

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันท่ามกลางภายใต้ความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมนั้นก่อให้เกิดปัญหาต่างๆทั้งทางด้านค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงปัจจัยด้านความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ รวมถึงภัยธรรมชาติ และโรคภัยไข้เจ็บ ถ้ามีการเสียชีวิตเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลภายในครอบครัวนั้นๆ โดยวิธีที่จะสามารถบรรเทาความเดือดร้อนแก่ครอบครัวผู้เสียชีวิตที่นิยมกันในปัจจุบันได้แก่ การทำประกันชีวิต โดยมีประโยชน์หลายประการดังนี้

1. เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวหรือผู้หารายได้หลักของครอบครัว เกิดเสียชีวิต
2. เพื่อเป็นทุนการศึกษาของบุตร การประกันชีวิตเป็นทางเลือกหนึ่งของการวางแผนทางการเงินสำหรับพ่อแม่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร ในกรณีที่พ่อแม่อาจต้องจากไปก่อนวัยอันสมควร
3. เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย
4. เพื่อเป็นเงินสำรองจ่ายในยามฉุกเฉินเมื่อเวลาผ่านไปจะมีมูลค่าเวนคืนเงินสดที่เพิ่มขึ้นทุกปี จึงเป็นแหล่งเงินสำรองยามต้องการเงินสดฉุกเฉิน
5. เพื่อเป็นค่าลดหย่อนภาษี โดยลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับการประกันชีวิตที่มีระยะเวลาเอาประกันภัยตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวคือ เงินฝากในรูปแบบการประกันชีวิตของธนาคารออมสิน ซึ่งเปิดให้บริการรับฝากมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2486 การออมเงินด้วย “GSBLIFE เงินฝากคุ้มครองชีวิต” เป็นการออมทรัพย์ไปพร้อมกับ การประกันชีวิต ที่จะให้ผลประโยชน์ในระยะยาว และเป็นหลักประกันที่สร้างความมั่นคงสำหรับ พ่อ แม่ บุตร หรือคนใกล้ชิดในครอบครัว ยามเมื่อผู้ประกันจากไป โดยจัดเป็นเงินฝากระยะยาวที่ใช้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นธุรกิจหนึ่งที่ถูกกำหนดในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยกระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวยังมีผลประโยชน์และความคุ้มครองหลากหลายรูปแบบให้เลือกตามความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม

1. กลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนานคือมีระยะเวลาฝากเงินที่สั้นแต่ระยะเวลาการคุ้มครองที่ยาวมีทั้งหมด 10 รูปแบบ ได้แก่ 1) ออมสินสบายใจ 2) ออมสินเงินได้รายเดือน 3) ออมสินเกษียณสุข 4) ออมสินคู่ขวัญ 5) ออมสินอุ่นใจ 6) เพิ่มทรัพย์ 170 7) เพิ่มทรัพย์ 200 8) คຸ້ມນີຣັນດຣ໌ 9) เพิ่มพูนทรัพย์ และ 10) บำนาญสงเคราะห์

2. กลุ่มรับโบนัส รูปแบบกรมธรรม์ที่ได้รับเงินโบนัสในรูปเงินปันผลคืนบางส่วนตามช่วงระยะเวลา เช่นทุก 3 ปี ได้รับโบนัส 10% ของทุนประกัน หรือทุก 5 ปีจะได้รับ 20% ของทุนประกันหรือได้รับเงินโบนัสนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดมี 3 รูปแบบ ได้แก่ แบบร่มไทร แบบสะสมทรัพย์ และแบบตลอดชีพ

3. กลุ่มสะสมทรัพย์ ฝากสั้น ดอกเบี้ยสูง เป็นกรมธรรม์ในรูปแบบของการสะสมทรัพย์ที่ให้ดอกเบี้ยสูง แต่มีระยะฝากสั้น เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวรูปแบบใหม่มีทั้งหมด 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) ประกันออมสิน 5/1 2) ประกันออมสิน 10/1 3) แบบทรัพย์เพิ่มพูน 5/2 4) แบบทรัพย์เพิ่มพูน 10/2 และ 5) แบบออมสินเพิ่มพูน 6/2

ตลอดระยะเวลา 68 ปีที่ผ่านมาที่มีการเปิดรับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจนถึงปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีฐานลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 849,437 กรมธรรม์ มีมูลค่าเบี้ยประกันภัย 4.3 หมื่นล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2553) เมื่อพิจารณาการเพิ่มขึ้นของมูลค่าเบี้ยประกันตั้งแต่ปี 2549 ถึง 2553 จะเห็นได้ว่า มูลค่าเบี้ยประกันเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ในร้อยละที่แตกต่างกัน มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9.36, 10.49, 5.08 และ 9.39 ตามลำดับ ในปี 2553 มูลค่าเบี้ยประกันสูงสุดอยู่ที่ 43,021.35 ล้านบาท ตามตาราง 1.1 ดังนี้

ตาราง 1.1 มูลค่าเบี้ยประกันของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ปี 2549 – 2553

ปี	2549	2550	2551	2552	2553
มูลค่าเบี้ยประกัน (หน่วย:ล้านบาท)	30,263.07	33,096.78	36,568.65	39,325.09	43,021.35
อัตราส่วนเพิ่มขึ้น (%)	-	9.36	10.49	5.08	9.39

ที่มา: ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สำหรับประเทศไทยพบว่าภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีความสำคัญของประเทศทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบน อีกทั้งมีการแข่งขันของตลาดภาคการเงินที่สูงมาก จากสถิติจำนวนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินภาค 8 เป็นพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน มีจำนวนเงินฝาก

สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวรวมประมาณ 1,100 ล้านบาท ณ ปี 2553 โดยเพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2552 มีจำนวนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวรวมประมาณ 1,004 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน ภาค 8: 2553)

โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่มีสัดส่วนการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยมีมูลค่าเบี้ยประกันภัยสูงสุดเมื่อเทียบกับจังหวัดลำพูน และแม่ฮ่องสอน

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 ครอบคลุมพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขานนทิพย์เนตร สาขาประดู่ช้างเผือก สาขาหนองหอย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า และสาขาเปิดใหม่ 2 สาขา คือ สาขานิมนานเหมินทร์ และสาขาช้างคลาน

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 เป็นเขตพื้นที่ใหม่ซึ่งแยกมาจากเขตเชียงใหม่ 1 และ 2 เดิม ประกอบด้วย 6 สาขา ได้แก่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาซอยสะเก็ด สาขาบวกรกหลวง สาขาสันทราย สาขาแม่ใจ และล่าสุดที่เปิดดำเนินการ คือ สาขามีโชคพลาซ่า

ธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 3 ครอบคลุมพื้นที่เขตอำเภอรอบนอกของจังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศใต้ มีทั้งหมดจำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาหางดง สาขาสันป่าตอง สาขาสารภี สาขาจอมทอง สาขาฮอด สาขาซอยเต่า และ สาขาอมก๋อย

ธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 4 ครอบคลุมพื้นที่เขตอำเภอรอบนอกของจังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศเหนือ มีทั้งหมดจำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาแม่ริม สาขาพร้าว สาขาฝาง สาขาเชียงดาว สาขาไชยปราการ สาขาแม่แตง และสาขาสันกำแพง

ยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของเขตเชียงใหม่ 1 มีมูลค่าของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวสูงสุดในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็น ร้อยละ 19.44 จากอัตราส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด ร้อยละ 72.62 ตามตาราง 1.2

ตาราง 1.2 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินภาค 8 ณ 31 ธันวาคม 2553

ลำดับที่	พื้นที่รับผิดชอบในธนาคารออมสินภาค 8	ยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1	จังหวัดเชียงใหม่	821,264,354	72.62
	- เขตเชียงใหม่ 1	(219,854,098)	19.44
	- เขตเชียงใหม่ 2	(206,095,453)	18.23
	- เขตเชียงใหม่ 3	(204,856,908)	18.11
	- เขตเชียงใหม่ 4	(190,457,895)	16.84

ตาราง 1.2 (ต่อ)

ลำดับที่	พื้นที่รับผิดชอบในธนาคารออมสินภาค 8	ยอดเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
2	จังหวัดลำพูน	192,865,223	17.06
3	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	116,478,908	10.32
	รวม	1,130,608,485	100

ที่มา: ธนาคารออมสิน ภาค 8 (2553)

ด้วยเหตุนี้จากข้อมูลเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวซึ่งจัดเป็นหนึ่งในประเภทเงินฝากที่ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้าธนาคารออมสินเป็นระยะเวลานานโดยจัดเป็นอีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่สำคัญที่สร้างผลกำไรให้แก่ธนาคารได้รับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการศึกษาเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว พฤติกรรมจากการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว รวมถึงความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการดังกล่าวอาจจะเป็นประโยชน์ที่นำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสิน ใน จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินที่เลือกใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษา สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารออมสิน ในอันที่จะนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคารออมสินได้ในลำดับต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินที่เลือกใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่

2. ขอบเขตข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 ราย จากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 8 สาขา ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายนถึง 30 กรกฎาคม

และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) วิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยอาศัยจากตำรา บทความ เอกสารวิจัย โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจของผู้บริโภค กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า

1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว หมายถึง เงินฝากในรูปแบบการประกันชีวิตของธนาคารออมสินที่มีการคุ้มครองชีวิตของผู้ประกันตลอดอายุของกรมธรรม์โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนาน 2) กลุ่มรับโบนัส 3) กลุ่มสะสมทรัพย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว หมายถึง ปัจจัยที่ประกอบด้วย 5 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ฝากเงินประเภทประกันชีวิตแบบสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน ภายในจังหวัดเชียงใหม่ในสาขาต่างๆ ในแต่ละเขตจังหวัดเชียงใหม่