาคารได้เปลี่ยนสถานะจากรัฐวิสาหกิจเป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนอีกครั้ง ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา

## 8. ปี พ.ศ. 2548

ตุลาคม

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นบริษัท 100 อันดับแรกที่มีผลการประเมินดีเด่นด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี พ.ศ. 2548 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

ธันวาคม

ธนาคารได้รับการปรับขึ้นการจัดอันดับความแข็งแกร่งทางการเงิน (bank financial strength rating) จากสถาบันจัดอันดับ Moodys ขึ้นมาอยู่ที่ระดับ D

## 9. ปี พ.ศ. 2549

กรกฎาคม

ธนาคารได้รับการเชิดชูและประกาศเกียรติคุณเป็นบริษัทดีเด่นในด้านการรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อ จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตุลาคม

ธนาคารได้รับการปรับขึ้นการจัดอันดับด้านความแข็งแกร่งทางการเงินจากสถาบันจัดอันดับ Fitch ขึ้นมาอยู่ที่ระดับ D

## 10. ปี พ.ศ. 2550

พฤษภาคม

ธนาคารได้รับการปรับขึ้นการจัดอันดับความแข็งแกร่งด้านเงินฝาก (bank deposit) จากสถาบันจัดอันดับเครดิต Moody's ขึ้นมาอยู่ที่ระดับ Baa2

ตุลาคม

ธนาคารได้รับการประกาศเกียรติคุณจาก คุณหญิงไขศรี ศรีอรุณ รัฐมนตรีกระทรวงวัฒนธรรม ในฐานะที่ธนาคารได้จัดทำโครงการนครหลวงไทยอนุรักษ์เอกลักษณ์ไทย เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเห็นคุณค่าของเอกลักษณ์และวัฒนธรรมประจำชาติ ผ่านกิจกรรมการแข่งขันอ่านออกเสียงและประกวดมารยาทไทยติดต่อกันมายาวนานถึง 36 ปี และยังคงทำอย่างต่อเนื่อง

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็น “Right Business Partner for Life” หรือพันธมิตรธุรกิจที่มีใช้เพียงที่ให้บริการทางการเงิน แต่เป็นเพื่อนที่ให้บริการอย่างครบวงจร ด้วยการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน ธนาคารได้กำหนดพันธกิจหลัก 3 ข้อ คือ

1. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง
2. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการปรับโครงสร้างพื้นฐาน
3. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางจัดจำหน่าย

ณ สิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 21,128 ล้านบาท มีสินทรัพย์รวมจำนวน 406,628 ล้านบาท สินเชื่อจำนวน 250,770 ล้านบาท เงินฝาก จำนวน 333,510 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 6,791 คน และสาขา 404 สาขาทั่วประเทศ มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนากระบวนการเงินเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วน 47.58% ส่วนที่เหลืออีก 52.42% เป็น Free Float ในตลาด หุ้นของธนาคารมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 31,270 ล้านบาท

### **เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน**

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2550ง) กล่าวไว้ว่า เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารชั้นนำที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคมได้อย่างเหมาะสม ธนาคารกำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็น “Right Business Partner for Life” กล่าวคือ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน ธนาคารได้กำหนดพันธกิจหลัก 3 ข้อ คือ เสริมสร้างความแข็งแกร่งด้วยการร่วมมือกับพันธมิตร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการจะจำหน่าย โดยในปี พ.ศ. 2551 ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการทำธุรกิจในภาพรวม ธนาคารกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจให้มีการเติบโตสอดคล้องกับระบบธนาคารพาณิชย์โดยมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม มีการขยายฐานลูกค้าใหม่ควบคู่ไปกับการทำธุรกิจเชิงลึกกับลูกค้าเดิม พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยยังคงมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ สานต่อความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพ

ของบริษัทในกลุ่ม เพื่อเกื้อหนุนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำธุรกิจร่วมกันควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์เพื่อต่อยอดภาพของกลุ่มธุรกิจ (SCIB Family) ที่ให้การบริการอย่างครบวงจร

ด้านบริหารสินเชื่อ เพื่อเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงิน มีการใช้เงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพและมีการกระจายตัวของลูกค้าสินเชื่อที่ดีขึ้น ธนาคารมีเป้าหมายขยายฐานลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อยอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัด Mobile Team เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ จัดโครงการส่งเสริมการขายและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และต่อยอดการให้บริการกับลูกค้า ร่วมมือกับพันธมิตรและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่สนับสนุนธุรกิจในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งสร้างทีมผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษากับลูกค้าในแต่ละธุรกิจเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเป็นคู่คิดทางธุรกิจที่ครบวงจรและยั่งยืน

ด้านการบริหารความเสี่ยง ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง มีนโยบายที่ต้องการพัฒนาให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง และมีการปฏิบัติตามหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดี (best practice risk management) รวมทั้งพัฒนาระบบและเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการวัดผลและติดตามความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งส่งสัญญาณเตือนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้นกับการดำเนินงานธุรกิจ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเพิ่มและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งของธนาคารและบริษัทในกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอขายให้แก่ลูกค้าในลักษณะที่เป็น Package ตาม Lifestyle ของลูกค้า โดยมีการบริหารจัดการวงจรชีวิต (life cycle) ของผลิตภัณฑ์อย่างใกล้ชิด สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ธนาคารตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการ โดยเฉพาะการใช้บริการผ่านช่องทาง Electronic Banking นอกจากการเพิ่มบริการผ่าน Internet Banking ธนาคารจะพัฒนาระบบความปลอดภัยในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุม รวมทั้งเพิ่มและพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งด้านสาขา เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เพิ่ม Booth Exchange



ศูนย์ให้บริการด้านธุรกิจต่างประเทศ ศูนย์ธุรกิจ และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาและใช้ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทในกลุ่มและพันธมิตร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการของธนาคารและการทำงานทั่วทั้งองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ธนาคารให้ความสำคัญกับการสานต่อโครงการด้านปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยกำหนดให้ผู้ที่ผ่านการอบรมเป็นวิทยากรกระบวนการ (facilitator) จากบริษัทที่ปรึกษา Pivotal Resources ทำการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเข้าทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งมีการทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐาน บริหารจัดการระบบเอกสารให้สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการให้บริการและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านทรัพยากรบุคคล ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นพลังในการผลักดันให้กลยุทธ์บรรลุผล จึงมีนโยบายเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเพิ่มระดับความรู้และทักษะที่จำเป็น ส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร รายบุคคล พัฒนาระบบการบริหารติดตามผลการปฏิบัติงานและระบบการสร้างบุคลากรทดแทน รวมทั้งกำหนดให้มีการบริหารกลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพ

### **โครงการ SCIB Family Mini MBA 2008**

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2550ข) กล่าวถึง แนวคิด “SCIB Family” ที่ธนาคารและบริษัทในเครือร่วมกันพัฒนานวัตกรรมบริการทางการเงินที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการของลูกค้า เพื่อพัฒนาองค์กรก้าวไปสู่การเป็น Universal Bank เพื่อเป็นการต่อยอดการเป็น Universal Bank ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กร 3 ด้านพร้อมกัน คือ การปรับปรุงรูปแบบของสาขาทั่วประเทศการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาให้บริการแบบ High Personal Touch รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ทั่วถึง

แนวคิดของการเป็น “Universal Banking” หรือสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินได้ครบวงจร ถือว่าเป็นแนวคิดยอดนิยมที่เป็นแนวโน้มของการให้บริการของสถาบันการเงินในยุคนี้ โดยเฉพาะการรวมตัวกันระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินในกลุ่มหรือเครือข่ายเดียวกัน เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

ด้วยแนวคิด “SCIB FAMILY” ตอกย้ำภาพลักษณ์การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่มีบริการครบรูปแบบ ซึ่งผลที่จะตามมานอกเหนือจากการต่อยอดธุรกิจ ยังเป็นการขยายฐานลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หลังจากทีคณะกรรมการของธนาคารไฟเขียวให้งบทำการตลาดเพื่อให้ลูกค้ารู้จักกับบริษัทในเครือมากขึ้น

สำหรับ 4 ปี ข้างหน้าของธนาคารแห่งนี้ต้องยกระดับเป็น New SCIB ที่ต้องมีทั้งสี่ด้านและมียุทธศาสตร์ของความแข็งแกร่ง (strong) ความมีเสถียรภาพ (stability) ความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) มีความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล (integrity) รวมทั้งบริการที่เป็นเลิศในตลาดของตัวเอง

ธนาคารยังกำลังจัดทำแผนธุรกิจ 3 ปี เพื่อวางแนวทางในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะเน้นการเติบโตเป็นหลัก และมีแผนในการหาพันธมิตรรวมอยู่ในแผนนี้ด้วย

แผนดำเนินธุรกิจระยะเวลา 3 ปี เพื่อปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแผนธุรกิจใหม่นี้จะวางแนวทางให้ธนาคารนั้นดำเนินธุรกิจโดยเน้นการเติบโตเป็นหลัก รวมถึงการหาพันธมิตรทางธุรกิจนั้นจะรวมอยู่ในแผนธุรกิจฉบับใหม่นี้ด้วย ซึ่งแผนธุรกิจใหม่นี้จะเริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2551 และการหาพันธมิตรใหม่นี้ น่าจะได้ข้อสรุปภายในปี พ.ศ. 2551

ลักษณะการทำธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปพอสมควร ซึ่งธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งก็ได้ปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทยจึงเกิดแนวคิด “SCIB FAMILY” ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วน

โครงการ SCIB FAMILY เป็นโครงการเชื่อมโยงบริการทางการเงินของเครือข่ายธนาคารนครหลวงไทยให้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในขณะนี้ที่มีการสนับสนุนให้ลงทุนผ่านตลาดทุนมากขึ้น ธนาคารนครหลวงไทยจึงเล็งเห็นว่าเป็นจังหวะดีที่จะเปิด

เคาน์เตอร์ทำการของบริษัทหลักทรัพย์นครหลวงไทยไว้ในสาขาของธนาคารนครหลวงไทย บางแห่งจาก 404 สาขาทั่วประเทศ ซึ่งได้เปิดให้บริการแล้วใน จังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ และ สุราษฎร์ธานี และยังตั้งเป้าเปิดเพิ่มอีก 2 สาขาในปี นี้ คือ ที่จังหวัดสิงห์บุรี และ สุพรรณบุรี โดยคัดเลือกจากศักยภาพของพื้นที่ ฐานลูกค้าในตลาดทุนและความพร้อมของสาขานาการ

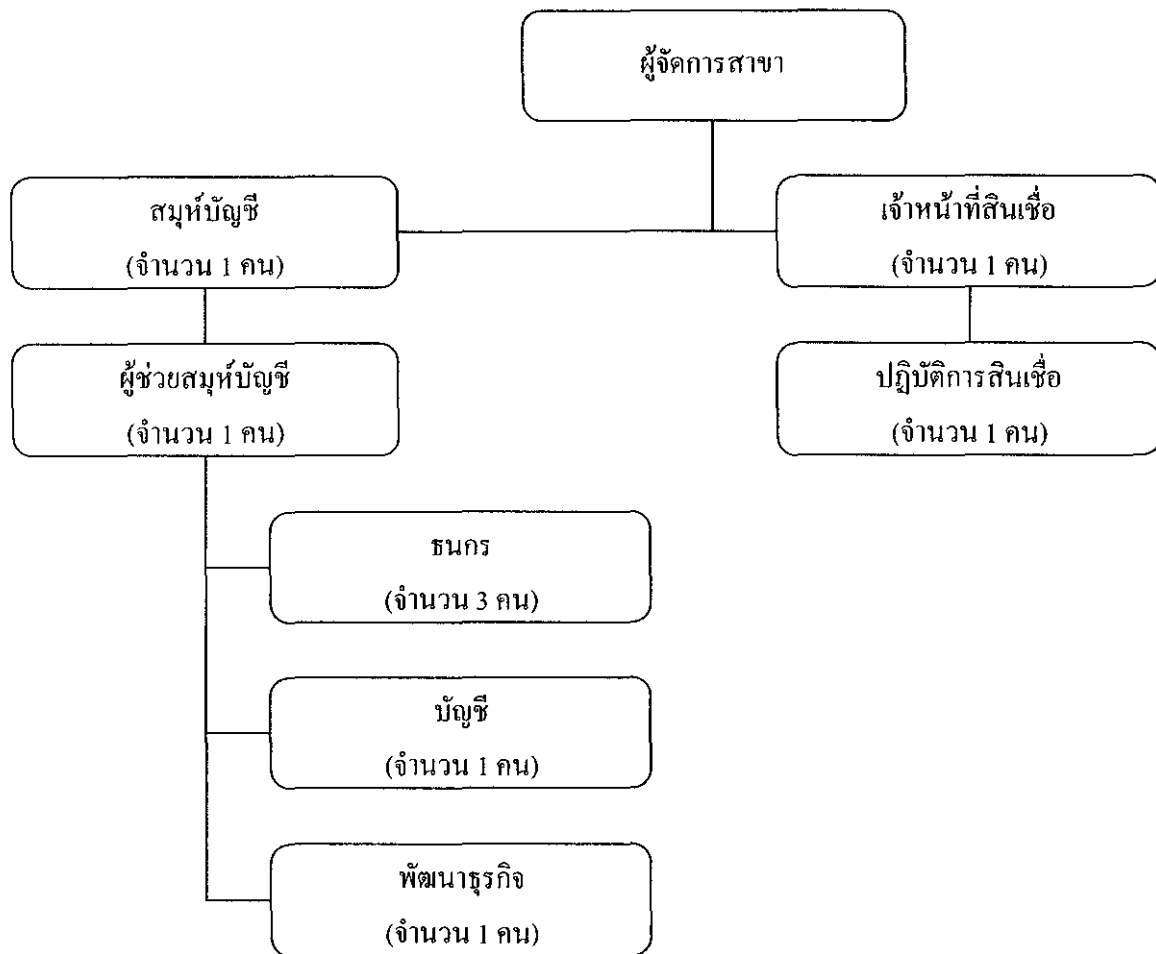
การเปิดเคาน์เตอร์ของบริษัทหลักทรัพย์ภายในธนาคาร จะทำให้ทั้งประชาชน นักลงทุน และธนาคาร รวมถึงบริษัทหลักทรัพย์ได้ประโยชน์กันทุกฝ่าย เพราะธนาคารและ บริษัทหลักทรัพย์จะมีต้นทุนการเปิดสาขาที่ลดลงและอาจทำให้เกิดการซื้อขายต่อเนื่อง (Cross-Selling) ได้มากขึ้น นอกจากนี้ การที่ธนาคารนครหลวงไทยมีเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ทั้ง บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทลิสซิ่ง ทำให้มีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมากและมีสินค้าที่หลากหลาย จึงสามารถ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการธนาคารและนักลงทุนได้

นอกจากนี้ ธนาคารนครหลวงไทย ยังมีแนวคิดเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า ได้ครอบคลุมมากขึ้น การปรับปรุงทำเลที่ตั้งและภาพลักษณ์ของธนาคาร และในส่วนของ พนักงาน ก็จะจัดอบรมและพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพพนักงานให้สามารถขายสินค้าของ ธนาคารได้ทุกประเภท ซึ่งที่ผ่านมา ก็ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็น อย่างดี และในบางสาขาใหญ่ ๆ ก็สามารถให้บริการได้ครบทุกประเภทแล้ว

### **ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)**

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2550ก) กล่าวถึง ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2539 ทำเลที่ตั้ง 653-653/1-3 ซอยรามคำแหง 39 ถนนประชาอุทิศ แขวงห้วยขวาง เขตห้วย-ขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 โทรศัพท์ 0-2934-4181-3 เปิดทำการ 08.30-15.30 น.

โครงสร้างธนาคารฯ ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด 10 คน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนงาน คือ ส่วนสายงานด้านสินเชื่อ มีพนักงาน 2 คน และส่วนของบริการทางการเงินและบัญชี มีพนักงานทั้งหมด 7 คน ปัจจุบันมี นายสมศักดิ์ ประสพธรรม เป็นผู้จัดการสาขา



ภาพ 1 โครงสร้างธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)

ที่มา. จาก ข้อมูลตราสารหนี้, โดย ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), 2550ก, ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.scib.co.th>

งบการเงินของธนาคารฯ ณ 31 มีนาคม พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย เงินฝาก 483.23 ล้านบาท เงินให้กู้ยืม 116.65 ล้านบาท อาคารที่ดิน และอุปกรณ์สุทธิ 2.1 ล้านบาท จำนวนลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารฯทั้งสิ้น 42,365 บัญชี

ภายในธนาคารฯ แบ่งพื้นที่บริการแบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการโอนเงินและอื่น ๆ ส่วนที่ 2 ให้บริการด้านการเปิดบัญชี ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งรับฟังและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ส่วนที่ 3 ให้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนที่ 4 ตู้บริการเงินสดอัตโนมัติ (ATM) จำนวน 1 เครื่อง

สภาพแวดล้อมของธนาคารฯ เป็นย่านอาคารสำนักงานขนาดกลาง และอพาร์ทเมนต์ ให้เช่า บริเวณใกล้เคียงเป็นสถานที่ราชการ เช่น สถานทูตสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสถานทูตกัมพูชา และสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ คู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ประกอบด้วยธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

นโยบายการบริหารงานสาขา ถูกกำหนดและมอบหมายโดย ธนาคารนครหลวงไทย สำนักงานใหญ่ผ่านสายงานบริหารงานสาขา ซึ่งปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับการตลาดเป็นอย่างมาก คือ การส่งเสริมผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน สินเชื่อต่าง ๆ การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อหน่วยลงทุน นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย เช่น นครหลวงไทยประกันชีวิต สยามชีวิตประกันภัย เป็นต้น