

# บทที่ 1

## บทนำ



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงอย่างกระทันหัน โดยในปี 2539 - 2540 ระบบเศรษฐกิจการเงินไทยต้องประสบกับการชะลอตัว การขยายตัวได้หยุดชะงักลงและส่งผลกระทบต่อเนื่องสู่ภาคเศรษฐกิจอื่น จนเกิดเป็นวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดในหลายรอบทศวรรษ ด้วยเหตุที่การเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยในช่วงที่ผ่านมาเป็นการเติบโตแบบไม่ทั่วถึงไม่สมดุล เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจในรูปแบบการเติบโตเพียงประการเดียวโดยละทิ้งการกระจายทรัพยากรอย่างสมดุล ทำให้เกิดความอ่อนแอของสภาพเศรษฐกิจโดยรวมไม่ว่าจะเป็นด้านการส่งออก ด้านการขาดดุลบัญชีเดินสะพัด ปัญหาความตกต่ำของภาคก่อสร้างหัตถวิทย์ การขาดแคลนสภาพคล่องของสถาบันเงินทุนไทย นับเป็นสารพันปัญหาที่สะสมและส่งผลกระทบตามมาอีกมากมาย เป็นลูกโซ่ที่ลูกกลมไปทั่วทุกภาคธุรกิจทั้งสังคมเมือง สังคมชนบท และสังคมท้องถิ่น จนในที่สุดได้ขยายตัวกลายเป็นปัญหาของชาติ (NATIONAL AGENDA)

จากตัวเลขเศรษฐกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย (ที่มา : บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกร จำกัด) ภาพเศรษฐกิจโดยรวมในของประเทศไทย ปี 2540 ชะลอตัวลง ดังจะเห็นได้จากตัวเลขทางเศรษฐกิจต่อไปนี้

- การส่งออก ขยายตัวเพียงร้อยละ 0.8 ในเดือนพฤษภาคม จากช่วงเดือนเดียวกันของปีก่อนหน้า (year-on-year) ซึ่งนับว่าเป็นอัตราการขยายตัวที่ถดถอยลงเมื่อเทียบกับร้อยละ 5.3 ในเดือนเมษายน นอกจากนี้ มูลค่าการส่งออกในรอบ 5 เดือนแรกของปี ยังคงมีอัตราการขยายตัวเพียงประมาณร้อยละ 2.0 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

- การนำเข้า ที่ปรับตัวลดลงร้อยละ 10.2 ในเดือนพฤษภาคม จากเดือนเดียวกันในปีก่อนและลดลงถึงร้อยละ 7.0 จากมูลค่าการนำเข้าในเดือนเมษายนก่อนหน้า ซึ่งการลดลงของการนำเข้านี้ทำให้ดุลการค้าในเดือนพฤษภาคม มีมูลค่าการขาดดุลเพียง 16.8 พันล้านบาท เมื่อเทียบกับยอดการขาดดุลถึง 41.0 พันล้านบาทในเดือนเมษายน

- ดัชนีการลงทุนของภาคเอกชน ที่ขยายตัวในอัตราที่ลดลงเป็นร้อยละ 4.1 ในเดือนพฤษภาคม เมื่อเทียบกับร้อยละ 5.0 ในเดือนเมษายน และร้อยละ 5.8 ในเดือนมีนาคม การชะลอตัวของการลงทุนของภาคเอกชนนี้ สอดคล้องกับภาพของการชะลอตัวในกิจกรรมการผลิต ซึ่งดัชนีการผลิตภาคอุตสาหกรรมก็ได้มีอัตราการขยายตัวที่ลดลงเป็นร้อยละ 6.1 ในเดือนพฤษภาคม เมื่อเทียบกับที่ขยายตัวร้อยละ 6.3 ในเดือนก่อนหน้า

- สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ ได้มีอัตราการขยายตัวที่ลดลงเป็นร้อยละ 12.0 ในเดือนมิถุนายน จากที่ขยายตัวร้อยละ 12.4 ในเดือนพฤษภาคม ในขณะที่เงินฝากของระบบธนาคารกลับมีอัตราขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 15.5 ในเดือนมิถุนายนจากร้อยละ 11.8 ในเดือนก่อนหน้า การเพิ่มขึ้นของของเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ในเดือนมิถุนายนนี้ ส่วนหนึ่งคงจะเป็นผลมาจากการโอนย้ายเงินฝากจากบริษัทเงินทุน ในช่วงปลายเดือนมิถุนายนที่ทางการได้สั่งให้บริษัทเงินทุน 16 แห่งหยุดดำเนินการ (และทางการสั่งระงับการดำเนินกิจการของบริษัทเงินทุนเพิ่มอีก 42 แห่ง ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคม 2540)

- ดุลบัญชีเดินสะพัด มีมูลค่าการขาดดุลที่ลดลงตามการขาดดุลการค้า โดยลดลงเป็น 22.8 พันล้านบาทในเดือนพฤษภาคม จากมูลค่าการขาดดุล 38.0 พันล้านบาทในเดือนเมษายน อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาค่าผลต่างระหว่างดุลบัญชีเดินสะพัดกับการขาดดุลการค้าของประเทศ ซึ่งสะท้อนถึงการเกินดุลรวมในดุลบริการ (Services Receipt and Payments) ดุลรายได้ (Income Receipts and Payments) และดุลบริจาค (Current Transfer) จะพบว่าในเดือนพฤษภาคมยอดดุลรวมดังกล่าวมีการขาดดุลถึง 6.0 พันล้านบาท เมื่อเทียบกับที่เกินดุล 3 พันล้านบาทในเดือนเมษายน นอกจากนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ฐานะดุลบริการและดุลรายได้ของประเทศก็ยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง จากยอดการเกินดุลที่เท่ากับ 6.3 7.0 และ 16.5 พันล้านบาทในเดือนมีนาคม กุมภาพันธ์ และมกราคมตามลำดับ

- ดุลการชำระเงิน ซึ่งยังคงขาดดุลติดต่อกัน โดยมีมูลค่าการขาดดุลเท่ากับ 24.6 พันล้านบาทในเดือนมิถุนายน ในเดือนพฤษภาคมมีปริมาณเงินทุนไหลออกสุทธิประมาณถึง 89.5 พันล้านบาท เมื่อเทียบกับปริมาณเงินทุนไหลเข้าสุทธิจากต่างประเทศประมาณ 22.5 พันล้านบาทในเดือนเมษายน

- เงินทุนสำรองระหว่างประเทศ ปรับตัวลดลงอีก 0.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมียอดเท่ากับ 32.4 พันล้านดอลลาร์ฯ ในเดือนมิถุนายน จาก 33.3 พันล้านดอลลาร์ฯ ในเดือนพฤษภาคม ซึ่งการลดลงของเงินทุนสำรองนี้เป็นผลจากการขาดดุลการชำระเงินในเดือนดังกล่าว

ตัวเลขเศรษฐกิจดังกล่าวบ่งชี้ถึงการชะลอตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยการลงทุนและการผลิตของภาคเอกชนยังคงชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การปรับตัวลดลงอย่างมากของการนำเข้าก็เป็นสัญญาณที่ไม่ค่อยจะดีนัก เพราะอาจจะสะท้อนถึงกิจกรรมการผลิตที่ชะลอตัวลงอย่างมากของภาคอุตสาหกรรมภายในประเทศ แต่ทั้งนี้ตัวเลขที่น่าเป็นห่วงมากที่สุดคือ การส่งออก ซึ่งยังคงขยายตัวน้อยมาก โดยมูลค่าการส่งออกรวมในช่วง 5 เดือนแรกของปี ได้ขยายตัวเพียงร้อยละ 2.0 เท่านั้น นอกจากนี้ ประเด็นที่น่าเป็นห่วงอีกประการคือ การขาดดุลในยอดดุลบริการและดุลรายได้ ซึ่งสามารถประมาณได้จากค่าผลต่างระหว่างดุลบัญชีเดินสะพัดกับดุลการค้า โดยในเดือนพฤษภาคม ยอดดังกล่าวขาดดุลถึง 6 พันล้านบาท ส่วนดุลการชำระเงินก็ยังคงขาดดุลติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง การขาดดุลดังกล่าวสะท้อนถึงการถดถอยของปริมาณเงินทุนไหลเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งก็ได้ส่งผลให้ปริมาณเงินทุนสำรองระหว่างประเทศ ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องตามไปด้วย

ในส่วนของระบบสถาบันการเงินก็เริ่มมีความอ่อนแอปรากฏให้เห็นมาเป็นระยะ ๆ นับตั้งแต่ปลายปี 2539 เนื่องจากมีหนี้เสียและหนี้ด้อยคุณภาพในระบบสถาบันการเงินเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนี้เสียของภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นมากขึ้นในหมู่ประชาชนทั่วไปได้

สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคอุตสาหกรรมการเงิน ธนาคาร ธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งประสบปัญหาด้านผลประกอบการที่ตกต่ำลง โดยในไตรมาสแรกปี 2540 ธนาคารพาณิชย์ไทยมีผลกำไรสุทธิรวมลดลงร้อยละ 4 เทียบกับที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ในไตรมาสแรก ปี 2539 ซึ่งก็เป็นตัวเลขที่สะท้อนถึงภาวะที่ตกต่ำในธุรกิจการเงินซึ่งไม่ค่อยปรากฏให้เห็นได้ง่าย ๆ นัก ทำให้ลูกค้าประชาชนทั่วไปเกิดความสับสนวิตกกังวลต่อสถานการณ์ทางการเงินและเริ่มขาดความเชื่อมั่น นอกจากนี้สถาบันจัดอันดับชั้นนำของโลก 2 แห่ง คือ Moody's Investors Service และ Standard and Poor's Corporation ยังได้ประกาศปรับลดเครดิตหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่ง จนกระทบต่อต้นทุน การระดมเงินทุนของสถาบันการเงินไทยโดยรวมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อาจกล่าวได้ว่าเป็นสภาวะการณ์ที่น่าเป็นห่วง เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นภาคธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งของประเทศ โดยมีหน้าที่หลักหลายประการคือการให้บริการทางการเงินและบริการอื่น ๆ แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ การสร้างเงินในระบบเศรษฐกิจ มีบทบาทต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในฐานะที่เป็นศูนย์กลางและเป็นสื่อกลางทางการเงิน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ใหญ่ที่สุดของตลาดเงินในประเทศ (ตลาดเงิน คือกลไกในการโอนเปลี่ยนมือในเงินทุนระหว่างผู้มีเงินออมและผู้ต้องการใช้เงินทุน โดยผ่านสถาบันการเงินที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน) โดยธนาคารพาณิชย์มีบทบาท

ในการทำหน้าที่ถ่ายเท หรือเปลี่ยนสภาพจากเงินออมไปสู่เงินลงทุน เป็นแหล่งระดมเงินออมที่เป็นระบบใหญ่ ช่วยขยายตลาดเงินทุนในประเทศ ทำให้การลงทุนในประเทศสูงขึ้น และมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ เพื่อนำไปลงทุนในกิจการที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวม นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายทางด้านการเงินของประเทศอีกด้วย

ในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้นต้องอาศัยความไว้วางใจและศรัทธาจากมหาชน เพราะเป็นสถาบันธุรกิจที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากที่จะต้องให้บริการและคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกทุกคนในสังคม กิจการของธนาคารพาณิชย์เป็นกิจการของมหาชน ที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศจากธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 15 แห่ง และต้องดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อมหาชนให้มากที่สุดจึงจะได้รับการยอมรับนับถือและศรัทธาจากมหาชนได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจดังกล่าวจึงไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารพาณิชย์เท่านั้น หากแต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะธนาคารขนาดเล็กที่ประสบปัญหาจากกระแสข่าวลือว่าจะล้ม ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น สับสน และไม่ไว้วางใจในการดำเนินงานถึงขนาดพากันไปถอนเงินจากธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก แล้วนำเงินไปฝากกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ บางส่วนก็นำไปฝากกับธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศ นอกจากนี้ภาพลักษณ์ที่สั่นคลอนของธนาคารพาณิชย์ไทยยังเกิดจากการที่ทางการประกาศสั่งระงับกิจการบริษัทเงินทุนจำนวน 58 แห่ง ทำให้ประชาชนทั่วไปขาดความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงินในระบบธนาคารพาณิชย์ทั้ง 15 แห่งที่เปิดดำเนินการอยู่ กล่าวได้ว่าเมื่อสถาบันการเงินล้มละลาย ผลกระทบมิได้จำกัดเฉพาะสถาบันการเงินที่ล้มเท่านั้น หากยังสร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่เหลือด้วย และกระทบลูกโซ่ต่อส่วนอื่น ๆ ของระบบเศรษฐกิจได้ (Contagion Effect)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคาร	จำนวนสาขา ทั้งหมด (ภายในประเทศ)	ตั้งเป้าเปิดทั้งปี 2540	ครึ่งปีเปิดได้ มิ.ย.2540
กรุงเทพ	540	25	17
กรุงไทย	514	21	13
กสิกรไทย	515	23	11
ไทยพาณิชย์	453	40	12
กรุงศรีอยุธยา	400	-	13
ทหารไทย	355	18	9
นครหลวงไทย	206	18	4
กรุงเทพพาณิชย์การ	167	4	-
มหานคร	94	18	8
เอเชีย	108	10	6
ไทยทุน	95	7	1
นครธน	65	10	3
สหธนาคาร	115	4	2
แหลมทอง	49	10	6
ศรีนคร	82	17	5

ที่มา : นิตยสารดอกเบี๋ย กรกฎาคม 2540

ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยจะเป็นอย่างไรนั้น สื่อมวลชนมีส่วนในการกำหนดทิศทางภาพลักษณ์ในสายตาประชาชนได้ เพราะสื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะเมื่อปัญหาเศรษฐกิจเดินทางมาถึงจุดวิกฤต สื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการนำเสนอและถ่ายทอดข่าวสาร รายงานสถานการณ์ นำเสนอบทวิเคราะห์ เจาะลึกในมุมมองแง่คิดต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะ โดยมีพื้นฐานทั้งจากข้อเท็จจริงหลักการและทัศนคติส่วนบุคคลเผยแพร่สู่สาธารณชน นอกจากนี้สื่อมวลชนยังมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงประชาชนตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละสื่อ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งในปัจจุบันคนในสังคมจำเป็นต้องบริโภคข่าวสารทั้งในชีวิตประจำวันและใช้ในการทำงาน ดังนั้นสื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของคนโดยเฉพาะในสังคมเมือง และมีอิทธิพลต่อการก่อตัวของทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อม ดังนั้นการที่ธนาคารพาณิชย์ไทยจะมีภาพลักษณ์



อย่างไรในสายตาของประชาชนขึ้นอยู่กับการคัดเลือกนำเสนอ หรือมุมมองทัศนคติของสื่อมวลชนด้วยเช่นกัน

จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 นี้ ธนาคารพาณิชย์ไทยมีภาพลักษณ์อย่างไรในสายตาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่ประชาชนเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการและเป็นผู้รับสารจากสื่อมวลชน นอกจากนี้ยังศึกษาในส่วนของสื่อมวลชนด้วยว่ามีทัศนคติและมุมมองต่อเรื่องนี้อย่างไร ในฐานะที่สื่อมวลชนเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 ในสายตาประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยในอดีต
2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไทยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย
6. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยปี 2540 ในสายตาประชาชนผู้ใช้บริการและสื่อมวลชน

### สมมติฐานการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทย
2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย
3. ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 ในสายตาประชาชนผู้ใช้บริการและสื่อมวลชนมีความแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยในสายตาประชาชนจะศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของสรรพสิ่ง และเป็นศูนย์รวมความคิดที่หลากหลายจากบุคคลต่างสาขาอาชีพ ต่างทัศนคติ ต่างความสนใจและต่างสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมและรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ให้ได้ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างชัดเจนและถูกต้องมากที่สุด

และการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงปี 2540 เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประเทศไทยเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในหลายทศวรรษที่ผ่านมา จึงเป็นช่วงเวลาที่น่าศึกษาว่าวิกฤตการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในสายตาประชาชน โดยศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจด้วย

## นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ไทย : สถาบันทางการเงินไทยที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินแก่สาธารณะ ในที่นี้หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ ธนาคารมหานคร ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทุน ธนาคารนครธน ธนาคารสหธนาคาร ธนาคารศรีนคร และธนาคารแหลมทอง

ภาพลักษณ์ : ภาพที่เกิดขึ้นในใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ไทย  
ธนาคารพาณิชย์ไทย : ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการ ความมั่นคง การบริหารงาน ผู้บริหาร พนักงาน สถานที่ เทคโนโลยี เป็นต้น โดยภาพที่เกิดขึ้นมานั้นเกิดจากการได้รับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น

หรือมีประสบการณ์มาในอดีต จึงทำให้บุคคลสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา ซึ่งอาจเป็นไปในลักษณะที่ดี (ภาพลักษณ์เชิงบวก) หรือเป็นไปในลักษณะที่ไม่ดี (ภาพลักษณ์เชิงลบ) ก็ได้

การเปิดรับข่าวสาร : ความถี่ หรือ ความบ่อยในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อบุคคล ได้แก่ คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก และพนักงานธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย : การใช้ประโยชน์จากธนาคารพาณิชย์ไทยในรูปแบบต่าง ๆ ตามความพึงพอใจ เช่น การฝากประจำ ออมทรัพย์ การโอนเงิน การใช้บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม การเช่าตู้നിറภัย

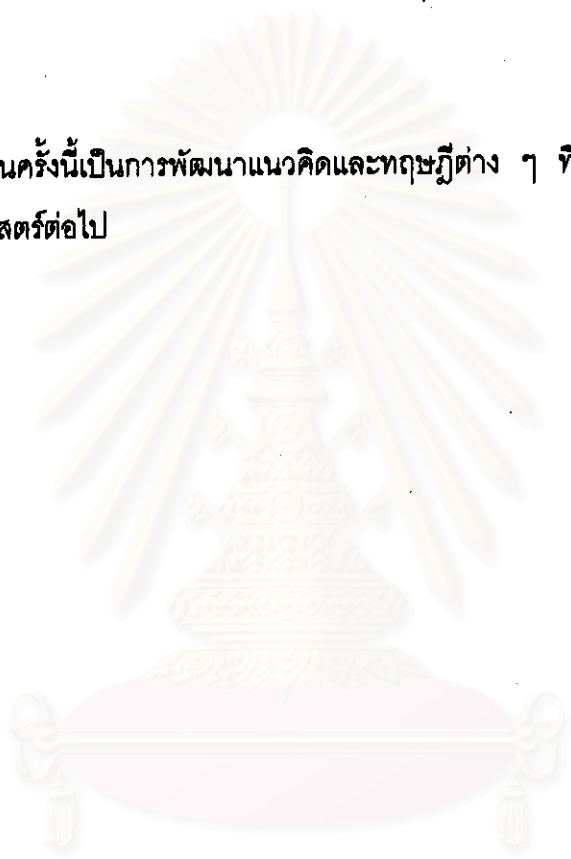
### ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมุ่งศึกษามุมมองทัศนคติที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงปี 2540 เท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่สามารถอธิบายถึงภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยได้ทุกช่วงเวลาและครอบคลุมทั้งประเทศ



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อประโยชน์ในการกำหนดทิศทางและแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อสร้างศรัทธา ทศนคติและความเข้าใจอันดีต่อสาธารณชนต่อไป โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่องค์กรต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤต
2. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางการพิจารณาปรับปรุงแนวทางการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนให้เป็นประโยชน์
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในงานวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ต่อไป



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย