

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

. . . ทุกฝ่ายล้วนยอมรับว่า ธนาคาร เป็นสายเลือดที่ใหญ่ที่สุดของเศรษฐกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจไม่ว่าจะแขนงไหนในประเทศไทย ทางกึ่งกลางของฟังก์ชันการพาณิชย์เป็นผู้อำนวยการสูญเสียส่วนใหญ่ เพราะธนาคาร เป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศตลอดช่วงการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทุกช่วง ตั้งแต่คนจนถึงปัจจุบัน ธนาคาร เป็นกำลังสำคัญที่หนุนโคงกิจการขยายตัวทางอุตสาหกรรมทุกชนิด . . .¹

. . . เราคงตระหนักกันดีเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อเศรษฐกิจการเงิน ของประเทศไทย และยอมรับเห็นคววว่า ไม่ว่าธุรกิจหรือบุคคลทั่วไป ทางมีความผูกพันกับกิจการธนาคารพาณิชย์ ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งเสมอ . . .²

คำกล่าวของทั้งสองท่านผู้มีชื่อเสียงในวงการธนาคารในประเทศไทยจึงเป็นสิ่งยืนยันอย่างคืดถึงความสำคัญของธนาคารพาณิชย์ และโดยที่กิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยดำเนินการในระบบการธนาคารสาขา กล่าวคือ มีที่ทำการซึ่งเรียกว่า "สำนักงานสาขา" เพิ่มจาก "สำนักงานใหญ่" ที่ใช้เป็นศูนย์กลางการบริหารงาน ดังปรากฏว่า ธนาคารพาณิชย์ได้ขยายกิจการ

¹ บุญชู โรจนเสถียร, "คำปราศรัยของนายกสมาคมธนาคารไทยในงานเลี้ยงประจำปีของสมาคมธนาคารไทย ณ โรงแรมโอเรียลเต็ล วันที่ 21 มีนาคม 2522," วารสารอุตสาหกรรม 2 (พฤษภาคม 2522) : 16.

² เรียงชัย มะระกานนท์, "เล่าสู่กันฟังเกี่ยวกับการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายธนาคารพาณิชย์," ใน ผลการศึกษาวิจัยของกลุ่มเศรษฐกิจ สังคม ภาษา วัฒนธรรม เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม, ชุมชนนักเรียนรู้ทุนรัฐบาลญี่ปุ่น, ผู้รวบรวม (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิบูลิเคชั่น, 2522), หน้า 14.

ไปยังท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะหลังนี้มีอัตราการเพิ่มที่สูงมาก
ดังในตารางที่ 1 และ 2

สำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยที่จะกล่าวถึงนี้ จะเห็นได้ว่า บางธนาคารมีสำนักงาน
สาขามากนับร้อยแห่ง แต่บางธนาคารมีสำนักงานสาขาเพียง 3 แห่งเท่านั้น อีกทั้งมีความแตก-
ต่างกันในการกระจายตามแต่ละท้องถิ่นด้วย เป็นคั่นว่า บางธนาคารมีเฉพาะในเขตกรุงเทพ-
มหานคร บางธนาคารมีมากเฉพาะบางจังหวัด หรือบางภาคเท่านั้น และในปัจจุบันมีธนาคาร
พาณิชย์ไทยหลายแห่งมีสำนักงานสาขาในต่างประเทศอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหา-
นครซึ่งจะศึกษาถึงนี้เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีจำนวนสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยมาก
ถึง 403 แห่ง เมื่อสิ้นปี 2522 ซึ่งมากกว่าจังหวัดในอันดับรองลงมาหลายเท่า ตามลำดับดังนี้
ชลบุรี 44 แห่ง เชียงใหม่ 36 แห่ง นครราชสีมา 32 แห่ง สงขลา 30 แห่ง และอีกประการ
หนึ่ง คือ กรุงเทพมหานคร เป็นเพียงจังหวัดเดียวที่มีสำนักงานสาขาและสำนักงานใหญ่ครบทุก
ธนาคาร¹

เมื่อพิจารณาโดยทั่วไป การมีสำนักงานสาขาจำนวนมากกว่า น่าจะเป็นข้อได้เปรียบ
ในการดำเนินธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ผลกำไรย่อมสูงขึ้นมากกว่าเมื่อมีสาขาที่จะ
ช่วยหากำไรเพิ่มขึ้นอีก แต่มีเงื่อนไขว่า เมื่อจัดตั้งสาขาเพิ่มขึ้นแล้ว ธนาคารนั้นต้องมีการบริ-
หารงานได้คึกไม่น้อยกว่ามีสำนักงานสาขาเท่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการควบคุมให้มีการบริ-
หารงานของสำนักงานแห่งใหม่ให้ดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานใหญ่ และมีเงื่อนไขอีก
ประการหนึ่งคือ ต้องมีลูกค้ามารับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งประเด็นหลังนี้ อาจจะเป็นข้อจำกัด
ในการจัดตั้งสำนักงานสาขาในบางท้องถิ่น ถึงแม้ว่าธนาคารนั้นจะมีการบริหารงานคืออย่างไรก็ตาม

ในสภาพความเป็นจริง เงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะเป็นมูลฐานที่ก่อให้เกิดปัญหาสำหรับ
ธนาคารพาณิชย์ไทย ผลจึงปรากฏว่า ในปัจจุบันจำนวนสำนักงานสาขาจึงมีความแตกต่างกันมาก
ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากธนาคารต้องประสบกับปัญหาและใช้ชีวิตแก้ไขไม่เหมือนกันในการที่จะจัดตั้ง
สำนักงานสาขาเพิ่มขึ้น

ฉะนั้นความสำคัญดังที่แยกให้เห็นในแคสชั่นของหัวข้อวิทยานิพนธ์ จึงทำให้เกิดแรง-
คลใจให้ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนสำนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในรอบ 30 ปี
ตั้งแต่สิ้นปี 2493 - 2522 (หน่วย : แห่ง)

เขต	2493	2494	2495	2496	2497	2498	2497	2500	2501	2502
กรุงเทพมหานคร	30	31	31	32	35	42	52	63	86	101
ต่างจังหวัด	30	37	53	57	63	73	88	118	183	202
รวม	60	68	84	89	98	115	140	181	269	303

เขต	2503	2504	2505	2506	2507	2508	2509	2510	2511	2512
กรุงเทพมหานคร	113	124	134	145	153	161	169	182	195	213
ต่างจังหวัด	238	274	291	302	305	313	325	353	373	390
รวม	351	398	425	447	458	474	494	535	568	603

เขต	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522
กรุงเทพมหานคร	234	259	271	283	303	323	744	364	405	437
ต่างจังหวัด	413	423	460	496	543	572	721	820	892	926
รวม	647	682	731	779	846	895	1065	1184	1297	1363

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนสำนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี
ตั้งแต่ พ.ศ. 2493 - 2522 (หน่วย : แห่ง)

เขต	2493	2494	2495	2496	2497	2498	2499	2500	2501	2502
กรุงเทพมหานคร	3	1	-	1	3	7	10	11	23	15
ต่างจังหวัด	4	7	16	4	6	10	15	30	65	19
รวม	7	8	16	5	9	17	25	41	88	34

เขต	2503	2504	2505	2506	2507	2508	2509	2510	2511	2512
กรุงเทพมหานคร	12	11	10	11	8	8	8	13	13	18
ต่างจังหวัด	36	36	17	11	3	8	12	28	20	17
รวม	48	47	27	22	11	16	20	41	33	35

เขต	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522
กรุงเทพมหานคร	21	25	12	12	20	20	21	20	41	32
ต่างจังหวัด	23	10	37	36	47	29	149	99	72	34
รวม	44	35	49	48	67	49	170	119	113	66

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ในการจัดตั้งสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทั่วไปทุกธนาคาร
2. ศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างการจัดตั้งสำนักงานสาขาของธนาคารที่กระทำภายในเขตกรุงเทพมหานคร กับส่วนภูมิภาค
3. จัดทำการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ของธนาคารพาณิชย์ไทยเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสาขาในค่าน
 - 3.1 การจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานสาขา ซึ่งจะมีลูกค้ามารับบริการอย่างเพียงพอ โดยจะวิเคราะห์ของทุกธนาคารพาณิชย์ไทยว่า จัดตั้งในท้องที่หรือบริเวณไหนและเมื่อไหร่
 - 3.2 การจัดหาทรัพยากรในการบริหาร ที่จะทำให้ธนาคารมีเครื่องมือในการบริหารงานให้ดี หลังจากมีสถานที่เหมาะสมแล้ว ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรด้านการเงิน ค่านกำลังคน ค่านสำนักงาน และค่านการจัดการ
4. ค้นคว้าหาสาเหตุในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น และเสนอข้อแนะนำเพิ่มเติม

หลักทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

หลักทฤษฎีที่ใช้ในการกำหนดทรัพยากรในการจัดการหรือการบริหารงานของสำนักงานสาขา ในที่นี้ คือ

ทฤษฎีขององค์ประกอบในการจัดการ (Management Resource Theories) กล่าวว่า ตามหลักการจัดการสมัยใหม่นั้น ไม่ว่าจะขึ้นองค์การทางราชการหรือองค์การธุรกิจก็ตาม ย่อมมีความจำเป็นต้องใช้ "องค์ประกอบ" หรือ "ทรัพยากร" หรือที่เรียกโดยทั่วไปว่า "ปัจจัย" นั้น เป็นหลักที่สำคัญสำหรับเป็นเครื่องมือในการจัดการ องค์ประกอบสำคัญดังกล่าวนี้แต่เดิมมี 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และการจัดการหรือวิธีปฏิบัติ (Management or Method) ซึ่งเรียกว่า หลัก 4 M's

แต่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการพิจารณาทรัพยากรไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านการบริหารธุรกิจ ได้ขยายปัจจัยเพิ่มเติมมากขึ้นอีก 2 ประการ รวมเป็น 6 ประการด้วยกันคือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) การจัดการหรือวิธีปฏิบัติ (Management or Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) โดยเรียกสั้นๆ ว่า หลัก 6M's และถ้าเพิ่มคำว่าขวัญ (Moral) ไปอีก ก็เป็นหลัก 7 M's

องค์ประกอบบางแห่งอาจมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร เพียง 3 - 4 - 5 - 6 หรือทั้ง 7 ประเภท ซึ่งแล้วแต่ความเหมาะสม แก่ความสามารถขององค์การนั้นๆ สำหรับปริมาณของทรัพยากรแต่ละประเภทก็เช่นกัน อาจมีความจำเป็นต้องใช้ต่างกันมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมแล้วแต่นโยบายขององค์การนั้น แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรในการจัดการนั้นย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการจัดการงานสมัยใหม่¹

องค์ประกอบในการจัดการตามทฤษฎีข้างต้น จึงนำมาพิจารณาในการกำหนดองค์ประกอบในการจัดการงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย กล่าวคือ

สาขาเป็นองค์ประกอบธุรกิจหน่วยย่อย (Sub-Business Organization) ของธนาคารพาณิชย์ เมื่อมีการจัดตั้งขึ้นก็จะเกิดการจัดการที่สำนักงานแห่งใหม่นั้นโดยมีสำนักงานใหญ่คอยควบคุมการ จัดการ ของสาขานั้นอีกคือหนึ่ง

ฉะนั้นจึงกล่าวว่า "การจัดตั้งสาขา" ก็คือ "การจัดหาองค์ประกอบในการจัดการงานสาขา" นั่นเอง สำหรับธนาคารซึ่งเป็นองค์การประเภทธุรกิจขายบริการทางการเงินในที่นี้ได้แยกวิเคราะห์เป็น 4 ทรัพยากรแรกเท่านั้น โดยไม่รวมทรัพยากรด้านตลาด เนื่องจากลูกค้าของสาขาส่วนใหญ่อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ อีกทั้งไม่รวมทรัพยากรด้านเครื่องจักร เพราะธนาคารไม่ใช่ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เครื่องจักร เป็นกำลังสำคัญ และไม่รวมทรัพยากรด้านขวัญ เนื่องจากการปฏิบัติงานธนาคารมีสิ่งจูงใจไม่ว่าค่าจ้างเงินเดือน ความมั่นคงและการยอมรับของสังคมในอาชีพการงาน ตลอดจนลักษณะของสภาพสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ทำให้มีขวัญในการอยู่ในขั้นนี้แล้ว ฉะนั้นทรัพยากรทั้ง 3 ประเภทหลังจึงได้ยกเว้นไม่กล่าวถึง สำหรับในที่นี้แยกวิเคราะห์ทรัพยากรดังตารางที่ 3

¹ วีรนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์. การจัดองค์การและการบริหาร. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2521) . หน้า 18.

ตารางที่ 3 แสดงองค์ประกอบในการจัดการองค์การ องค์ประกอบในการจัดการสาขาของ
ธนาคารพาณิชย์และการจัดตั้งสาขาของธนาคารพาณิชย์

องค์ประกอบใน การจัดการองค์การ	องค์ประกอบใน การจัดการสาขา ของธนาคารพาณิชย์	การจัดตั้งสาขาของธนาคารพาณิชย์
1. เงิน	1. ทรัพยากรด้าน กำลังเงิน (Financial Resource)	1. การจัดหาเงินทุนซึ่งเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐาน (Fundamental Resource) เพื่อให้ได้ มาซึ่งองค์ประกอบในการจัดการอื่นๆ ตาม ต้องการ
2. คน	2. ทรัพยากรด้าน กำลังคน (Human Resource)	2. การจัดหาพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ทางชีวภาพ (Biological resource) เพื่อจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน
3. วัสดุ	3. ทรัพยากรด้าน สำนักงาน (Material Resource)	3. การจัดหาที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ซึ่งเป็นองค์ - ประกอบทางกายภาพ (Physical Resou- rce) เพื่อจะเป็นเครื่องมือให้แก่อุปฏิบัติงาน
4. การจัดการ	4. ทรัพยากรด้าน การจัดการ (Managerial Resource)	4. การจัดหาวิธีการจัดการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่จะจัดการกับองค์ประกอบทั้ง 3 ข้างต้นเพื่อ ให้เกิดการปฏิบัติงานขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะ "ธนาคารพาณิชย์" ไม่รวมธนาคารอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาเฉพาะ "ธนาคารพาณิชย์ไทย" ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ไม่รวมถึงธนาคารที่จดทะเบียนในต่างประเทศที่มีสำนักงานสาขาในประเทศไทย
3. ศึกษาถึงการจัดตั้งสาขาใน "เขตกรุงเทพมหานคร" โดยเปรียบเทียบเฉพาะในกรณีสำคัญกับการจัดตั้งใน "เขตอำเภอเมือง" "เขตอำเภอรอบนอก" ในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงในต่างประเทศ
4. ศึกษาถึง "ปัญหา" ในการจัดตั้งสาขา โดยนำวิธีการจัดตั้งสาขาที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันโดยทั่วไปเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงตัวปัญหา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นประโยชน์โดยตรงต่อกิจการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นธุรกิจประเภทขายบริการทางการเงินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย เพื่อทราบถึงวิธีการ และปัญหาในการจัดตั้งสาขาอันเป็นการเปิดแหล่งรายได้ หรือแหล่งที่จะทำให้เกิดรายได้ โดยอาศัยหลักวิชาการจัดการมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ
2. เป็นประโยชน์ทางอ้อม คือ อาจจะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับประกอบในการวิเคราะห์เปรียบเทียบหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแก่กิจการต่างๆ ที่มีระบบสาขา เช่น กิจการเงินทุนและหลักทรัพย์ กิจการประกันภัย และกิจการอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน
3. เป็นประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษา นักวิชาการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป เพื่อเป็นตำราอ้างอิงทางวิชาการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ก. การสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ไทยระดับบริหารหรือเจ้าหน้าที่อื่นซึ่งเกี่ยวข้องในการจัดตั้งสาขานาคาร ทุกธนาคาร โดยสัมภาษณ์ตามแนวแบบสัมภาษณ์ (Structured Interview) นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์ชนิดไม่มีแบบสัมภาษณ์ (Unstructured Interview) กับบุคคลในวงการอื่นซึ่งมีรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในท้ายเล่ม

ข. การใช้แบบสอบถาม แจกแก่เจ้าหน้าที่บริหารประจำสาขาในเขตกรุงเทพมหานครสาขาละ 1 ชุด โดยได้รับอนุญาตให้แจกได้ 6 ธนาคารจาก 16 ธนาคาร ซึ่งแยกตามขนาดของธนาคาร (ตามจำนวนสินทรัพย์ เมื่อสิ้นปี 2521) ดังนี้

- ธนาคารขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารที่ไม่ได้แจกคือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงศรีอยุธยา

- ธนาคารขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ ธนาคารศรีนคร ธนาคารที่ไม่ได้แจกคือ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารทหารไทย และธนาคารมหานคร

- ธนาคารขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารหวังหลีและสหธนาคาร ธนาคารที่ไม่ได้แจกคือ ธนาคารเอเชียทรีสต์ ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทุนและธนาคารแหลมทอง

สำหรับวิธีการส่งแบบสอบถามนั้นใช้วิธีส่งผ่านสำนักงานใหญ่ให้ส่งต่อไปยังสาขา และวิธีส่งทางไปรษณีย์ คังรายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน

ธนาคารขนาดใหญ่	แจก 99 ชุด	ได้รับคืน 45 ชุด	คิดเป็นร้อยละ 45.5	ของจำนวนที่แจก
" " " " "	กลาง " 45	" 23	" 46.9	"
" " " " "	เล็ก " 20	" 10	" 50.0	"
รวมทั้งสิ้นแจก	<u>168</u>	" <u>78</u>	" 46.4	"

ค. การสำรวจ เพื่อต้องการทราบลักษณะของทรัพยากรค้ำสำนักงาน โดยสำรวจสถานที่ตั้งและตัวอาคารสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยทุกสำนักงาน เมื่อสิ้นปี 2521 นอกจากนี้ยังสำรวจในส่วนภูมิภาคเฉพาะที่อยู่ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง คือ ชลบุรี เชียงใหม่ ลำปาง ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ ราชบุรี นครราชสีมา บุรีรัมย์และ อุบลราชธานี สำหรับการสำรวจในส่วนภูมิภาคนี้เป็นการสำรวจโดยสังเขปเท่านั้นคือ ไม่มีการ- บันทึกรายละเอียดที่ละเอียดแต่อย่างใด ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการสำรวจใช้เวลาประมาณ 1 ปี ตั้งแต่สิ้นปี 2521 และเป็นการสำรวจด้วยตนเองเพียงคนเดียว

ง. การสังเกตการณ์ ได้เข้าไปสังเกตการณ์ภายในสำนักงานของ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารละไม่ต่ำกว่า 3 สำนักงาน รวมไม่ต่ำกว่า 90 สำนักงาน และ นอกจากนี้ยังได้สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยเข้ารับบริการค้ำเงินฝากบัญชีออมทรัพย์และ เงินฝากประจำ ธนาคารละไม่ต่ำกว่า 2 สำนักงาน ภายในปี 2522 จากเขตต่างๆ ของ กรุงเทพมหานคร 9 เขต นอกจากนี้ยังได้เข้าสังเกตการณ์ในวันเปิดทำการสาขาใหม่ คือ ธนาคารกรุงเทพ สาขาคลองเคียว ธนาคารกรุงไทย สาขาราชเทวี ธนาคารกสิกรไทย สาขาอินทามระระ ธนาคารเอเชียสาขางาบริก และธนาคารไทยทุนสาขางามวงศ์วาน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่การค้นคว้าทางเอกสาร ซึ่งส่วนใหญ่รวบรวม จากห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารศรีนคร ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การประมวลข้อมูล นำข้อมูลมาตรวจสอบ คัดเลือก แยกประเภท และแจกนับ จัดหมวดหมู่ เพื่อค้นหาทางสถิติ คือ ร้อยละ อัตราส่วน มัชฌิมเลขคณิต และอื่นๆ

3. การวิเคราะห์และตีความหมาย นำค่าทางสถิติดังกล่าวมาแยกวิเคราะห์เปรียบเทียบ เหตุผลเพื่อตีความหมายและสรุปถึงปัญหา ค้นคว้าหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและ เสนอขอแนะนำ

อุปสรรคในการวิจัย

1. ค้ำการรวบรวมข้อมูล

1.1 การสัมภาษณ์ บางธนาคารพาณิชย์ให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อยคงใช้ การสัมภาษณ์จากพนักงานธนาคารนั้นในฐานะรู้จักส่วนตัว และบางกรณีผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถ

ให้คำตอบในนามธนาคารได้เนื่องจากข้อมูลบางประการ ธนาคารนั้นถือว่าเป็นความลับ และต้องการไม่ให้ออกนามในวิทยานิพนธ์ด้วย

1.2 การส่งแบบสอบถาม ไม่สามารถส่งแบบสอบถามครบทุกสาขาของ พาณิชยไทย เนื่องจากบางธนาคารเห็นว่า คำถามบางข้อ ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่สาขาแสดง ความคิดเห็นได้อิสระ ถึงแม้จะอธิบายและให้คำมั่นในการเก็บรักษาความลับเหล่านั้นก็ยังไม่ ใ้รับอนุญาตให้ส่งแบบสอบถาม

2. ค่านเงินทุน ถึงแม้จะได้รับทุนในการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยก็ตาม แต่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงสูงมากกว่าประมาณ 6 เท่า คือ รวมทั้งสิ้น ประมาณหนึ่งหมื่นบาท เพราะข้อมูลประการ เช่น การวิเคราะห์ถึงรูปแบบของอาคารสำนักงาน ต้องใช้การถ่ายรูปของอาคารส่วนหนึ่ง การถ่ายเอกสาร เนื่องจากข้อมูลบางอย่างไม่สามารถ ใ้พิมพ์ หรือซื้อได้ เช่นแผนที่ขนาดใหญ่ หนังสือบางประเภทของห้องสมุด โดยเฉพาะค่าใช้จ่าย คอนข้างสูงมากในการ เดินทางในการสำรวจทุกสำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ไม่รวมถึง ค่าแรงงานของเพื่อนร่วมงาน ค่าเดินทางในการสำรวจใน ตางจังหวัด เงินทุนหมุนเวียนในการทดลองใช้บริการของธนาคารพาณิชยไทยทุกแห่ง แต่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลงานจะมีประโยชน์อย่างมากต่อส่วนรวม ฉะนั้นผู้ที่จะทำการวิจัยทาง เรื่องนี้ต่อไป ควรตระหนักถึงในค่านเงินทุน เวลา และ ความสามารถในการหาข้อมูลที่แท้จริง เพื่อศึกษาถึงแก่นแท้ในเนื้อหาเหล่านั้น อันเป็นหัวใจของการวิจัย