

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว  
ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายสมเกียรติ สีทอง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเจือว ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรชร มณีสงฆ์ กรรมการ  
อาจารย์ ดร.นฤมล พงศ์ชัยเคชา กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ปัญหาด้านการตลาดภายใน ปัญหาด้านการตลาดภายนอก และปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา รวมทั้งสิ้น 94 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการตลาดภายใน พนักงานมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ปัญหาอำนาจในการอนุมัติกรรมธรรม์ของภาคมีวงเงินต่ำทำให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติกรรมธรรม์ ปัญหาการฝึกอบรมเทคนิคการขายน้อยทำให้พนักงานขาดทักษะในการหาลูกค้า ปัญหาการฝึกอบรมด้านเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตน้อย และปัญหาไม่มีคำตอบแทนในการติดตามการส่งเงินงวดของลูกค้าทำให้เกิดการปัญหาการเวนคืนกรรมธรรม์ก่อนครบอายุ ตามลำดับ

สำหรับปัญหาด้านการตลาดภายนอก โดยรวมพนักงานมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับในรายละเอียดของปัญหาแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวทำให้ลูกค้าไม่ทราบว่าเงินฝากประเภทนี้ ปัญหาไม่มีการโฆษณาธุรกิจประเภทนี้ให้ลูกค้าทราบประโยชน์ของเงินฝากประเภทนี้ ปัญหาไม่มีการแนะนำธุรกิจนี้ให้ลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารเนื่องจากพนักงานต้องทำงานอื่น ปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์ในการทำการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ได้แก่ ปัญหาการอนุมัติกรมธรรม์ล่าช้า

ด้านสถานที่ ได้แก่ ปัญหาไม่มีสถานที่รับชำระเงินโดยเฉพาะทำให้ลูกค้าใช้เวลาคายนาน ปัญหาสถานที่ในธนาคารไม่สะดวกในการอธิบายรายละเอียดของเงินฝากนี้ และปัญหาสถานที่ของธนาคารกับแคบไม่สะดวกในการมาใช้บริการของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านพนักงานและการบริการ ได้แก่ ปัญหาพนักงานต้องให้บริการลูกค้าอื่น ๆ ด้วยทำให้ไม่มีเวลาแนะนำเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแก่ลูกค้าที่มาติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ ปัญหาลูกค้าต้องการให้พนักงานไปเก็บเงินงวดนอกสถานที่แต่พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ และปัญหาไม่มีระบบการติดตามการส่งเงินงวดของลูกค้า ตามลำดับ

สำหรับปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย พนักงานมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ปัญหาขาดการส่งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้า ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ปัญหาลูกค้าคิดว่าการฝากเงินประเภทนี้เป็นการประกันชีวิตควรคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลด้วย ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์งานส่งเสริมการตลาด ปัญหาไม่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ปัญหาไม่มีระบบติดตามการให้บริการลูกค้า ปัญหาไม่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทำให้ไม่สามารถประมาณเวลาคอยแก่ลูกค้าได้ ปัญหาขาดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารให้พนักงาน และปัญหาไม่มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ตามลำดับ

**Independent Study Title**                    Problems of Raising the Life Annuity Deposits of The  
Government Savings Bank Employees in Amphoe Mueang ,  
Changwat    Chiang Mai.

**Author**    Mr.Somkiat Seetong

**M.B.A.**

**Examining Committee**

Asst. Prof. Dararatana Boonchaliew    Chairman  
Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong    Member  
Lecturer Dr. Narumon Pongchaidecha    Member

### **ABSTRACT**

The objectives of this study was to study problems of raising the Life Annuity Deposits of the Government Savings Bank employees in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai which divided into 3 aspects : internal marketing problems, external marketing problems and interactive marketing problems.

The study was conducted with all employees of the Government Savings Bank in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. Questionnaires were used to collect data from 94 employees of 7 branches. Descriptive statistics were used to analyse data, such as frequency, percentage, and means.

According to the study, the results showed that employees gave the mean at high importance level to the internal marketing problems were as followed ; the limited authority of the regional office to approve a policy, insufficient selling techniques training which causes the employees to be under trained in looking for customers, insufficient training about the Life Annuity Deposits, and no commission for employees which causes lack of incentive to follow-up on customer payments, respectively.

Regarding the external marketing problems, the employees gave the mean at high importance level to the promotion, process, place, and people and service factors, respectively.

For the promotion problems that most of employees faced were lack of public relations which causes the customer to have a lack of knowledge about the Life Annuity Deposits, no advertisement that shows customers the benefits of the Life Annuity Deposits, no availability for walk-in customers to receive advise about the Life Annuity Deposits, and no public relations for sale promotion programs, respectively.

The process problem that most of the employees encountered was the day duration of a policy approval.

The place problems that most of the employees faced was that no specific counter existed for the Life Annuity Deposits payment, which caused customers to have a long waiting time, plus inconvinient areas to explain the details of the Life Annuity Deposits to customers.

For the people and service problems that most of the employees faced were they had no time to advice walk-in customers about the Life Annuity Deposits, most of the customers want the employees to collect the money outside of the bank, and no follow up for the Life Annuity Deposits payment , respectively.

Regarding the interactive marketing problems, the employees gave the mean at high level of importance to lack of information provided for the customers, no public relations for the Life Annuity Deposits program, most of the customers think that the Life Annuity Deposits was the same as insurance policy that cover health care , no public relations for promotion programs, no working standards, no feed back systems for customer service, there is no working procedures to determine how long it will take to process customers' requests, lack of communication skills training for employees, and no auditing and evaluation service system.