



การแก้ไขปัญหาการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส. เพิ่มรัก 12/10) ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์

Resolving abandonment and lack of policy before the expiration of the contract in life insurance products (BAAC PERMRAK 12/10) problems

อนงค์ลักษณ์ กัลโยธิน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: anonglak.me@baac.or.th

.....

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส.เพิ่มรัก 12/10) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ใ้ทราบถึงปัญหาของการที่ลูกค้าต้องการยกเลิกกรมธรรม์หรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 336 ชุด และการสัมภาษณ์หัวหน้าการเงินจาก 3 สาขา ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลจากรายงานการติดตามการครบกำหนดต่ออายุกรมธรรม์ ชกส.เพิ่มรัก 12/10 พบว่า มีกรมธรรม์ที่ขาดผลบังคับ ไม่ต่ออายุกรมธรรม์เพิ่มขึ้นทุกปีบัญชี จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุหลักมาจากการที่ลูกค้าต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมากที่สุด รองลงมาคือลูกค้ามีความต้องการนำค่าเบี้ยประกันไปใช้จ่ายภายในครอบครัวและชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปชำระดอกเบี้ยเงินกู้ และลูกค้าบางรายถือกรมธรรม์หลายฉบับ เพื่อลดจำนวนกรมธรรม์ลงให้เหลือกรมธรรม์หลักเพียงกรมธรรม์เดียว เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น อาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภาระหนี้สินจากเงินกู้ เศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน และสภาพอากาศ ส่งผลให้พืชผลทางการเกษตรตกต่ำเสียหาย ทำให้ลูกค้ามีรายได้ที่ลดลง จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ลูกค้ายกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้ศึกษาจึงเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการปรับลดอัตราเงินฝากสงเคราะห์รายเดือน ให้เหลือต่ำสุดเพียงเดือนละ 100 บาท เนื่องจากเป็นอัตราเงินฝากสงเคราะห์รายเดือนที่เป็นขั้นต่ำ ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวของลูกค้าให้ลดลงด้วยอัตราเงินฝากสงเคราะห์ที่ไม่สูงมาก ทำให้สามารถส่งฝากได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เป็นภาระหนัก ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตในอัตราส่งฝากรายเดือนที่ลูกค้าสามารถส่งฝากได้ในระยะยาวจนครบกำหนดอายุสัญญาโดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวทำให้จำนวนกรมธรรม์รวมถึงอัตราการเข้าถึงหลักประกันเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและรายได้สุทธิมีอัตราเพิ่มขึ้นตามที่ได้กำหนดเอาไว้

คำสำคัญ: การยกเลิกกรมธรรม์, กรมธรรม์ขาดผลบังคับ, เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ชกส.เพิ่มรัก 12/10



ABSTRACT

This study is entitled “Resolving abandonment and lack of policy before the expiration of the contract in life insurance products (BAAC PERMRAK 12/10) problems”. The objective of this study was to address the issue of customer abandonment or lack of policy before the expiration of the contract by collecting data from 336 copies of questionnaires and interviews with chief financial officers from three branches. From collecting data from the BAAC PERMRAK 12/10 policy expiration monitoring report, it was found that the number of unenforceable policies without renewal increased every accounting year. According to the study, the main reason is that customers want to reduce household expenses the most. It was followed by customers who want to use insurance premiums to spend on family and daily life to pay off loan interest. Some customers hold multiple policies in order to reduce the number of policies to just one main policy and reduce total expenses that may be caused by factors such as debt burden from loans, unstable economic conditions, and weather conditions that result in agricultural crops deteriorating and being damaged. This leads to lower income for customers, which is the main reason why customers cancel and fail to submit their policy before the contract expires. Based on the information obtained from the study, the students chose the resolving method by reducing the monthly allowance rate to as low as 100 baht per month as the minimum monthly allowance rate to help reduce the burden of expenses within the customer's family. With the low monthly allowance rate, they can deliver continuity without burden, which allows employees to offer life insurance products at a monthly allowance rate that customers can remit in the long term until the expiration of the contract without affecting family expenses. This increased the number of policies, including access to life insurance collateral and net income, and net income has increased at the specified rate.

Keywords: abandonment of policy, unenforceable policy, BAAC PERMRAK 12/10 life insurance products

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย สังกัดกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนา คุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ธนาคาร ยังให้ความสำคัญกับการออมเงินและการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต และภูมิคุ้มกันทางการเงิน ให้กับเกษตรกรลูกค้าและครอบครัว โดยได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ซึ่งเป็น ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเดียวกันกับประกันชีวิต เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าและครอบครัวสามารถเลือกออมเงินได้ ผ่านผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตประเภทอุตสาหกรรม แบบสะสมทรัพย์ “ธกส. เพิ่มรัก 12/10” เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจุดเด่นในการให้ความคุ้มครองชีวิตและทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง โดยเป็นกรมธรรม์ การฝากเงินสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาส่งฝาก 10 ปี มีระยะเวลาความคุ้มครอง 12 ปี และได้รับเงิน คืนเมื่อฝากครบกำหนดตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ โดยมีส่วนงานในความรับผิดชอบและบริหารจัดการ คือ สำนักเงินฝากเพื่อ



สงเคราะห์ชีวิต (สงช.) ทั้งนี้จากรายงานการติดตามการครบกำหนดต่ออายุกรมธรรม์ ชกส.เพิ่มรัก 12/10 พบว่ามีกรมธรรม์ที่ขาดผลบังคับไม่ต่ออายุกรมธรรม์ เพิ่มขึ้นทุกปีบัญชี โดยปีบัญชี 2560 มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 155 กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 45 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 29.03%, ปีบัญชี 2561 มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 779 กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 295 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 37.87%, ปีบัญชี 2562 มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 1,143 กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 435 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 38.06% ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลทั้งจากการเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า สาเหตุหลักมาจากการที่ลูกค้าต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เนื่องจากกลุ่มลูกค้า มีอาชีพเป็นเกษตรกรและครอบครัวเกษตรกรเป็นหลัก การทำการเกษตรในแต่ละปีอาจได้ผลผลิตที่ไม่แน่นอน ฝนฟ้าไม่ตกต้องตามฤดูกาลทำให้ผลผลิตเสียหาย ทั้งจากปัญหาภัยแล้งและน้ำท่วม รวมไปถึงจนถึงสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่องของเศรษฐกิจ ที่ปัจจุบันส่งผลให้ราคาสินค้าเกษตร ตกต่ำ แต่มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าหลักของ ชกส.มีภาระหนักในเรื่องของการเงินและค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่สามารถที่จะส่งชำระค่าเบี้ยเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตต่อได้ อีกทั้งบางรายยังมีหนี้สินจากการกู้เงินกับทางธนาคาร เมื่อผลผลิตเสียหายจึงทำให้ความสามารถในการชำระเงินกู้ลดลง จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ลูกค้าขาดการส่งต่อและขาดส่งกรมธรรม์ ซึ่งจากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากรยกเลิกสัญญาหรือการปล่อยให้กรมธรรม์ขาดผลบังคับ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ กับสาเหตุการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์นี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตให้มากขึ้น ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในภาพรวมขององค์กรต่อไป (แผนงานประจำปีบัญชี 2564 ด้านธรรมาภิบาล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2564)

ตารางที่ 1 ตารางสรุปสาระสำคัญผลิตภัณฑ์ ชกส. เพิ่มรัก12/10

รายการ	รายละเอียด
ลักษณะผลิตภัณฑ์	กรมธรรม์การฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต เพื่อการคุ้มครองชีวิตและออมทรัพย์แบบมีระยะเวลา โดย -มีระยะเวลาการส่งฝาก 10 ปี ระยะเวลาคุ้มครอง 12 ปี -ได้รับเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา -มีระยะเวลารอคอย 180 วัน -ธนาคารมีสิทธิโต้แย้งหรือคัดค้านความไม่สมบูรณ์ของสัญญา หรือบอกล้างสัญญาได้ภายใน 2 ปี นับแต่วันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ
เงินทุนสงเคราะห์	ตามเพศและอายุของผู้ขอฝากเงินสงเคราะห์ในวันที่ยื่นฝากสูงสุดไม่เกิน 200,000 บาท
อัตราการส่งฝากเงินสงเคราะห์	-อัตราส่งฝากรายเดือนตั้งแต่ 300-1,000 บาท -กรณีส่งฝากตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ได้รับส่วนลดใน



รายการ	รายละเอียด
	อัตราร้อยละ 4 ต่อปี
เงื่อนไขการรับฝาก	-เป็นเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร -อายุ 20-60 ปีบริบูรณ์ -มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง อวัยวะสมบูรณ์ครบถ้วน
ผลประโยชน์	กรณีมีชีวิตอยู่ -เมื่อครบกำหนดตามอายุสัญญากรมธรรม์ รับ 100% ของเงินทุนสงเคราะห์ พร้อมเงินสมนาคุณ 8 เท่าของจำนวนเงินที่ส่งฝากรายเดือน กรณีเสียชีวิตตามเงื่อนไขกรมธรรม์ -เสียชีวิตจากการเจ็บป่วย รับ 100% ของเงินทุนสงเคราะห์ -เสียชีวิตจากการอุบัติเหตุ รับเพิ่มอีก 100% ของเงินทุนสงเคราะห์
ความคุ้มครองเพิ่มพิเศษ	-คุ้มครองกรณีทุพพลภาพ -เงินชดเชยรายได้รายวันตามจำนวนเงินที่ส่งฝากรายเดือน กรณีเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ (ชกส.เพิ่มรัก 12/10) และเฉพาะกรณีอุบัติเหตุ (ชกส. เพิ่มรัก 2 12/10) จากการนอนโรงพยาบาลสูงสุด 30 วันต่อปีกรมธรรม์
วิธีการส่งฝากเงินสงเคราะห์	-กำหนดส่งฝากทุกวันที่ 1 ของเดือนที่ครบกำหนด -มีระยะเวลาผ่อนผันการส่งฝาก 2 เดือน
การต่ออายุสัญญา	ภายใน 5 ปี นับแต่วันที่กรมธรรม์ขาดผลบังคับ
การยกเลิกกรมธรรม์	ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ (Free look period)
การเวนคืนกรมธรรม์	ผู้ฝากเงินสงเคราะห์ขอรับเงินตามมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ในปีกรมธรรม์นั้นๆ ตามตารางท้ายกรมธรรม์
การกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์	สามารถใช้กรมธรรม์เป็นหลักประกันในการกู้เงินได้ 80% ของมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ในปีนั้นๆ ตามตารางท้ายกรมธรรม์

ที่มา: สำนักเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาสาเหตุของการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าที่การยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ ผลกระทบต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมทรัพย์สังเคราะห์ ชกส.เพิ่มรัก 12/10 ก่อนครบกำหนดสัญญา
2. เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ ผลกระทบต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมทรัพย์สังเคราะห์ ชกส.เพิ่มรัก12/10 ก่อนครบกำหนดสัญญา

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการที่ลูกค้าต้องการยกเลิกกรมธรรม์หรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุสัญญาผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส.เพิ่มรัก 12/10)

3.1 วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา

3.1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ ผู้ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ชกส. เพิ่มรัก 12/10 ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

3.1.2 จำนวนประชากรของการศึกษา

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ 2,077 รายซึ่งสามารถหาจำนวนปริมาณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนกรมธรรม์ที่ลูกค้าสมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตผลิตภัณฑ์ ช.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2560 – 31 มีนาคม 2563)

3.1.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยไม่คำนึงถึงโอกาสที่จะถูกเลือกของประชากร เพราะเป็นวิธีที่เสียค่าใช้จ่ายน้อย มีความสะดวกในการเก็บข้อมูลง่ายในการปฏิบัติเพราะไม่ต้องทำกรอบบัญชีรายชื่อ และผลที่ได้จะสรุปเฉพาะกลุ่มที่ศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการที่ลูกค้าต้องการยกเลิกกรมธรรม์หรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุสัญญาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส.เพิ่มรัก 12/10)

การสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม

- มีข้อดี:**
- 1) ทำให้เกิดความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2) ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ
 - 3) ทำได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ต้องใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- ข้อจำกัด:**
- 1) มีความลำเอียงในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
 - 2) ไม่สามารถอ้างได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกเป็นตัวแทนของประชากรอย่างแท้จริง
 - 3) ผลการวิจัยไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปสู่ประชากรทั้งหมดได้
 - 4) กลุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้วิจัย (บุญชม ศรีสะอาด, 2525, หน้า 44)



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 336 รายโดยวิธีการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% หรือ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95% (ขวัญมิ่ง คาประเสริฐ, 2561)

คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง

1. ลูกค้าผู้ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ธกส. เพิ่มรัก 12/10
2. อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปในอำเภอหนองหงส์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ

- การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคาร ธกส.ผู้ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปในอำเภอหนองหงส์ โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามส่งมอบให้ถึงมือผู้ตอบด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) และรอรับคืน เมื่อรับแล้วจะทำการตรวจคำตอบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามครบถ้วนแล้วเพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาที่มีลักษณะสมบูรณ์ครบถ้วน กลุ่มตัวอย่างที่ได้คือเกษตรกรและครอบครัวเกษตรกร ลูกค้าผู้กู้เงิน รวมทั้งลูกค้าทั่วไปที่สมัครผลิตภัณฑ์ ธกส. เพิ่มรัก 12/10 จำนวน 336 ราย โดยกำหนดข้อมูลที่ใช้ในการสอบถาม 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ธ.ก.ส. เพิ่มรัก 12/10) ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลต่อการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา

- การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์ ซึ่งเลือกที่จะสัมภาษณ์หัวหน้าการเงิน เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่หน้างาน และมีอำนาจลำดับต้นในการตรวจสอบข้อมูลรายชื่อลูกค้าที่อยู่ระยะเวลาผ่อนผัน และขาดผลบังคับแล้วเพื่อติดตามลูกค้ามาส่งต่อกรมธรรม์ โดยเลือกหัวหน้าการเงินจาก 3 สาขา ได้แก่ 1.สาขาหนองหงส์ 2.สาขาหนองกี่ 3.สาขาลำปลายมาศ

ลักษณะในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อหัวหน้าการเงินสาขาที่ต้องการสัมภาษณ์ โดยขอความอนุเคราะห์จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เพื่อใช้ข้อมูลอ้างอิงที่มีประโยชน์และส่งผลดีต่อธนาคารได้อีกทาง
2. ทำการนัดหมายวันและเวลา ที่ให้ผู้สัมภาษณ์สะดวก โดยไม่รบกวนเวลาทำงาน
3. จัดเตรียมคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
4. บันทึกการสัมภาษณ์ด้วยโทรศัพท์ Smart phone โดยทำการบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์



3.2.2 การเก็บข้อมูลแบบทฤษฎีภูมิ

ทำการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ รายงานประจำปีของธนาคาร ธกส. หนังสือและเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องที่ทำการค้นคว้าจากเว็บไซต์ในระบบ Internet ของธนาคาร ข้อมูลทฤษฎีภูมิที่ได้เก็บรวบรวมเพื่อนำมาศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการที่ถูกคัดค้านการยกเลิก กรมธรรม์หรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุสัญญาผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ธกส เพิ่มรัก 12/10) ได้แก่

รายงานการติดตามการครบกำหนดต่ออายุกรมธรรม์ปีบัญชี 2560
มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 155กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 45 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 29.03%

รายงานการติดตามการครบกำหนดต่ออายุกรมธรรม์ปีบัญชี 2561
มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 779 กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 295 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 37.87%

รายงานการติดตามการครบกำหนดต่ออายุกรมธรรม์ปีบัญชี 2562
มีจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด 1,143 กรมธรรม์ มีกรมธรรม์ขาดผลบังคับจำนวน 435 กรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วน 38.06%

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ที่ได้รับการตอบรับครบถ้วนแล้ว จะนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในแต่ละส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการหาค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากแบบสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากแบบสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้แปลความหมายโดยเกณฑ์การแบ่งคะแนนเป็นช่วงชั้นต่างๆ กัน ตามหลักการของเบสและคานท์ (Best and Kahn, 1993: 87) ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด



3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลต่อการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ รวมถึงพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการยกเลิกหรือขาดส่งกรมธรรม์ประกันชีวิตของกลุ่มประชากร โดยอธิบายและนำเสนอจากค่าความถี่ ค่าร้อยละ และแผนภูมิโดยการแปลงข้อมูลดิบ (raw material) ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจด้วยวิธีร้อยละ (percentage) เพื่อให้ทราบถึงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนสิ่งที่สนใจ แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับสาเหตุที่กรมธรรม์ขาดผลบังคับก่อนครบกำหนดสัญญา ของผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส เพิ่มรัก 12/10) เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขปัญหาคือ

$$\text{สัดส่วน} = X/N \times 100$$

โดย X = จำนวนข้อมูลสิ่งที่สนใจ

N = จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยใช้การสรุปใจความจากประเด็นสำคัญ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าการเงินทั้ง 3 ท่านทางโทรศัพท์ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ลูกค้าไม่มาส่งต่อกรมธรรม์ ชกส เพิ่มรัก 12/10 ไปจนถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับเพื่อใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

4. ผลการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง “การแก้ไขปัญหาการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ช.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ายกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา โดยเก็บแบบสอบถามด้วยการนำแบบสอบถามส่งมอบให้ถึงมือผู้ตอบด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) และรอรับคืน เมื่อรับแล้วจะทำการตรวจคำตอบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามครบถ้วนแล้วเพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาที่มีลักษณะสมบูรณ์ครบถ้วน เป็นจำนวน 336 ชุด และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์ด้วยการสัมภาษณ์หัวหน้าการเงินจาก ได้แก่ 1.อำเภอหนองหงส์ 2.อำเภอหนองกี่ 3.อำเภอลำปลายมาศ

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จากปัจจัยทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และเพศชายจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32



เกษตรกรมีอายุระหว่าง 41- 50 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 60 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุด อายุระหว่าง 20-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 2

สถานภาพสมรสโดยคิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือสถานะภาพสมรสไม่จดทะเบียน โดยคิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาคือสถานะภาพโสด โดยคิดเป็นร้อยละ 17 และอันดับสุดท้ายคือสถานะภาพ หย่า โดยคิดเป็นร้อยละ 16

ระดับการศึกษาของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาค่าต่ำกว่ามัธยม เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคาร โดยคิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับ ปวช-ปวส โดยคิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 5 และลำดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 1

ด้านอาชีพของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวมโดยคิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง โดยคิดเป็นร้อยละ 14 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย โดยคิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจโดยคิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมาคืออาชีพอื่นๆเช่นรับจ้างทั่วไปและไม่ได้ประกอบอาชีพ โดยคิดเป็นร้อยละ 9 และลำดับสุดท้ายคืออาชีพนักเรียน / นักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 2

ด้านรายได้ของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่างเดือนละ 10,000 – 20,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือมีรายได้เดือนละต่ำกว่า 10,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือมีรายได้เดือนละ 20,001 – 30,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 13 รองลงมาคือมีรายได้เดือนละ 30,001 – 40,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 6 และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 4

และสาเหตุหลักของการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสาเหตุการยกเลิกหรือขาดส่งกรมธรรม์มาจากความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน โดยคิดเป็นร้อยละ 28 ซึ่งเป็นสาเหตุที่สูงที่สุด รองลงมาคือมีกรมธรรม์หลายฉบับต้องการถือเพียงฉบับเดียว โดยคิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือมีอายุสัญญากรมธรรม์นานเกินไป โดยคิดเป็นร้อยละ 17 รองลงมาคือความคุ้มครองไม่ตรงตามความต้องการ โดยคิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาคือชำระหนี้เงินกู้เสร็จสิ้นและไม่ต้องการถือต่อกรมธรรม์ โดยคิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมาคือต้องการค่าเบี้ยหรือมูลค่าเวนคืนเพื่อนำไปใช้จ่าย โดยคิดเป็นร้อยละ 5 และลำดับสุดท้ายคือไม่พอใจการให้บริการ โดยคิดเป็นร้อยละ 2 ทั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ประสงค์จะยกเลิก โดยคิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุการยกเลิกหรือขาดส่งกรมธรรม์ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธกส.เพิ่มรัก 12/10

ตัวเลือกการตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	สัดส่วน
ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	94	29%
มีกรมธรรม์หลายฉบับต้องการถือเพียงฉบับเดียว	73	23%
มีอายุสัญญากรมธรรม์นานเกินไป	56	18%
ความคุ้มครองไม่ตรงตามความต้องการ	39	13%
ชำระหนี้เงินกู้เสร็จสิ้น และไม่ต้องการถือต่อกรมธรรม์	37	11%



ตัวเลือกการตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	สัดส่วน
ไม่ประสงค์ที่จะขกเลิก	12	4%
ไม่ได้รับการแจ้งเตือนทำให้ไม่ทราบวันครบกำหนดสัญญา	8	2%
รวม	336	100%

5. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธกส. เพิ่มรัก 12/10 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร และรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ มีนา (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสถานภาพสมรส

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากแบบสงเคราะห์ชีวิต ธกส. เพิ่มรัก 12/10 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยกเลิกหรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา มีสาเหตุมาจากประสบกับปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นภาระภาคครัวเรือนของลูกค้า รวมทั้งหนี้สินจากการขอสินเชื่อ ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน ส่งผลทำให้ราคาสินค้าการเกษตรตกต่ำ อีกทั้งสภาพอากาศที่ปัจจุบันไม่เอื้อต่อการทำการเกษตร เช่นภัยแล้ง น้ำท่วม ฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล เป็นต้น จึงทำให้ลูกค้าขาดรายได้ หรือมีรายได้ที่ลดลงมาก ทั้งที่มีค่าครองชีพและภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ทำให้รายรับไม่พอกับรายจ่าย ส่งผลให้ตัวลูกค้าเองต้องทำการลดค่าใช้จ่ายลงเพื่อให้ภาระค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือนลดลง จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ลูกค้ายกเลิกหรือขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา สอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค ของสคิฟแมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 1994, pp.560-580) พบว่า ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Making Theory) คือ อิทธิพลจากภายนอก เช่น คำนิยม ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภค อิทธิพลภายใน เช่น แรงจูงใจ การเรียนรู้ ที่มีผลต่อการบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยได้ตรงตรงอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุดและตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาการยกเลิกและขาดส่งกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ธ.ก.ส. เพิ่มรัก 12/10) ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์

เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงจากการส่งชำระเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อีกทั้งการที่พนักงานทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยอาศัยความสัมพันธ์อันดีที่ธนาคารมีต่อลูกค้ามาอย่างยาวนานจะทำให้เกิดสายใยแห่งความหวังดีที่มีต่อกัน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารและตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้เกิดประโยชน์ด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ลูกค้ายังคงได้รับผลประโยชน์เมื่ออยู่ครบกำหนดสัญญา และได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ อีกทั้งยังได้รับโอกาสในการออมเงินโดยได้รับการคุ้มครอง



ทำให้มีหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิต ช่วยส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประกอบแนวทางการเลือกที่ 1 ยังมีค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณในการดำเนินการที่น้อยที่สุดจาก 3 แนวทางเลือก และเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบเพียงครั้งเดียว ทั้งยังสามารถดำเนินการได้ในทันที ทำให้ธนาคารได้รับประโยชน์จากการรักษาสถาบันลูกค้าให้ใช้ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และสามารถต่อยอดเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารต่อไปได้ เป็นผลให้ธนาคารมีรายได้จากการที่ลูกค้าส่งฝากเงินสงเคราะห์ได้ในระยะยาว เพื่อที่จะนำมาใช้เป็นทุนหมุนเวียนภายในกิจการและนำไปใช้เพื่อบริหารการลงทุนต่อ ทำให้เกิดผลตอบแทนกลับคืนสู่องค์กร ช่วยให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสนใจต่อประเด็นและแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรบางส่วนมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในเรื่องผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ ควรมีจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่เกษตรกรในเรื่องผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และวิทยุ เป็นต้น

2) จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ช.ก.ส. เพิ่มรัก 12/10) ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของเกษตรกร ได้แก่ (1) เงื่อนไขในกรมธรรม์มีความชัดเจน (2) สามารถเลือกรวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้ (3) การดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์ (4) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารและ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ดังนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ ควรมีการคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ให้มากขึ้นเพื่อให้เกษตรกรได้รับการบริการการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตได้ประโยชน์สูงสุดและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน

3) จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองหงส์ มีความประสงค์จะใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แต่ขาดคุณสมบัติในการที่ใช้บริการ คือ กลุ่มลูกค้ามีอายุเกินกว่าที่กำหนด ไม่สามารถใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตได้ ต้องการให้ลดเงื่อนไขดังกล่าว และลูกค้าผู้มีรายได้น้อย มีข้อเสนอแนะที่ธนาคารควรนำไปพิจารณา คือ ส่งเงินฝากสงเคราะห์ จำนวน 100 บาท เงินสงเคราะห์ชีวิต จำนวน 50,000 บาท และมีระยะเวลาการคุ้มครอง จำนวน 6 เดือน



เอกสารอ้างอิง

- ขวัญมิ่ง คาประเสริฐ. (2561). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร.
- จินกาคัญณ์ พงศ์ปิยะนนท์. (2554). ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกัน
ชีวิต ประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขา
สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ชลิตา แควกลาง. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- ณัฐยา ภัทรกิจจาบุรุษย์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564, จาก <https://www.baac.or.th>
- เบญจวรรณ เขมะศักดิ์ชัย. (2536). การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่เกิดกับผู้เอาประกันชีวิตแบบ
สะสมทรัพย์ (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- พันธนันท์ ภูจำปา. (2550). พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารพาณิชย์ เขตอำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- ภรณ์ทิพย์ ภัทรมาลัยสิริ. (2556). การวิเคราะห์การยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบสัญญาของผู้เอาประกันในเขต
กรุงเทพฯ โดยตัวแบบการอยู่รอด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าคุณทหารลาดกระบัง).
- สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต. (2562). แผนธุรกิจสำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต รายงานประจำปีบัญชี
2562 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. เข้าถึงได้จาก <http://xms2/baaclife/>
- อุสมาน สะบีบุรราห์มาน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย
แอกซ่า จำกัด(มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).