



การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้ง  
โดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์)  
ปีการผลิต 2563 กรณีศึกษาเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่  
Research of Agriculturist Satisfaction on Crop Insurance for Longan by Using  
Standardized Precipitation Index (Measured with Satellite) for small Farmers  
(Microinsurance) in 2020, Case Studies of Agriculturist Participating in Project  
of Chiang Mai Area

**พิเชษฐ ผานดอยแดน<sup>1</sup> และ ศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: dekdoi7021@gmail.com

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

Email: sultornsanee@gmail.com

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์) ปีการผลิต 2563 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่เข้าร่วมโครงการพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 272 ราย และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตาราง บทความต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า อายุเฉลี่ยของเกษตรกรที่มาก และการศึกษาในระดับประถมศึกษาของกลุ่มตัวอย่างก็เป็นส่วนที่ทำให้เกษตรกรเข้าถึงรูปแบบการประกันภัยได้ยาก ดังนั้นค่าเบี้ยประกันภัยและความคุ้มครองจะอยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการประกันภัยได้ จึงต้องมีความยืดหยุ่น ภาษาที่ใช้ในกรมธรรม์ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เงื่อนไขกรมธรรม์ที่ไม่ยุ่งยาก การเก็บเบี้ยประกันภัยโดยภาครัฐควรจะสมทบค่าเบี้ยประกันภัยบางส่วนและส่วนที่เหลือเป็นต้นทุนของเกษตรกรในการจ่ายเบี้ยเอง ควรมีการปรับปรุงกระบวนการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติที่มีต่อพื้นที่ทำการเกษตร กระบวนการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และค่าสินไหมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น รวมทั้งควรมีการพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรมีความสนใจมากยิ่งขึ้น เพราะอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งของเกษตรกรในอนาคตได้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประกันภัยพืชผลลำไย, ไมโครอินซัวรันส์, ธ.ก.ส.



## Abstract

This independent research is aimed to study the level of satisfaction of the agriculturists, problems, obstacles, and recommendations of those who are involved in longan crop insurance for the damage caused by drought by using the Standardized Precipitation Index (SPI) (measured with the satellite). For small farmers (microinsurance) in 2020, the data was collected by the questionnaire from the sample of 272 agriculturists who participated in the project in Chiangmai area and also the academic papers, tables, and articles from the concerned departments. According to the information on the internet, the study found that the high average age of the agriculturists and primary education level of the sample causing the agriculturists were difficult to access the form of insurance, so the insurance premium and protection should not be at a too high level to allow the target accessing the insurance. The insurance should be flexible, uncomplicated language in casualty insurance, easy to understand, and simple insurance condition, insurance premium collection by the government to participate in premium, some insurance and the rest are the agriculturist's cost to pay for insurance premium. This kind of insurance should be improved in the method of estimating the damage caused by natural disasters to agricultural areas, appropriate compensation and compensation payment process including the way of public relations to attract more agriculturists because it probably affects the decision making to buy longan crop insurance for the damage caused by drought in the future.

**Keywords:** Satisfaction, Crop insurance for longan, Microinsurance ,Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)

### 1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และแก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดโดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2549 มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพ ที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัว ของเกษตรกร เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายเฉพาะกิจเพื่อดำเนินกิจการตามนโยบายของรัฐบาล

ลักษณะการประกอบอาชีพของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ ยังคงเป็นอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งลำไยเป็นหนึ่งในผลไม้สำคัญทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ โดยในปี 2563 ประเทศไทยมีรายได้จากการส่งออกลำไยและผลิตภัณฑ์ลำไย คิดเป็นมูลค่า 24,709 ล้านบาท (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ,2563) นับได้ว่าลำไยมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจที่ช่วยสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การปลูกลำไยต้องพึ่งพาธรรมชาติเป็นหลัก เกษตรกรจึงต้องเผชิญกับความเสียหายจากภัยพิบัติและภัยธรรมชาติ อาทิ ภัยแล้ง อุทกภัย และवादภัย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อการผลิตและผลผลิตลำไยเป็นจำนวนมาก จากสภาพปัญหาดังกล่าว ส่งผลต่อการชำระหนี้สินของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. มีแนวโน้ม



ความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง โดยร้อยละของหนี้ที่ไม่เกิดรายได้ต่อสินเชื่อบริการของ ธ.ก.ส. มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากส่วนหนึ่งลูกค้าประสบปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติ กระทบต่อรายได้ของเกษตรกรไม่เป็นไปตามคาดการณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ของธนาคาร

จากการศึกษาการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินสำหรับเกษตรกร กรณีศึกษาการประกันภัยพืชผลโดยใช้ดัชนีสภาพอากาศในประเทศไทย ซึ่งให้เห็นว่าการประกันภัยพืชผลเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สำคัญที่ควรได้รับการผลักดัน ให้สามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับเกษตรกรไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรองรับความแปรปรวนของสภาพอากาศ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน ได้รับการปรับปรุงให้จำนวนทุนประกันภัยสูงสุดที่เกษตรกรได้รับในช่วงแรกของการเพาะปลูกมากขึ้น ก็จะสามารถตอบสนองกับความต้องการของเกษตรกรได้มากยิ่งขึ้น (จุฑาทอง จารุมิลินท ,2553)

ในปีการผลิต 2562 ธ.ก.ส. ได้มีการดำเนินโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนี ฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) เพื่อเป็นการจัดการความเสี่ยงด้านการผลิตและช่วยบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยแล้ง (รับประกันภัยตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2563 รวม 61 วัน) โดยนำร่องในพื้นที่ 24 อำเภอของจังหวัดเชียงใหม่ และในปีการผลิต 2563 ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยขยายพื้นที่รับประกันภัยเพิ่มขึ้นรวมเป็น 3 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ (ยกเว้นอำเภอภักดีชุมพล) ลำพูน และน่าน (รับประกันภัยตั้งแต่วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 ระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2563 รวม 61 วัน) ซึ่งได้รับความสนใจจากเกษตรกรเข้าร่วมโครงการประกันภัยดังกล่าว จำนวน 1,110 ราย (รายงานโครงการประเมินผลโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนี ฝนแล้งฯ ปีการผลิต 2563 ศูนย์วิจัยและพัฒนา นวัตกรรม ธ.ก.ส. ,2563)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 โดยผลการศึกษานำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเกษตรกรสูงสุด และเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติตามนโยบายธนาคารต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนี ฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563



2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อ โครงการประกันภัยพืชผลลำไย จากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563

### 3. วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคครั้งนี้ คือ เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการประกันภัยพืชผลลำไย จากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 กรณีศึกษา เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 841 ราย โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย กำหนดขนาดของตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 272 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) ข้อมูลด้านภัยแล้ง 3) ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงาน และผู้บริหาร ช.ก.ส. ข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตาราง และบทความต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ข้อมูลความพึงพอใจวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลผลโดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งกลุ่มตามค่าเฉลี่ยคะแนนเพื่อแปลความหมาย

### 4. ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.01 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.99 โดยสภาพภาพของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 92.65 เมื่อพิจารณารายละเอียดระดับอายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในวัย 60 ปีขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคืออายุในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.19 ขณะที่การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาเป็นระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 17.70 ด้านการเพาะปลูกและการเงินของกลุ่มตัวอย่างเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพื้นที่เพาะปลูกทั้งของตนเองและสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกัน 6 - 10 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 41.18 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในพื้นที่ดังกล่าว สูงถึง



ร้อยละ 79.04 เมื่อพิจารณารายละเอียด ประสพการณ์ด้านระยะเวลาในการทำสวนลำไย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสพการณ์ทำสวนลำไยมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.03 ขณะที่จำนวนเงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำสวนลำไยของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีหนี้เงินกู้ จำนวน 30,001 – 50,000 บาท

ด้านการประสพภัยแล้งและการรับรู้เกี่ยวกับโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้ง กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรส่วนใหญ่ เคยได้รับความเสียหายจากภัยแล้งในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมามากถึงร้อยละ 99.26 และไม่เคยได้รับความเสียหายจากภัยแล้งเลย คิดเป็นร้อยละร้อยละ 0.74 กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่เคยได้รับความเสียหายจากภัยแล้งนั้น มีการป้องกันภัยแล้งโดยการขุดบ่อ/คลอง/สระ สำหรับกักเก็บน้ำ คิดเป็นร้อยละ 54.64 รองลงมา ขุดเจาะบ่อบาดาล คิดเป็นร้อยละ 41.18 และไม่ได้ดำเนินการใดๆ ปล่อยให้ไปไปตามธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 1.84 กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารของโครงการจากพนักงาน ธ.ก.ส. คิดเป็น ร้อยละ 58.46 รองลงมาคือผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 32.72 ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อการได้รับความคุ้มครองเมื่อเกิดภัยแล้ง คิดเป็นร้อยละ 45.96 รองลงมา สามารถมีเงินทุนสำหรับการเพาะปลูกในรอบถัดไป คิดเป็นร้อยละ 38.24

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องมีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และมีความมั่นคง รองลงมาเงื่อนไขความคุ้มครองของประกันภัยครอบคลุมตรงตามความต้องการ ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องไม่มีการคิดค่าเสียหายส่วนแรก รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุมทั่วจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ ติดต่อนายหน้า/ตัวแทนได้สะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องพนักงานอริยาศัยดี มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ในเรื่องมีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานมีการคมนาคมสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องมีขั้นตอนการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมที่รวดเร็ว รองลงมาคือ มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและเป็นมาตรฐาน

ความพึงพอใจในการทำประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้ง โดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.827

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อ โครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้ง โดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 สามารถรวบรวมประเด็นได้ดังนี้

- 1) ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โครงการฯ เพื่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการน้อย ทำให้เกษตรกรไม่ทราบรายละเอียดของโครงการเท่าที่ควร
- 2) เกษตรกรบางรายไม่เข้าใจรายละเอียดของโครงการ รวมทั้งจำนวนเงินชดเชยที่จะได้รับ หากเกิดภัยแล้ง





- 3) เกษตรกรไม่ทราบจุดวัดปริมาณน้ำฝน ในตำบลหรือหมู่บ้านเขตอำเภอของตนเอง
- 4) เกษตรกรไม่ทราบระยะเวลาที่แน่ชัดในวันที่จะประกาศว่าได้รับเงินชดเชยตามโครงการนี้
- 5) กระบวนการรับเงินชดเชยจากโครงการ ควรปรับดัชนีชี้วัดปริมาณน้ำฝนแบบรายอำเภอเป็นแบบรายตำบล ตามประกาศของกรมอุตุนิยมวิทยาเรื่องปริมาณน้ำฝนและมีการประเมินความเสียหายตามจริง ไม่ใช่ดาวเทียม
- 6) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โครงการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดการรับประกันภัย เพื่อศึกษาข้อมูลของโครงการ
- 7) ควรมีการแจ้งข้อมูลของปริมาณฝนตกทุกๆเดือน เพื่อให้เกษตรกรรับทราบข้อมูลว่าปริมาณน้ำฝนที่ตกในพื้นที่หมู่บ้านหรือตำบล มีระดับเท่าใด
- 8) ควรมีโครงการประกันภัยพืชผลลำไยฯ นี้เป็นประจำทุกปี เนื่องจากเป็นประโยชน์กับเกษตรกรมาก หากปีใดที่ฝนแล้ง เกษตรกรจะได้เงินชดเชยเพื่อเป็นทุนบางส่วนในการทำสวนลำไย

ทางเลือกที่เสนอสำหรับการแก้ไขปัญหา

แนวทางเลือกที่เสนอ คือ ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับบริษัทพันธมิตร ให้ลูกค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงและไม่เป็นภาระค่าใช้จ่าย ลดความเสี่ยงต่อคุณภาพชีวิตและทรัพย์สิน นำข้อมูลความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์บริการของลูกค้า มาพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงการกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปและให้สามารถแข่งขันได้ พร้อมทั้งข้อจำกัดทางการตลาดที่เกษตรกรเป็นผู้มีรายได้น้อย และเกษตรกรผู้เลือกที่จะเอาประกันภัยมักเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงสูง (adverse selection) อัตราค่าเบี้ยประกันภัยสูงเมื่อเทียบกับวงเงินความคุ้มครอง และยังไม่มีความเข้าใจในเกณฑ์การจ่ายเงินสินไหมทดแทนอย่างชัดเจน สิ่งที่เกษตรกรต้องการให้มีการปรับปรุงจากกรมธรรม์ที่ขายในปัจจุบัน คือ อัตราค่าเบี้ยประกันภัย พื้นที่และวิธีวัดดัชนีสภาพอากาศ และประเภทของภัย ที่รับประกันที่จำกัดอยู่เฉพาะภัยแล้ง

ข้อดี : สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยทางการเกษตรให้เหมาะสมกับการผลิตในแต่ละชนิด โดยมีความคุ้มครองที่เหมาะสม สามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการความเสี่ยงด้านการผลิต โดยการถ่ายโอนความเสี่ยง ไปยังผู้รับประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างระบบภูมิคุ้มกันและบริหารจัดการความเสี่ยงในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมให้กับเกษตรกร

ข้อเสีย : บริษัทประกันภัย และธนาคารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นธนาคารเฉพาะกิจ และธนาคารพาณิชย์ ต่างให้ความสนใจในการประกอบธุรกิจประกันภัยและปัจจุบันต่างให้ความสนใจในกลุ่มลูกค้าเกษตรกรทำให้การแข่งขันด้านธุรกิจประกันภัยมีมากขึ้นทำให้มีผลกระทบต่อเป้าหมายรายได้ของธนาคาร

## 5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563



ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ธนาคารมีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ มีความมั่นคง ธรรมเนียมมีเงื่อนไขความคุ้มครองของประกันภัยครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมถึงธรรมเนียมมีความยุติธรรม ทำให้เกษตรกรผู้เอาประกันภัยเกิดความไว้วางใจในการทำประกันภัยพืชผลลำไย จากภัยแล้งกับธนาคาร สอดคล้องกับ สมชาย หวังประดิษฐ์ (2551) พบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัทประกันภัย ด้านรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของกรมธรรม์ และรูปแบบการประกันภัยรถยนต์ ที่มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ

ปัจจัยด้านราคา ในเรื่องของค่าเบี้ยประกันภัยส่วนแรก มีการเสนอค่าเบี้ยประกันหลายระดับราคา และค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับความคุ้มครอง สอดคล้องกับ สมชาย หวังประดิษฐ์ (2551) พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสมและมีความเป็นธรรม การเปรียบเทียบราคากับบริษัทประกันภัยอื่น และค่าเบี้ยประกันในแต่ละปีที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเกษตรกรผู้เอาประกันภัยจะมีความพึงพอใจในการทำประกันภัยโดยสาขาและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุมทั่วจังหวัดเชียงใหม่ ติดต่อนายหน้าหรือตัวแทนได้สะดวก สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลในช่องทางต่างๆ ได้สะดวก และมีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายช่องทาง สอดคล้องกับ วรณา ชูประดิษฐ์ (2556) พบว่า ผู้เอาประกันภัยให้ความสำคัญต่อบริษัทประกันภัยที่ให้บริการได้แก่ บริษัทประกันภัยมีตัวแทนให้บริการทั่วประเทศ ความสะดวกในการติดต่อบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดความเสียหาย ความหลากหลายของช่องทางการซื้อกรมธรรม์ เช่น ผ่านสำนักงานตัวแทน สาขาทางเว็บไซต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างต่อเนื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีจดหมายหรือพนักงานแจ้งเตือนก่อนประกันภัยจะหมดอายุอย่างสม่ำเสมอ และมีของสมนาคุณสำหรับลูกค้าที่น่าสนใจ ส่งผลให้เกษตรกรผู้เอาประกันภัยเกิดความพึงพอใจในการทำประกันภัย ซึ่งทำให้ผู้เอาประกันภัยตระหนักถึงตราสินค้า และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เอาประกันความสนใจในการทำประกันภัยมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ วาสนา ไชยกรกิจ (2550) พบว่า ปัจจัยส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ได้แก่ มีจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุกรมธรรม์ล่วงหน้าในกรณีที่กรมธรรม์ใกล้หมดอายุ มีของแถมจากการทำประกันภัย และมีการแนะนำการประกันภัยจากตัวแทน

ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ อธิบายดี มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการแต่งกายอย่างสุภาพเหมาะสม และมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ย่อมทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความประทับใจ จะนำไปสู่ความประทับใจของผู้เกษตรกรเอาประกันภัย สอดคล้องกับ การศึกษาของ ศรีัญญา มิตรเจริญพันธุ์ (2556) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน มีความสะอาดและสุภาพพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้า และมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วย สำนักงานมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม ทันสมัย ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม



หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย สถานที่ตั้งสำนักงานมีการคมนาคมสะดวก และสำนักงานสาขาที่มี จอครดเพียงพอ ทำให้เกษตรกรผู้เอาประกันภัยเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ารับบริการ ใน การศึกษาของ กาญจนวีดิตรี งามพริ้ง (2551) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ ประกอบด้วย มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ความ สะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม และห้องน้ำ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา มีที่จอครดเพียงพอแก่ลูกค้า ที่มาติดต่อ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า และความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การ จัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและเป็นมาตรฐาน มี ขั้นตอนการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมที่รวดเร็ว มีหลายช่องทางในการชำระค่าเบี้ยประกัน จะนำไปสู่ความ ประทับใจของเกษตรกรผู้เอาประกันภัย สอดคล้องกับการศึกษาของการศึกษาของ สุรพันธ์ อรชุน (2546) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการบริการ ขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้อง แม่นยำและเป็นมาตรฐาน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่า อายุเฉลี่ยของเกษตรกรที่มาก และการศึกษาในระดับประถมศึกษาของกลุ่ม ตัวอย่างก็เป็นส่วนที่ทำให้เกษตรกรเข้าถึงรูปแบบการประกันได้ยาก ดังนั้น ค่าเบี้ยประกันภัยและความคุ้มครอง ควรจะอยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการประกันได้ จึงต้องมีความยืดหยุ่น ภาษาที่ใช้ใน กรมธรรม์ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เงื่อนไขกรมธรรม์ที่ ไม่ยุ่งยาก การเก็บเบี้ยประกันภัยโดยภาครัฐจะสมทบค่าเบี้ย ประกันภัยบางส่วนและส่วนที่เหลือ เป็นต้นทุนของเกษตรกรในการจ่ายเบี้ยเอง เช่นเดียวกับการทำประกันภัย พืชผลหรือประกันข้าวนาปี การที่รัฐต้องเข้ามาช่วยสนับสนุนค่าเบี้ยประกันเป็นการช่วยเหลือด้านต้นทุนของ เกษตรกรด้วย หรือการที่รัฐบาลจะได้พิจารณาลดเบี้ยให้แก่เกษตรกรเพื่อทำประกันภัยก็จะทำให้การทำประกัน เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายขึ้น การประกันภัยตามดัชนีอากาศจึงเป็นการช่วยเหลือเกษตรกรให้ได้ค่าสินไหม ทดแทนเพื่อลดความเสี่ยงจากความแปรปรวนของสภาพอากาศอย่างแท้จริง อีกทั้งยังลดต้นทุนการบริหารจัดการ ของรัฐบาลและลดงบประมาณในการช่วยเหลือเกษตรกรอีกทางหนึ่ง และลดต้นทุนของผู้รับประกัน ได้เนื่องจาก หากมีผู้เข้าร่วมประกันมากขึ้น ผู้รับประกันจะเกิดแรงจูงใจหรือมีกำไรมากพอที่จะบริหารจัดการด้านการเงิน สามารถลดค่าเบี้ยประกันและเพิ่มค่าสินไหมทดแทนได้เพิ่มขึ้น รัฐบาลจะต้องประชาสัมพันธ์ สร้างความ ตระหนักผู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และแนวทางในการลดความเสี่ยงด้านการเงินของเกษตรกร โดยเน้นความสำคัญของการทำประกันภัยสร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือจากเกษตรกรต่อไป

สำหรับความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ที่เคยซื้อประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้ง โดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไม่โครอินชัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563 ทำให้ทราบว่า ควรมีการปรับปรุง กระบวนการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติที่มีต่อพื้นที่ทำการเกษตร กระบวนการจ่ายค่าสินไหม ทดแทน และค่าสินไหมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น รวมทั้งควรมีการพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรมี ความสนใจมากยิ่งขึ้น เพราะอาจจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งของเกษตรกรใน อนาคตได้





ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เกษตรกรให้ความสนใจมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยดัชนีผลผลิตแบบเขตพื้นที่ที่มีการขายควบคู่กับการให้สินเชื่อ ซึ่งรูปแบบการขายประกันภัยที่มีการขายควบคู่กับการให้สินเชื่อเป็นด้านที่ควรมีการส่งเสริมให้เกิดขึ้นจริงมากที่สุด เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่เกษตรกรให้ความสำคัญมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นด้านที่ง่ายต่อการทำให้เป็นจริงได้ และส่วนด้านคุณลักษณะวงเงินชดเชยสูงสุดควรมีการครอบคลุมต้นทุนโดยเฉลี่ยในการเพาะปลูกของเกษตรกร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความเหมาะสมในอนาคตเพิ่มเติม เมื่อมีผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้เกษตรกรเปรียบเทียบมากขึ้น หรือเมื่อเกษตรกรมีความรู้ความเข้าใจกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่างๆ มากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความเต็มใจจ่ายของเกษตรกรในพื้นที่ ที่ศึกษาสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยในรูปแบบที่เกษตรกรนั้นมีความต้องการ อาจจะเป็นการศึกษาในภาคส่วนงานของบริษัทประกันภัยคู่กันเพื่อศึกษาเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมและความคุ้มค่าที่จะดำเนินโครงการประกันภัยตามดัชนีอากาศต่อไป
3. ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาที่ในการศึกษานี้ จึงเป็นการศึกษากรณีเฉพาะของเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่เพียงเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถขยายผลการศึกษาวางแผนต่อเนื่องในจังหวัดอื่นๆ หรือในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจใน วงกว้าง หรืออาจจะเปลี่ยนชนิดพืชที่ต้องการศึกษาเป็นพืชเศรษฐกิจของประเทศชนิดอื่นๆ เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกได้อีกทางหนึ่ง

#### เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์วีตรี งามพริ้ง. (2551). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จุฑาทอง จารุมิลินท. (2553). *การพัฒนาเครื่องมือทางการเงินสำหรับเกษตรกร : กรณีศึกษาการประกันภัยพืชผลโดยใช้ดัชนีสภาพอากาศในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). *รายงานโครงการประเมินผลโครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้งฯ ปีการผลิต 2563 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม ธ.ก.ส. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.*
- วรรณนา ชูประดิษฐ์. (2556). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในพื้นที่เขตจังหวัดยะลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา).
- วาสนา ไชยกรกิจ. (2550). *การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ : กรณีศึกษา บริษัทวิริยะประกันภัยจำกัด สาขาอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- ศรัญญา มิตรเจริญพันธุ์. (2556). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของเจ้าของรถที่จดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น สาขาอำเภอบ้านไผ่* (การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).



- สมชาย หวังประดิษฐ์. (2551). ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ของผู้เอา  
ประกันภัยบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2563). สถิติการส่งออก *Export*. สืบค้น 12 มีนาคม 2564,  
จาก [https://impexp.oae.go.th/service/export.php?S\\_YEAR=2563&E\\_YEAR=2563&PRODUCT\\_GRO  
UP=5252&PRODUCT\\_ID=&wf\\_search=&WF\\_SEARCH=Y](https://impexp.oae.go.th/service/export.php?S_YEAR=2563&E_YEAR=2563&PRODUCT_GROUP=5252&PRODUCT_ID=&wf_search=&WF_SEARCH=Y)
- สุพินดา จีวดี และรวีสสาข์ สุชาโต. (2558). ความพอใจต่อคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีของเกษตรกร กรณี  
เกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์เกษตร  
และทรัพยากร คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุรพันธ์ อรชุน. (2546). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอ  
เมือง จังหวัดลำพูน (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).