การแก้ไขปัญหาการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ธกส เพิ่มรัก)

กิตติศักดิ์ กิตติ์วรรัตน์[1*], อริสรา เสยานนท์[2]

[1]นักศึกษา ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, [2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
[*]Kitworarut.k@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และการสัมภาษณ์หัวหน้าการเงินจาก 3 สาขา ซึ่งผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 40.50 มีสถานะภาพสมรส โดยคิดเป็นร้อยละ 80.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม โดยคิดเป็นร้อยละ 35.75 มีอาชีพเป็นเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 73.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 100,001-200,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 44.75 และมีสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญาจากความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 68 ผู้ศึกษาจึงเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการให้พนักงานทำหน้าที่เปรียบเสมือนที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้คำแนะนำแก่ลูกค้าก่อนออม พร้อมทั้งปรับลดอัตราเงินฝากสงเคราะห์ให้เหลือต่ำสุดเพียงเดือนละ 100 บาทควบคู่กันไป ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ในอัตราส่งฝากรายเดือนที่ลูกค้าสามารถส่งฝากได้ในระยะยาวจนครบกำหนดอายุสัญญา ช่วยให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การยกเลิกกรมธรรม์ การเวนคืนกรมธรรม์ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

Solving the problems of canceling and expropriating the policy before the contract expires Life insurance products (BAAC PERMRAK)

Kittisak Kitworarut[1*], Arisara Seyanont[2]
1 MBA students from the Faculty of Business Administration
University of the Thai Chamber of Commerce
2 Assistant Professor Dr. Department of Management Hospitality,
Faculty of Tourism and Hospitality Industry University of the Thai Chamber of Commerce
[*]*Kitworarut.k@gmail.com*

Abstract

The objective of this study was to find the reason for canceling and expropriating the policy before the contract expires Life insurance products (BAAC PERMRAK). With data from 400 questionnaires and interviews the 3 branches chief financial and the results of the sample was female by 54.25 percent between ages of 41-50 years old by 40.50 percent with marital status 80.50 percent have lower high school education level 35.75 percent had a career as a farmer 73.25 percent of the average annual income was 100,001-200,000 baht 44.75 percent, the reasons for the cancellation and surrender the policy before maturity from the need to cut costs in most households 68 percent. Student chose a troubleshooting guide provide employees with a role like financial advisor by advises clients before saving and the deposit rate cut to a minimum of 100 baht per month together. This will allow employees to offer the product in the rate of monthly customer deposits can be deposited in the longer term to maturity of the contract. That allows banks were operated in accordance with the stated goals and operating performance improved steadily.

Keywords: Canceling the policy, Insurance expropriation, Life insurance

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรเกตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการออมเงินและการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต และภูมิคุ้มคุ้มกันทางการเงินให้กับเกษตรกรลูกค้าและครอบครัว โดยได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเดียวกันกับประกันชีวิต เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าและครอบครัวสามารถเลือกออมเงินได้ ผ่านผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต 3 ประเภท ได้แก่

1) แบบสินเชื่อสงเคราะห์ “ธกส มอบรัก” เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจุดเด่นในการให้ความคุ้มสินเชื่อ มีความคุ้มครองและมีอัตราการส่งฝากฯ ระยะสั้นแบบปีต่อปี และเมื่อครบกำหนดสัญญาไม่มีเงินคืน

2) แบบตลอดชีพ “ธกส ทวีรัก 99” เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจุดเด่นในการให้ความคุ้มครองระยะยาวแบบตลอดชีพ จนถึงอายุ 99 ปีบริบูรณ์ โดยมีอัตราการฝากเงินสงเคราะห์แบบคงที่ตลอดอายุสัญญา

3) แบบสะสมทรัพย์ “ธกส เพิ่มรัก” เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจุดเด่นในการให้ความคุ้มครองชีวิตและทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง โดยเป็นกรมธรรม์การฝากเงินสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาส่งฝาก 10 ปี มีระยะเวลาความคุ้มครอง 12 ปี และได้จะรับเงินคืนเมื่อฝากครบกำหนดตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

โดยมีส่วนงานในความรับผิดชอบและบริหารจัดการคือ สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต (สงช.) ทั้งนี้จากรายงานการยกเลิกบอกล้างและรายงานการเวนคืนกรมธรรม์ พบว่าผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบสินเชื่อสงเคราะห์ “ธกส มอบรัก” และ แบบตลอดชีพ “ธกส ทวีรัก 99” มีอัตราการยกเลิกที่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนกรมธรรม์การฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของแต่ละประเภท ขณะที่ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบสะสมทรัพย์ “ธกส เพิ่มรัก” มีการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญาเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีบัญชี 2559 มีผู้ขอฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตจำนวน 156,215 ราย มียอดรวมการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์จำนวน 531 ราย คิดเป็นสัดส่วน 0.34%, ปีบัญชี 2560 มีผู้ขอฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตจำนวน 93,996 ราย มียอดรวมการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์จำนวน 891 ราย คิดเป็นสัดส่วน 0.95% และปีบัญชี 2561 มีผู้ขอฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตจำนวน 98,875 ราย มียอดรวมการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์จำนวน 1,330 ราย คิดเป็นสัดส่วน 1.35% ซึ่งจากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จึงเป็นปัญหาที่ทำให้ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบสะสมทรัพย์ “ธกส เพิ่มรัก” มีอัตราการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและจำนวนกรมธรรม์ที่ลดลง (สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต, 2562)

ธนาคารจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา และเมื่อทราบสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงแล้วจะทำให้สามารถดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยคัดเลือกจาก 10 สาขา ที่มีจำนวนการเวนคืนกรมธรรม์ ธกส เพิ่มรัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2559 – 31 มีนาคม 2562) และการสัมภาษณ์หัวหน้าการเงินจาก 3 สาขา ที่มีจำนวนการเวนคืนกรมธรรม์ ธกส เพิ่มรัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมาเช่นเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อหาสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา

2) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำรวจจากปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ของลูกค้าผู้ฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 20-60 ปี ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ ลูกค้าที่สมัครผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 20-60 ปี ทุกสาขาทั่วประเทศ จำนวน 400 ราย ซึ่งคำนวณได้จากวิธีการประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% หรือ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95% (ขวัญมิ่ง คำประเสริฐ, 2561) ทั้งนี้ ได้สุ่มตัวอย่าง โดยแยกเป็นการเก็บแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ดังนี้

1.1) การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างสาขาละ 40 ชุด ซึ่งคัดเลือกจาก 10 สาขา ที่มีจำนวนการเวนคืนกรมธรรม์ ธกส เพิ่มรัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2559 – 31 มีนาคม 2562) ได้แก่ สาขาเกาะยายฉิม สาขาหนองนาคำ สาขาสว่างแดนดิน สาขาด่านช้าย สาขาแม่ต๋ำ สาขาอุดรธานี สาขาหนองคาย สาขาดอกคำใต้ สาขาศรีธาตุ และสาขาลำทะเมนชัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด

1.2) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์ พนักงานตำแหน่งหัวหน้าการเงิน โดยสุ่มตัวอย่างสาขาละ 1 ราย ซึ่งคัดเลือกจาก 3 สาขา ที่มีจำนวนการเวนคืนกรมธรรม์ ธกส เพิ่มรัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2559 – 31 มีนาคม 2562) ได้แก่ 1.สาขาเกาะยายฉิม 2.สาขาหนองนาคำ 3.สาขาสว่างแดนดิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 3 ราย

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท ซึ่งได้มีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือจากการส่งชุดแบบสอบถามและหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการพิจารณา ดังนี้

2.1) แบบสอบถาม โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 6W1H (นภวรรณ คณานุรักษ์, 2562) เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 6 ข้อ)

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. การศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้ต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต (จำนวน 10 ข้อ)

1. ท่านเคยทำประกันชีวิตหรือไม่
2. ท่านมีผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. อะไรบ้าง
3. ท่านมีวิธีการเก็บออมเงินอย่างไร
4. พนักงานอธิบายให้ความรู้และความเข้าใจก่อนการสมัครผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก” หรือไม่
5. ท่านทราบเงื่อนไขและความคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก” หรือไม่
6. ท่านคิดว่าอัตราเงินฝากสงเคราะห์รายเดือนของผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก” ในอัตราเท่าใด ที่ท่านสามารถส่งฝากได้
7. ท่านคิดว่าจำนวนเงินทุนสงเคราะห์ที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับอัตราส่งฝากชำระรายเดือนที่ท่านเลือกหรือไม่
8. ท่านมีความประสงค์ในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต ด้วยความต้องการของตัวท่านเอง หรือ จากการเชิญชวนของพนักงาน
9. เหตุผลในการสมัครผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก” ของท่านคือ
10. บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจสมัครผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลต่อการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา (จำนวน 5 ข้อ)

1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. หรือไม่
2. ท่านเคยติดต่อ ธ.ก.ส. หลังจากที่สมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตหรือไม่ เช่น การสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม, การแก้ไขข้อมูล, การแจ้งสิทธิ์เรียกร้องค่าสินไหม ฯลฯ
3. ธ.ก.ส. มีการการแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ถึงท่านหลังจากการสมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตหรือไม่ เช่น จดหมาย, SMS, ทางโทรศัพท์ ฯลฯ
4. ที่ผ่านมาท่านเคยยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ของ ธ.ก.ส. หรือไม่
5. หากท่านมีความประสงค์ยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ มีผลมาจากสาเหตุใด

2.2) แบบสัมภาษณ์ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (ธีรนุช พูศักดิ์ศรีกิจ, 2562) เป็นแนวทางในการออกแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

1. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุให้ลูกค้าทำการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา
2. ท่านได้มีการพูดคุยหรือโน้มน้าวลูกค้าก่อนทำเรื่องยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์หรือไม่
3. เหตุผลที่ลูกค้ายกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์คืออะไร
4. ท่านคิดว่าสาขาของท่านจะมีแนวทางหรือวิธีการอย่างไรในการรักษาลูกค้าที่ต้องการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา

3) วิธีการเก็บข้อมูล

3.1) ทำการเก็บแบบสอบถามลูกค้าด้วย Google ฟอร์ม ผ่าน Line Application โดยวิธีการขอความร่วมมือจาก 10 สาขา ที่มีจำนวนการเวนคืนกรมธรรม์ ธกส เพิ่มรัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ภายใน 3 ปีบัญชีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2559 – 31 มีนาคม 2562) โดยสุ่มตัวอย่างสาขาละ 40 ชุด รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด

3.2) ติดต่อติดต่อพนักงานตำแหน่งหัวหน้าการเงินสาขาที่ต้องการสัมภาษณ์ จำนวน 3 ราย เพื่อทำการนัดหมายวันและเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก โดยไม่รบกวนเวลาทำงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ และบันทึกการ

สัมภาษณ์ด้วยโทรศัพท์ Smart phone จำนวน 2 เครื่อง โดยเครื่องแรกใช้ในการติดต่อสัมภาษณ์และทำการบันทึกเสียง ส่วนเครื่องที่ 2 ใช้ในการอัดคลิปวิดีโอในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการอธิบายหรือบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง หรือการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแปลงข้อมูลดิบ (raw material) ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจด้วยวิธีร้อยละ (percentage) เพื่อให้ทราบถึงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนสิ่งที่สนใจ แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบหาสาเหตุการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ของผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ธกส เพิ่มรัก) (ขวัญมิ่ง คำประเสริฐ, 2561)

4.2) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1.2 ใช้การสรุปใจความจากประเด็นสำคัญ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์พนักงานตำแหน่งหัวหน้าการเงินทั้ง 3 ราย เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ลูกค้ามาติดต่อยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา ไปจนถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

4. ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากปัจจัยทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 40.50 มีสถานะภาพสมรส โดยคิดเป็นร้อยละ 80.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม โดยคิดเป็นร้อยละ 35.75 มีอาชีพเป็นเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 73.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 100,001-200,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 44.75

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต จากปัจจัยทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยทำประกันชีวิต โดยคิดเป็นร้อยละ 98.75 มีประวัติการสมัครผลิตภัณฑ์ ธกส เพิ่มรัก เพียงผลิตภัณฑ์เดียว โดยคิดเป็นร้อยละ 50 มีวิธีการเก็บออมเงินด้วยการทำประกันชีวิตแบบออมทรัพย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 50.50 แจ้งข้อมูลว่าพนักงานอธิบายให้ความรู้และความเข้าใจก่อนการสมัครผลิตภัณฑ์ “ธกส เพิ่มรัก” โดยคิดเป็นร้อยละ 98.75 มีการรับทราบเงื่อนไขและความคุ้มครองแต่ไม่เข้าใจทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละ 53.75 มีความสามารถส่งฝากตามอัตราเงินฝากสงเคราะห์รายเดือนที่ 300 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 49.75 มีความรู้สึกคุ้มค่า โดยคิดเป็นร้อยละ 98.25 มีความประสงค์ในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตจากความต้องการของตัวเอง โดยคิดเป็นร้อยละ 48.75 มีการสมัครเพื่อความมั่นคงของชีวิตและครอบครัว โดยคิดเป็นร้อยละ 46.25 และให้ข้อมูลว่าตนเองมีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 59.50

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลต่อการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา จากปัจจัยทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากชีวิตของ ธ.ก.ส. โดยคิดเป็นร้อยละ 99.75 ไม่เคยมีการติดต่อ ธ.ก.ส. หลังจากที่สมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยคิดเป็นร้อยละ 75.25 เคยได้รับการติดต่อจาก ธ.ก.ส. ในการแจ้งสิทธิประโยชน์หลังจากการสมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยคิดเป็นร้อยละ 93.25 ไม่เคยมีประวัติการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ผลิตภัณฑ์เงินฝากชีวิตของ ธ.ก.ส. โดยคิดเป็นร้อยละ 95 และมีสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญาผลิตภัณฑ์เงินฝากชีวิตของ ธ.ก.ส. จากความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยคิดเป็นร้อยละ 68

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

ตัวเลือกการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	272	68.00
ความคุ้มครองไม่ตรงตามความต้องการ	6	1.50
มีกรมธรรม์หลายฉบับต้องการถือเพียงฉบับเดียว	41	10.25

ตารางที่ 1 (ต่อ) ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

ตัวเลือกการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ชำระหนี้เงินกู้เสร็จสิ้น และไม่ต้องการถือต่อกรมธรรม์	9	2.25
มีอายุสัญญากรมธรรม์นานเกินไป	15	3.75
ต้องการค่าเบี้ยหรือมูลค่าเวนคืนเพื่อนำไปใช้จ่าย	43	10.75
ไม่พอใจการบริการ	5	1.25
ไม่ประสงค์ที่จะยกเลิก	9	2.25
รวม	400	100

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า

1) สาเหตุของปัญหาที่ลูกค้ามาติดต่อขอยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา มีสาเหตุหลักมาจากการที่ลูกค้าต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมากที่สุด และมีความต้องการค่าเบี้ยหรือมูลค่าเวนคืนเพื่อนำไปใช้จ่ายภายในครอบครัวและชีวิตประจำวัน อีกทั้งในกรณีที่ลูกค้าบางรายที่มีการถือกรมธรรม์หลายฉบับ ก็ยังมีเหตุผลในการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์เพื่อให้เหลือกรมธรรม์หลักเพียงกรมธรรม์เดียว หรือเพื่อลดจำนวนกรมธรรม์ลง ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวทั้งสิ้น โดยมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1) ภาระค่าใช้จ่ายภาคครัวเรือนของลูกค้า

1.2) หนี้สินจากการขอสินเชื่อ

1.3) สภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน ส่งผลทำให้ราคาสินค้าการเกษตรตกต่ำ

1.4) สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำการเกษตร เช่น ปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม

1.5) ค่าครองชีพที่สูงขึ้น

2) ทางสาขาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ด้วยการอธิบายให้ลูกค้าเห็นถึงคุณประโยชน์ตามเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์เป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าถือต่อกรมธรรม์ และให้คำแนะนำกับลูกค้าแต่ละรายที่มีปัญหาทางการเงิน ทั้งยังมีการโน้มน้าวและเชิญชวนให้ลูกค้าสมัครเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตใหม่อีกครั้ง หรือแนะนำให้เลือกอัตราการส่งฝากที่ต่ำลงเพื่อให้ลูกค้าได้นำเงินค่าเบี้ยและมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ไปเป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียนภายในครอบครัว

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญา มาจากความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่มีสาเหตุสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยให้พนักงานธนาคารทำหน้าที่เปรียบเสมือนที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนออมและหลังออม

5. สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลการวิจัย โดยนำทฤษฎีก้างปลา (วันรัตน์ จันทกิจ, 2549) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ ทำให้ทราบสาเหตุของปัญหาและสามารถหาแนวทางแก้ไขตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1) สาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา คือ ความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

2) แนวทางในการแก้ไขปัญหาการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา คือ การทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละราย แล้วจึงทำหน้าที่ให้คำแนะนำเพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงคุณประโยชน์ของกรมธรรม์ จากนั้นจึงให้คำปรึกษาและหาทางออกให้กับลูกค้าแต่ละรายที่มีปัญหาทางการเงินและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน

6. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อหาสาเหตุของการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ที่ลูกค้ามีความต้องการยกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดสัญญามาจากสาเหตุ ความต้องการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารมีอาชีพเป็นเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของสถานภาพทางการเงิน ซึ่งเป็นผลมาจาก ปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม รวมไปจนถึงสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่องของเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ แต่กลับมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้มีรายได้จากผลผลิตที่ไม่แน่นอน ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าหลักสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. มีภาระหนักในเรื่องของค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว จึงต้องการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย หรือความต้องการนำเงินมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รวมไปจนถึงการนำเงินไปชำระหนี้สินกับทางธนาคาร สอดคล้องกับ จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์(2554) ที่กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์มากที่สุดนั้นคือ ลูกค้านั้นมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินระหว่างทางที่ส่งประกันชีวิต ซึ่งส่งผลกระทบทำให้ลูกค้านั้นไม่สามารถส่งต่อได้ และมีผลทำให้ลูกค้าต้องตัดสินใจยกเลิกกรมธรรม์ทั้งๆ ที่ก็รู้ว่าจะต้องเสียผลประโยชน์ก็ตาม และก็มักจะเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน (จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์, 2554)

2) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการยกเลิกและเวนคืนกรมธรรม์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต แบบออมทรัพย์สงเคราะห์ ธกส เพิ่มรัก ก่อนครบกำหนดสัญญา ผลการวิจัยพบว่า มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยให้พนักงานทำหน้าที่เปรียบเสมือนที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนออมและหลังออม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มลูกค้าหลักผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกร ทำให้ยังขาดความรู้ในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และการทำประกันภัยต่างๆ สอดคล้องกับ เบญญา รัศมีโกเมน(2558) ที่กล่าวว่า ในส่วนของพนักงานขายก็พัฒนาให้มีความรู้ที่ทันสมัย อบรมแบบประกันใหม่ๆ พัฒนาจากการขายประกันชีวิตก็พัฒนาเป็นลักษณะการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ให้คำแนะนำในการวางแผนทางการเงิน (เบญญา รัศมีโกเมน, 2558)

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) กลุ่มลูกค้าหลักผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกร ทำให้ยังขาดความรู้ในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และการทำประกันภัยต่างๆ ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าของบริษัทประกันเอกชน พนักงานจึงควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกราย โดยการให้ความรู้ในเรื่องเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและทำความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละรายด้วยความจริงใจจากทัศนะคติที่ดี

2) ควรจัดอบรมให้ความรู้ เพิ่มทักษะงานเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และสื่อสารแก่พนักงานสาขาที่เป็นผู้ปฏิบัติ ให้ได้รับทราบถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ทางธนาคารมุ่งหวังยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสาขาได้มีความรู้ความสามารถที่จะนำเสนองานเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการที่มาจากความเข้าใจ

3) ธนาคารควรใช้แนวทางการแก้ไขปัญหา โดยให้พนักงานทำหน้าที่เปรียบเสมือนที่ปรึกษาทางการเงิน ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนออมและหลังออม เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงคุณประโยชน์ตามเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์เป็นหลัก

4) ควรปรับลดอัตราเงินฝากสงเคราะห์ให้เหลือต่ำสุดเพียงเดือนละ 100 บาท เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าได้เลือกออม โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือนมากจนเกินไป ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ในอัตราส่งฝากรายเดือนที่ลูกค้าสามารถส่งฝากได้ในระยะยาวจนครบกำหนดอายุสัญญา เพื่อให้ลูกค้าไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงจากการส่งชำระเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปศึกษาต่อในธุรกิจที่มีกลุ่มลูกค้าที่เป็นเกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกรได้ เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้ได้เข้าถึงหลักประกันและโอกาสทางธุรกิจอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

2) ธนาคารมีบริษัทประกันชีวิตคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจร่วมกัน จึงควรศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานสาขา ที่อาจเลือกแนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันอื่น แทนการดำเนินงานในส่วนของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคารเอง

3) ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงข้อจำกัดสำหรับกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคาร โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในการสมัครและถือต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อันเกิดจาก ปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม รวมไปจนถึงสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่องของเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ ทำให้มีรายได้จากผลผลิตที่ไม่แน่นอน ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าหลักสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของ ธ.ก.ส. มีภาระหนักในเรื่องของการเงิน เพื่อเป็นการดูแลลูกค้าในภาพรวมของธนาคาร จึงควรศึกษาในเรื่องผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์หลักของทางธนาคารเพิ่มเติม เพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าและหาแนวทางแก้ไข

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สืบเนื่องมาจากการได้รับความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ รวมถึงความกรุณาของทุกๆ ท่าน ทั้งอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัย ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบแก้ไขและช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนสำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริสรา เสยานนท์ เป็นอย่างสูง ที่คอยให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาตลอดจนช่วยเหลืองานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณเพื่อนๆ ตลอดจนพี่ๆ น้องๆ ในที่ทำงานทุกคน ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี และนอกจากนี้ สำหรับบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือที่มิได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง (References)

ขวัญมิ่ง คำประเสริฐ. (2561). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์. (2554). **ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต สาขาสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธีรนุช พูศักดิ์ศรีกิจ. (2562). **การจัดการตราสินค้าและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นภวรรณ คณานุรักษ์. (2562). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคสำหรับการตลาดดิจิทัล.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เบญญา รัศมีโกเมน. (2558). **กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธุรกิจประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาศิลปะศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วันรัตน์ จันทกิจ. (2549). **17 เครื่องมือนักคิด.** พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต. (2562). **แผนธุรกิจสำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต ประจำปี บัญชี 2562.** กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.