# บทที่ 3
# ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วิธีการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

## วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของพนักงานออมสินสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาปัญหาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การตลาดภายใน ได้แก่ ปัญหาการฝึกอบรมด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตน้อยทำให้พนักงานไม่มีความรู้ด้านเงินฝากนี้อย่างแท้จริง ปัญหาการฝึกอบรมเทคนิคการขายน้อยทำให้พนักงานขาดทักษะในการหาลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ปัญหาอัตราผลตอบแทนในการหาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตน้อยทำให้ขาดแรงจูงใจในการหาลูกค้า ปัญหาขั้นตอนการเบิกค่าตอบแทน

ในการหาลูกค้ายุ่งยากทำให้พนักงานไม่อยากหาลูกค้า ปัญหาการจ่ายผลตอบแทนการหาลูกค้าช้าทำให้ขาดแรงจูงใจในการหาลูกค้า ปัญหาลักษณะเงินฝากประเภทนี้คล้ายธุรกิจประกันชีวิตทำให้พนักงานไม่อยากหาเงินฝากประเภทนี้ ปัญหาพนักงานมีภาระอื่นทำให้ไม่ต้องการหาลูกค้า นอกเวลาทำงาน ปัญหาไม่มีการแบ่งเป้าเงินฝากให้พนักงานเป็นรายบุคคลทำให้พนักงานไม่สนใจหาลูกค้า ปัญหาไม่มีการแบ่งเป้าเงินฝากให้พนักงานเป็นรายบุคคลทำให้ขาดแรงจูงใจในการหา ลูกค้า ปัญหาไม่มีการจัดทีมงานไปหาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตนอกสถานที่ ปัญหาไม่มีแผนงานเพื่อกำหนดเป้าเงินฝากที่ต้องหาในแต่ละเดือนหรือแต่ละไตรมาส ปัญหาไม่มีการกำหนดระยะเวลาและเป้าเงินฝากที่ชัดเจนในการหาลูกค้า ปัญหาไม่มีเครื่องมือประกอบการขายให้พนักงานในการหาลูกค้า ปัญหามีการแบ่งค่าตอบแทนในการหาลูกค้าเข้ากองกลางทำให้พนักงานไม่อยาก หาลูกค้า ปัญหามีการแย่งลูกค้ากันของพนักงานในสาขาทำให้ไม่อยากหาลูกค้า ปัญหาไม่มี ค่าตอบแทนในการติดตามการส่งเงินงวดของลูกค้าทำให้เกิดการปัญหาการเวนคืนกรมธรรม์ ก่อนครบอายุ ปัญหาอำนาจในการอนุมัติกรมธรรม์ของภาคมีวงเงินต่ำทำให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติกรมธรรม์ ปัญหาไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการหาลูกค้าในสาขาและปัญหาขาดการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในการหาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

2. ด้านการตลาดภายนอก ได้แก่ ปัญหาในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ดังนี้

ก. ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ปัญหารูปแบบของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตมีให้ลูกค้าเลือกน้อย ปัญหาวงเงินฝากของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตมีให้ลูกค้าเลือกน้อย ปัญหาระยะเวลาฝากของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตมีให้ลูกค้าเลือกน้อย ปัญหาเงื่อนไขการคุ้มครองของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่เหมาะสม ปัญหาสิทธิประโยชน์ในการกู้/การถอนเงินก่อนครบกำหนดไม่เหมาะสม และปัญหาลักษณะเงินฝากคล้ายการประกันชีวิตทำให้ลูกค้าไม่ต้องการทำเพราะเชื่อว่าเป็นการแข่งตัวเอง

ข. ด้านราคา ได้แก่ ปัญหาอัตราผลตอบแทนของเงินฝากประเภทนี้น้อย ปัญหาอัตราค่าเงินฝากต่องวดสูง ปัญหามูลค่าเงินสดต่ำไม่จูงใจลูกค้า ปัญหาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยใช้กรมธรรม์ค้ำประกันสูง และปัญหาอัตราดอกเบี้ยปรับกรณีส่งเงินฝากช้ากว่ากำหนดสูง

ค. ด้านสถานที่ ได้แก่ ปัญหาสถานที่ของธนาคารคับแคบไม่สะดวกในการมาใช้บริการของลูกค้า ปัญหาไม่มีสถานที่รับชำระเงินงวดโดยเฉพาะ ทำให้ลูกค้าใช้เวลาคอยนาน ปัญหาสถานที่ในธนาคารไม่สะดวกในการอธิบายรายละเอียดของเงินฝากนี้ ปัญหาการหาลูกค้านอกสถานที่และการเข้าพบลูกค้าไม่สะดวกทำให้พนักงานไม่อยากออกไปหาลูกค้า

ง. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์เงินฝากประเภทนี้ทำให้ลูกค้าไม่ทราบธุรกิจประเภทนี้ของธนาคาร ปัญหาไม่มีการโฆษณาธุรกิจประเภทนี้ให้ลูกค้าทราบประโยชน์ของเงินฝากประเภทนี้ ปัญหาไม่มีการแนะนำธุรกิจนี้ให้ลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารเนื่องจากพนักงานต้องทำงานอื่น และปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์ในการทำการส่งเสริมการตลาด

จ. ด้านพนักงานและการบริการ ได้แก่ ปัญหาไม่มีระบบการติดตามการส่งเงินงวดของลูกค้า ปัญหาลูกค้าต้องการให้พนักงานไปเก็บเงินงวดนอกสถานที่แต่พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ ปัญหาพนักงานไม่ใช่คนในพื้นที่ ลูกค้าไม่เชื่อใจในการให้เข้าพบเพื่ออธิบายเงินฝากประเภทนี้ ปัญหาภาพลักษณ์ของพนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าไม่ให้ความเป็นกันเองเท่าที่ควร และปัญหาพนักงานต้องให้บริการลูกค้าอื่นๆด้วยทำให้ไม่มีเวลาแนะนำเงินฝากนี้ให้แก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์

ฉ. ด้านกระบวนการ ได้แก่ ปัญหาการเปิดบัญชียุ่งยาก ปัญหาการอนุมัติกรมธรรม์ล่าช้า ปัญหาเกิดข้อผิดพลาดในการออกกรมธรรม์บ่อย ปัญหาการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในกรมธรรม์ยุ่งยาก ล่าช้า และปัญหาการจ่ายค่าตอบแทนให้ลูกค้าล่าช้า

3. ปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ได้แก่ ปัญหาภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นสถาบันการเงินทำให้ลูกค้าไม่สนใจธุรกิจรูปแบบอื่นของธนาคาร ปัญหาลูกค้าเคยมีประสบการณ์ไม่ดีด้านการทำประกันชีวิตทำให้ไม่อยากฝากเงินประเภทนี้ ปัญหาลูกค้าได้ยินการพูดปากต่อปากเกี่ยวกับปัญหาในการ ฝากเงินประเภทนี้ ปัญหาลูกค้าคิดว่าการฝากเงินประเภทนี้เป็นการประกันชีวิตควรคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลด้วย ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตทำให้ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดของเงินฝากนี้ ปัญหาไม่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทำให้ไม่สามารถประมาณเวลาคอยแก่ลูกค้าได้ ปัญหาไม่มีการนำระบบคิวมาใช้ในการให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร ปัญหาขาดการส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้าทราบ ปัญหารูปแบบของการโฆษณาไม่ดีไม่ดึงดูดความสนใจของลูกค้า ปัญหาลูกค้าไม่เปิดโอกาสให้อธิบายรูปแบบเงินฝากหรือการเข้าถึงลูกค้าทำได้ยาก ปัญหาขาดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารให้พนักงานเพื่อเสริมสร้างคุณภาพในการสื่อสารแก่พนักงาน ปัญหาภาพลักษณ์ของพนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าไม่ให้ความเป็นกันเองแก่พนักงาน ปัญหาธนาคารไม่มีระบบ การเปิดรับปัญหา ข้อเสนอแนะหรือข้อติชมต่างๆ จากลูกค้า ปัญหาไม่มีการส่งเสริมด้านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์งานการส่งเสริมการตลาด ปัญหาธนาคารไม่มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าของพนักงาน ปัญหาธนาคารไม่มีระบบติดตามการให้บริการลูกค้า

**ขอบเขตของประชากร**

สำหรับการศึกษาเรื่อง ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของพนักงานออมสินสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ทั้งหมดจำนวน 94 คน[8] ดังนี้

| | |
|---|---|
| 1. สาขาเชียงใหม่ | จำนวน 19 คน |
| 2. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | จำนวน 17 คน |
| 3. สาขาประตูช้างเผือก | จำนวน 13 คน |
| 4. สาขาบวกครกหลวง | จำนวน 11 คน |
| 5. สาขาท่าแพ | จำนวน 12 คน |
| 6. สาขาหนองหอย | จำนวน 11 คน |
| 7. สาขาถนนทิพย์เนตร | จำนวน 11 คน |

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ "สถิติเชิงพรรณนา " (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 9.0 for Windows

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนของระดับของปัญหาด้านการตลาดภายใน ปัญหาด้านการตลาดภายนอก และปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย มีระดับคะแนน ดังต่อไปนี้

---

[8] ธนาคารออมสิน,**รายงานอัตรากำลังพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ปี 2543**,หน้า 1-20.

| ระดับปัญหา | คะแนน |
|---|---|
| มากที่สุด | 4 |
| มาก | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |
| ไม่มีปัญหา | 0 |

ผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ Weight mean score คือ อันตรภาคชั้น = (ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด)/จำนวนชั้น = (4 – 1)/4 = 0.75 ดังนี้[9]

| ค่าเฉลี่ย | ระดับปัญหา |
|---|---|
| 3.28 – 4.00 | มากที่สุด |
| 2.52 – 3.27 | มาก |
| 1.76 – 2.51 | น้อย |
| 1.00 – 1.75 | น้อยที่สุด |

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

**นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา**

**ปัญหาในการระดมเงินฝาก** หมายถึง ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาปัญหาด้านต่าง ๆ คือ ด้านการตลาดภายใน ด้านการตลาดภายนอก และด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

---

[9] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพฯ : บริษัทเอเอ็นการพิมพ์, 2541), หน้า 167.

**ธนาคารออมสิน** หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาท่าแพ สาขาบวกครกหลวง สาขาหนองหอย และสาขาถนนทิพย์เนตร

**เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว** หมายถึง ธุรกิจด้านเงินฝากประเภทหนึ่งของธนาคารออมสิน มีหลักการฝากเงินเหมือนธุรกิจประกันชีวิต เงินฝากประเภทนี้เป็นเงินฝากสะสมทรัพย์ในระยะยาวที่ผู้ฝากจะได้รับความคุ้มครองด้านสวัสดิภาพของชีวิตด้วย มี 6 ประเภท คือ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบร่มไทร แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบทุนการศึกษา แบบออมสินสะสมทรัพย์ และแบบออมสินตลอดชีพ (รายละเอียดดูภาคผนวก)

**สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ระยะเวลาในการศึกษา**

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาทั้งสิ้น ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2543 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2545

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University