



การศึกษาปัญหาการสูญเสียรายได้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
จากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส. เพิ่มรัก 12/10 ที่ขาดผลบังคับ

The problem of loss of income from renew of relief fund deposit on Permrak 12/10

เปรมจิต พวงจินดา

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: premjit2518@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ“ปัญหาการสูญเสียรายได้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่ขาดผลบังคับ” กรณีศึกษาลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับของธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สำนักงานธ.ก.ส.จังหวัดตรังเนื่องด้วย ผลการดำเนินงานของธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาวที่ผ่านมาจึงเป็นที่มาพบว่ามียังมีผลการต่ออายุไม่เป็นไปตามเป้าหมายและมีลูกค้ำขาดผลบังคับมีจำนวนมากขึ้นทุกปีจึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ (1) เพื่อเป็นการค้นหาสาเหตุ ที่เกี่ยวข้องกัปัญหากรรมธรรมาขาดผลบังคับของธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว (2) เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขให้ลูกค้ำมาต่ออายุกรรมธรรมาและลดการสูญเสียรายได้จากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ขาดผลบังคับ ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นของลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับ ของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงานธ.ก.ส. จังหวัดตรัง ที่ขาดผลบังคับ จำนวน 764 ราย สุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนยางพารา (ร้อยละ 60.83) การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 68.44) พื้นที่ถือครองที่ดินรวมไม่เกิน 10 ไร่ (ร้อยละ 50.19) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 45.25) มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 50.19) ส่วนใหญ่ไม่มีการออมเงิน (ร้อยละ 88.21)สาเหตุหลักการส่งชำระต่อกรรมธรรมาเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่ได้ตามกำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอที่ชำระค่าเบี้ยประกัน (ร้อยละ 56.27) ประสบปัญหาราคาสินค้าผลผลิตตกต่ำ และเกิดโรคระบาด COVID19 ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระค่าเบี้ยประกัน จากปัญหาข้างต้น ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว จึงมีกระบวนการติดตามลูกค้ำทุกรายเพื่อมาต่ออายุกรรมธรรมาโดยสามารถแบ่งชำระค่าเบี้ยประกันอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการสูญเสียประโยชน์ทั้งของลูกค้ำและธนาคาร

คำสำคัญ: เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต , กรรมธรรมาขาดผลบังคับ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส)



ABSTRACT

This education is the problem of loss of income from renewal of relief fund deposit on Permtrak 12/10 of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Yantakao Branch, Yantakao District, Trang Province. Due to the performance of the BAAC, the Yan Ta Khao branch in the past, it was found that there was still an effect on the renewal that did not meet the target and there were more and more deficient customers every year. It is therefore the origin of this study. The objective of the study is 1) to find the reasons related to the lack of effect of the policy. BAAC, Yan Ta Khao Branch 2) to find solutions for customers to renew their policy and reduce the loss of income from the ineffective life allowance deposit. The objective of this Independent Study, The problem is number of loss of income from Permtrak 12/10 Lack of effects and solution to the problem. Data were collected by using questionnaires from 764 customers by using questionnaires from 263 customers. The results of the study showed that most of the customers are rubber plantation occupation (60.83%), primary education or less (68.44%), land holding area not more than 10 rai (50.19%). Monthly 15,001 - 20,000 baht (45.25 percent) Average household expenses per month 15,001 - 20,000 baht (50.19%) Most of them have no savings (88.21 percent) The main reason for remittance to the life insurance policy is not It was found that most of them had insufficient income to meet their expenses (56.27%). They faced the problem of falling prices of products. and the outbreak of the COVID-19 pandemic, causing insufficient income to pay insurance premiums, From the above problem BAAC, Yan Ta Khao Branch Therefore, there is a process to follow up with every customer to renew the policy with the ability to pay premiums continuously in order to prevent the loss of benefits for both customers and the bank.

Keywords: relief fund deposit (BAAC Life), Policy lacks effective, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ได้จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาย่านตาขาว เป็นส่วนงานในสังกัดสำนักงานธ.ก.ส. จังหวัดตรัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายธนาคาร โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและสนับสนุนพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ซึ่งได้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน, การให้สินเชื่อ, ให้บริการชำระค่าสินค้าบริการ, ธุรกิจมอเส็กทรอนิกส์, ให้บริการรับฝากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และอื่น ๆ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563)

จากนโยบายของธนาคารกำหนดให้มีผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพื่อเป็นหลักประกันให้ลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้าที่เป็นเกษตรกรและลูกค้าทั่วไป และเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันให้กับลูกค้าเพิ่มความคุ้มครองระยะยาวและสร้าง



รายได้ให้กับองค์กร ช.ก.ส.สาขาย่านตาขาว มีผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเลือกตามความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 3 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ช.ก.ส.มอบรัก.1/1, ช.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 และ ทวีรัก 99 ลูกค้าสามารถเลือกส่งได้ทั้งราย เดือนและรายปี

ผลการดำเนินงานของช.ก.ส.สาขาย่านตาขาว ที่ผ่านมาจากปีบัญชี 2559 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 พบว่า ภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย พบว่า ยังมีผลการต่ออายุไม่เป็นไปตามเป้าหมายและมีลูกค้าขาดผล บังคับมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ซึ่งมีจำนวนมากถึง 764 กรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 17.68 (ข้อมูลจากอินทราเน็ตธนาคาร ในระบบสารสนเทศ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563) นอกจากนี้จะทำให้ ช.ก.ส.สาขาย่านตาขาวไม่สามารถบรรลุเป้าหมายแล้วยังส่งผลให้ ช.ก.ส. โดยภาพรวมมีรายได้ลดลง มีกำไรลดลง ส่งผลสืบเนื่องไปยังผลตอบแทนที่พนักงานองค์กรได้รับ เพื่อให้ ช.ก.ส.สาขาย่านตาขาวได้มียอดการต่ออายุกรมธรรม์ เพิ่มรัก 12/10 เพิ่มมากขึ้น แนวทางการติดตามลูกค้าโดยพนักงานติดตามทุกรายอย่างต่อเนื่อง จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้ ผลการต่ออายุกรมธรรม์เพิ่มขึ้นของ ช.ก.ส.สาขาย่านตาขาว

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเป็นการค้นหาสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหากรมธรรม์ขาดผลบังคับ
2. เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้ลูกค้ามาใช้บริการต่ออายุกรมธรรม์ และลดการสูญเสียรายได้จากเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มิ่งขวัญ คะเนิงการ (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการรับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ของช.ก.ส. สาขางบางสะพาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกค้ารายใหม่ไม่ฝากเงิน สงเคราะห์ชีวิต ช.ก.ส. คือ ด้วยสถานะเศรษฐกิจและผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำในแต่ละปี ทำให้ลูกค้ามีรายได้ไม่ เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ลูกค้าไม่มีเงินออมและมีเงินไม่เพียงพอสำหรับการทำประกันชีวิต ลูกค้า ช.ก.ส. เข้าสู่สังคมผู้สูง วัยมากขึ้น ซึ่งกรมธรรม์ไม่รองรับลูกค้าใหม่ที่มีอายุเกิน 60 ปี ทำให้ลูกค้าหันไปทำประกันชีวิตกับตัวแทนหรือบริษัท ประกันอื่น ๆ ที่มีวงเงินคุ้มครองครอบคลุมทั้งในเรื่องของอายุ และทุนประกัน อีกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าใหม่มีการฝาก เงินสงเคราะห์ ช.ก.ส.ลดลงอย่างต่อเนื่องทุกปี เกิดจากตัวพนักงาน ช.ก.ส. ขาดแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจที่จะทำให้ พนักงานปฏิบัติงานหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตให้เป็นไปตามเป้าหมาย

อภิชา แสนเมือง (2559) กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจออมเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ช.ก.ส.มอบรัก 1/1 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า กล ยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจออมเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตช.ก.ส.มอบรัก 1/1 ของลูกค้าธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านราคาผลการศึกษานี้ปรากฏ เช่นนี้ อาจเป็นเพราะผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตช.ก.ส.มอบรัก 1/1 นี้เป็นผลิตภัณฑ์การออม รูปแบบใหม่อาจทำให้ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่ทราบรายละเอียด ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และไม่เข้าใจใน กระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นหากธนาคาร มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเก็บข้อมูล และให้บริการ



ด้านต่าง ๆ มีระบบข้อมูลและ การบันทึกข้อมูลของลูกค้ำมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมีการจัดทำตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายก็จะทำให้ลูกค้ำตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

4. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตที่จะศึกษาพฤติกรรมการต่อกรมธรรม์ลูกค้ำกลุ่มเป้าหมายเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่ขาดผลบังคับของลูกค้ำ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว รวมถึงพฤติกรรม ทักษะคิด และอุปสรรคของการต่อกรมธรรม์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10 ของ ธกส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัด ตรัง ที่ขาดผลบังคับ ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว จำนวนทั้งสิ้น 764 ราย (ข้อมูลกรมธรรม์ที่ขาดผลบังคับ ตั้งแต่ปีบัญชี 2559 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2563) สำหรับตัวอย่างที่ศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตเพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว ด้วยวิธีที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) จำนวน 263 ราย โดยกลุ่มลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตเพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับซึ่งพนักงานออกติดตามในพื้นที่บริการ จำนวน 263 ราย ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ กรณีที่ทราบขนาดของประชากร ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว จำนวนทั้งสิ้น 764 ราย (ข้อมูลจากปีบัญชี 2559 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ำที่มีกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตเพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ กรณีที่ทราบขนาดของประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 ราย ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยวิธีที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 764 ราย (อภิชาติ แสนเมือง, 2559, น.83)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{764}{1+764(.05)^2} \\ &= \frac{764}{2.91} \\ &= 263 \text{ ราย} \end{aligned}$$

3. แบบสอบถามของการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10 ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10

ส่วนที่ 2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10



ส่วนที่ 3 วินัยทางการเงินของลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10

ส่วนที่ 4 ทศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

4. สนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้อง(Focus Group Interview) ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรังและตัวแทนพนักงาน ธ.ก.ส.ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน เพื่อค้นหาแนวทางการแก้ปัญหา เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ขาดผลบังคับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจ และวินัยทางการเงินในการชำระต่อกรมธรรม์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. ระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

4. การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจ และวินัยทางการเงินกับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม สถิติที่ใช้คือ Independent Sample t-test และ One-Way Analysis of Variance: ANOVA)

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า (1) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นของลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับ ของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดตรัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี(ร้อยละ 60.84) มีสถานภาพสมรส(ร้อยละ 59.32) และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า(ร้อยละ 68.44) (2) การวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลัก คือ ทำสวนยางพารา(ร้อยละ 60.83) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเสริมประเภทรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 68.82) โดยส่วนใหญ่มีพื้นที่ถือครองที่ดินรวมไม่เกิน 10 ไร่ (ร้อยละ 50.19) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 45.25) มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 50.19) และส่วนใหญ่ไม่มีการออมเงิน (ร้อยละ 88.21) (3) การวิเคราะห์วินัยทางการเงินในการชำระต่อกรมธรรม์ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนการจัดสรรต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแต่อย่างใด(ร้อยละ 46.39) ส่วนใหญ่จัดสรรเงินไว้เป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนก่อนเป็นอันดับแรกที่เหลือค่อยชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และไม่มีการจัดสรรชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตก่อนเป็นอันดับแรก (4) เรื่องสาเหตุหลักการส่งชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ไม่ได้ตามกำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย(ร้อยละ 56.27) รองลงมาไม่มีรายจ่ายฉุกเฉินในครอบครัว, ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ, มีภาระการศึกษานบุตร, ประสพภัยธรรมชาติ และมีภาระหนี้เงินกู้ยืมในระบบ(ร้อยละ 21.15, 13.69, 4.56, 3.80 และ 1.52 ตามลำดับ) (5) เรื่องการติดตามตรวจเยี่ยมจากพนักงานธนาคารพบว่า ส่วนใหญ่มีจดหมายแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดชำระ(ร้อยละ 76.43) รองลงมาไม่ติดตามโดยพนักงานของธนาคาร, มีจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุกรมธรรม์ในระยะเวลาผ่อนผัน โดยไม่พบการไม่เคยติดตามตรวจเยี่ยมเลย (6) ด้านปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต พบว่า ไม่ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต



การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจ และวินัยทางการเงินในการชำระต่อกรมธรรม์ของลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับกับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง สรุปได้ว่า พบว่า ข้อมูลทั่วไปไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การประกอบอาชีพหลัก, การประกอบอาชีพเสริม, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หลักเกณฑ์ในการจัดสรรรายได้เพื่อต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต, สาเหตุหลักการส่งชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่ได้ตามกำหนด และการติดตามตรวจเยี่ยมจากพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษานักเรียนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้กำหนดรูปแบบการดำเนินการให้มีความเหมาะสมตามข้อมูลของลูกค้าได้แก่ การจัดสรรรายได้เพื่อต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต สาเหตุหลักการส่งชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่ได้ตามกำหนด และการติดตามตรวจเยี่ยมจากพนักงานธนาคาร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจดำเนินการจัดทำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10

6. อภิปรายผล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาการสูญเสียรายได้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จากเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ธ.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่ขาดผลบังคับ สามารถอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจ และวินัยทางการเงินในการชำระต่อกรมธรรม์ของลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับกับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดตรัง สรุปผลได้ว่าเพศ และอายุมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนข้อมูลด้านสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การประกอบอาชีพหลัก, การประกอบอาชีพเสริม, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในเรื่องพื้นที่ถือครองที่ดินรวมและการออมเงินไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

หลักเกณฑ์ในการจัดสรรรายได้เพื่อต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต, สาเหตุหลักการส่งชำระต่อกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตไม่ได้ตามกำหนด และการติดตามตรวจเยี่ยมจากพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับ



ระดับทัศนคติที่มีต่อเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตของร.ก.ส.สาขาย่านตาขาว สังกัดสำนักงาน ร.ก.ส.จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฎฐณินา ละวันนา(2561)

และส่วนใหญ่มีภาพรวมด้านทัศนคติที่มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตอยู่ในระดับมาก ($X = 3.5275$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับรายได้ของลูกค้า, ลักษณะทางประชากรที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ การศึกษา, ร.ก.ส. มีการติดตามการชำระเพื่อต่อกรมธรรม์เงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตอย่างมุ่งมั่นและตั้งใจ, สร้างเสริมทัศนคติที่ดี ที่มีต่อองค์กร ร.ก.ส., คิววิธีการแก้ไขพร้อมกับแนวทางการป้องกันควบคุมกันให้ชัดเจน, วินัยทางการเงินที่ต้องตรงต่อเวลาและมีความซื่อสัตย์ต่อ ร.ก.ส. มีภาพรวมด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.66, 3.61, 3.58, 3.5, 3.51ตามลำดับ ส่วนทัศนคติในเรื่องสร้างวิธีป้องกันเพื่อลดขั้นตอนการติดตามแก้ไขและบูรณาการแนวคิดที่หลากหลายเพื่อ ได้รูปแบบแก้ไข-ป้องกันที่ชัดเจน มีภาพรวมด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.28 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชา แสนเมือง (2559)

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1.สรุปผลการศึกษา

สาเหตุของปัญหาที่ทำการศึกษาคือ การเพิ่มปริมาณลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิต ร.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทั้งจากสภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจ และสภาวะราคาผลผลิต การเกษตรราคาตกต่ำ อีกทั้งสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ประกอบกับลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิต ร.ก.ส.เพิ่มรัก 12/10 ที่มีสถานะขาดผลบังคับส่วนใหญ่ไม่มีการออมเงิน ไม่มีการวางแผนการจัดสรรเงินเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ มีเพียงแต่จัดสรรเงินไว้เป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนจึงไม่สามารถส่งชำระค่าต่อกรมธรรม์ได้

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)กับผู้เกี่ยวข้อง

1) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับส่วนใหญ่มีรายได้มา จากการเกษตรเพียงอย่างเดียว เมื่อเกิดสภาวะผลผลิตการเกษตรราคาตกต่ำส่งผลให้รายได้ลดลง จึงควรส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้าประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ของครอบครัว

2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตที่มีสถานะขาดผลบังคับส่วนใหญ่ไม่ได้มีการออมเงินสำรอง ควรส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้าเก็บออมเงินไว้สำรองใช้เมื่อเจอสภาวะฉุกเฉิน

3) ควรส่งเสริมให้พนักงานธนาคารติดตามตรวจเยี่ยมลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตให้มากกว่าปีละ 1-2 ครั้ง และบันทึกข้อมูลลูกค้าให้มีความละเอียด เพื่อตรวจสอบและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

4) จากสภาวะการผันผวนราคาผลผลิตการเกษตรราคาตกต่ำเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 ธนาคารได้รับรู้ปัญหาและได้ดำเนินการขยายเวลาผ่อนผันการต่อสัญญาเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิตออกจากเดิม 30 วัน เป็น 90 วัน ตั้งแต่ มกราคม 2564 เป็นต้นมาเพื่อลดการสูญเสียโอกาสของลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิต

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

1) จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ลูกค้าเงินฝากส่งเคราะห์ชีวิต เพิ่มรัก 12/10 ร.ก.ส.สาขาย่านตาขาว ที่มีสถานะกรมธรรม์ขาดผลบังคับ มีสาเหตุหลักที่สำคัญมาจากประกอบอาชีพเกษตรกรรมหลัก ทำสวนยางพารา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่รายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย จึงไม่มีการวางแผนการจัดสรรเงินเพื่อต่อกรมธรรม์เงินฝากส่งเคราะห์ชีวิต อีกทั้งเนื่องด้วย



สภาการณ์ทางเศรษฐกิจช่วงประสบปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ส่งผลให้ราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้รายได้ลดลงไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ จึงไม่สามารถส่งชำระค่าเบี้ยประกันได้ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการช่วยเหลือภาคการเกษตรเพิ่มขึ้น และควรเลือกผลิตภัณฑ์ หรือค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้า

2) ควรมอบหมายพนักงานให้มีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ยังไม่ขาดผลบังคับมาต่อประกันทุกราย

3) ควรมีการขยายกลุ่มลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นโดยประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Social

เอกสารอ้างอิง

ณัฐธินิชา ละวันนา. (2561). พฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมตลาดบริการ ในการเลือกฝากเงินประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดอุดรศรีดิคด้านพฤติกรรมลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดอุดรศรีดิค (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรศรีดิค).

มิ่งขวัญ คณะนึ่งการ. (2561). การแก้ไขปัญหาการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ของร.ก.ส.สาขาบางสะพาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (นักศึกษาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).

อภิษา แสนเมือง. (2559). กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจออมเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ชกส. มอปรัก 1/1 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดมหาสารคาม (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).

อุไรวรรณ รื่นราย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการผลิตภัณฑ์สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).