

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน ก่อตั้งโดย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชการที่ 6 ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีการบริหารจัดการ โดยแบ่งเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยในส่วนภูมิภาคมีทั้งหมด 14 ภาค ทั่วประเทศ ตาม ลักษณะภูมิภาค เริ่มจาก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ โดยในแต่ละภาค จะแยกย่อยออกเป็นเขตทั้งหมด 4 – 5 เขต ปัจจุบันธนาคารมีสาขา 588 สาขาที่ ให้บริการทั่วประเทศ ธนาคารได้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ทั้งด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ตลอดจน การให้บริการธนาคารอิสลามทั่วประเทศ ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าด้วยดีมาตลอด โดยเฉพาะ ด้านเงินฝากซึ่งประกอบด้วย เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว (การประกันชีวิต) และ เงินฝากประเภทสลากออมสิน (ธนาคารออมสิน, 2549)

เงินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวเป็นการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นอีกบริการ หนึ่งของธนาคารออมสินเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่ต้องการออมเงิน โดยมีความคุ้มครองในชีวิต ให้ด้วย กรณีผู้ฝากประสบอุบัติเหตุเสียชีวิตระหว่างการฝากเงิน ธนาคารจะจ่ายเงินคืนเท่ากับวงเงิน ประกันชีวิตซึ่งเป็นการป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ฝากเรียกว่าเป็นการประกันประเภทสะสมทรัพย์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในการฝากเงิน ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามาโดยตลอด โดย เริ่มในปี 2532 ณ ปัจจุบัน ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ให้บริการถึง 11 ประเภท เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกใช้ บริการอย่างเหมาะสม เป็นการรักษามาตรฐานลูกค้าในการให้บริการที่ครบวงจร เพื่อที่จะสามารถแข่งขัน ในตลาดได้ จากรูปแบบของการทำประกันชีวิตของธนาคารทั้ง 11 รูปแบบ สามารถจัดกลุ่ม ประเภทกรมธรรม์ประกันชีวิต ออกเป็น 3 กลุ่ม ตามลักษณะการได้รับผลประโยชน์ และการได้รับความคุ้มครอง ดังนี้ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 รูปแบบและรายละเอียดการประกันชีวิตของธนาคารออมสิน

รูปแบบการประกัน	อายุผู้ฝาก	ระยะเวลา กรมธรรม์	ผลประโยชน์เงินสดคืน	ผลประโยชน์ความคุ้มครอง
แบบเพิ่มพูนทรัพย์	7-60 ปี	10 ปี, 15 ปี, 20 ปี	จ่าย 100% เมื่อกรมธรรม์ ครบกำหนด	ส่งเงินฝาก 7 ปี ค้ำครอง 10 ปี 11 ปี ค้ำครอง 15 ปีและ 14 ปี ค้ำครอง 20 ปี
แบบบำนาญสงเคราะห์	7-60 ปี	10 ปี, 15 ปี, 20 ปี	จ่าย 100% เมื่อกรมธรรม์ ครบกำหนดหลังจากนั้น จ่ายบำนาญ 10% ทุกปี ตลอดอายุสัญญา	ภายหลังกรมธรรม์ครบ กำหนดธนาคารค้ำครอง ต่อไปอีกจนเสียชีวิต
แบบร่มไทร	7-60 ปี	10 ปี, 15 ปี, 20 ปี	ทุก 5 ปีจ่าย 20% เมื่อ กรมธรรม์ครบกำหนด จ่าย 100% และเงินโบนัส อีก 40% รวมรับ 160% (ส่งฝาก 10 ปี) 180% (ฝาก 15 ปี) 200% (ส่ง ฝาก 20 ปี)	ภายหลังกรมธรรม์ครบ กำหนดจะไม่ค้ำครองต่อ
แบบทุนการศึกษา	20-60 ปี	มี 11 ระยะ คือ ตั้งแต่ ระยะ 10 ปีถึง 20 ปี	กรมธรรม์ครบกำหนด จ่าย 100% เลือกรับได้ 5 งวด หากรับมากกว่า 1 งวดผลประโยชน์เพิ่ม มูลค่าทุก 5%	ผู้ฝากเสียชีวิตระหว่างสัญญา ได้รับการยกเว้นไม่ต้องฝาก ต่อจนกรมธรรม์ครบกำหนด หากผู้รับประโยชน์เสียชีวิต จะจ่ายตามสัดส่วนคือ ระหว่างแรกเกิดถึง 1 ปีรับ 25% เกิน 1 ปี-2 ปี รับ 50% เกิน 3 ปี-5 ปีรับ 75% เกิน 5 ปีรับ 100%
แบบสะสมทรัพย์	7-55 ปี	15 ปี, 18 ปี, 21 ปี	จ่าย 15% ทุก 3 ปี กรมธรรม์ครบกำหนด จ่าย 150% เช่นฝาก 15 ปี รวมรับ 210%	ภายหลังกรมธรรม์ครบ กำหนดจะไม่ค้ำครองต่อ

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

รูปแบบการประกัน	อายุผู้ฝาก	ระยะเวลา กรมธรรม์	ผลประโยชน์เงินสดคืน	ผลประโยชน์ความคุ้มครอง
แบบออมเงินตลอดชีพ	7 - 55 ปี	15 ปี, 18 ปี, 21 ปี	จ่าย 15% ทุก 3 ปี กรมธรรม์ครบกำหนด จ่าย 150% ภาย หลัง เสียชีวิตจ่ายอีก 150% เช่นฝาก 15 ปี รวมรับ 360%	ภายหลังกรมธรรม์ครบ กำหนดธนาคารคุ้มครอง ต่อไปอีกจนเสียชีวิต
แบบออมเงินคู่ขวัญ	20 - 55 ปี อายุผู้รับผล ประโยชน์ แรกเกิด-10 ปี	10 ปี และ 15 ปี	ปีที่ 2 เป็นต้นไปจ่าย2% ใน วัน เกิด ผู้รับ ผลประโยชน์กรมธรรม์ ครบกำหนดจ่าย 100%	ส่งเงินฝาก 10 ปี คุ้มครอง15 ปีและ 15 ปี คุ้มครอง 20 ปี
แบบออมเงินอุ่นใจ	7 - 55 ปี	15 ปีและ20 ปี	ครบรอบทุก 3 ปี จ่าย 10 % กรมธรรม์ครบกำหนด จ่าย 100 % จากนั้นรับ บำนาญต่ออีก10ปีปีละ 10%รวมรับ 330 %	ส่งเงินฝาก 15 ปี คุ้มครอง25 ปีและ 20 ปี คุ้มครอง 30 ปี
แบบเพิ่มทรัพย์ 170	7 - 55 ปี	15 ปี	ครบรอบทุก 2 ปี จ่าย 8% กรมธรรม์ครบกำหนด จ่ายอีก100% และ โบนัส 14 % รวมรับ 170 %	ส่งเงินฝาก 9 ปี คุ้มครอง15 ปี
แบบเพิ่มทรัพย์ 200	7 - 55 ปี	15 ปี	ครบรอบทุก 2 ปี จ่าย 8% กรมธรรม์ครบกำหนด จ่ายอีก100 % และ โบนัส 44 % รวมรับ 200%	ส่งเงินฝาก 9 ปี คุ้มครอง15ปี
แบบออมเงินคุ้มครอง	7 - 55 ปี	เลือกได้ 10 ปี และ 15 ปี	จ่าย 15% ทุกปีกรมธรรม์ ครบจ่าย 100% และครบ อายุ 70 ปีจ่ายอีก 50% รวมรับ 285% (ฝาก10 ปี) และ 380% (ฝาก15 ปี)	ส่งฝาก 10 ปี คุ้มครอง 70 ปี ส่งฝาก 15 ปี คุ้มครอง 70 ปี

ที่มา: ธนาคารออมสิน

1) **กลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนาน** คือ มีระยะเวลาฝากเงินที่สั้น แต่ระยะเวลาการคุ้มครองที่ยาว มี 7 รูปแบบ ได้แก่ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบออมสินอุ่นใจ แบบออมสินคูนินันดร แบบออมสินคู่ขวัญ แบบเพิ่มทรัพย์170 และแบบเพิ่มทรัพย์200 โดยแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดดังนี้

- **ประเภทเพิ่มพูนทรัพย์** กรมธรรม์การฝากเงินแบบเพิ่มพูนทรัพย์ ที่ได้รับความนิยมต่อเนื่องกันมานาน ด้วยจุดเด่นที่มีอัตราการส่งเงินฝากต่ำ คือเงินค่าเบี้ยประกันขั้นต่ำปีละ 6,000 บาท แต่ได้รับผลตอบแทนสูง ส่งเงินฝากปีละ 6,000 บาท ระยะเวลา 14 ปี จะได้รับความคุ้มครอง 100,000 บาท (ต้นทุนค่าเบี้ย 84,000 บาท) และมีระยะเวลาการส่งเงินฝากสั้นเช่น ส่งเงินฝาก 7 ปี แต่ได้รับความคุ้มครองต่อไปถึงปีที่ 10 คือได้รับความคุ้มครองเป็นระยะเวลานานกว่าระยะเวลาที่ส่งเงินฝาก ระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 3 ระยะ คือ 10 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 7 ปี) , 15 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 11 ปี) และ 20 ปี (ส่งเงินฝากเพียง 14 ปี)

- **ประเภทบำนาญสงเคราะห์** กรมธรรม์แบบบำนาญสงเคราะห์ให้ผลประโยชน์ถึง 2 ลักษณะในกรมธรรม์เดียวกันคือ ให้ความคุ้มครองชีวิตในระหว่างสัญญา และจ่ายเงินบำนาญให้จนตลอดอายุของผู้ฝากหลังจากครบสัญญา โดยไม่จำเป็นต้องเป็นข้าราชการ หรือจะต้องรอให้เกษียณอายุงานเสียก่อน เพราะสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเริ่มต้นรับเงินบำนาญได้เอง หรือจะรับเป็นเงินบำเหน็จก็ได้ นอกจากนี้แบบบำนาญสงเคราะห์ยังมีให้เลือกฝาก 2 ชนิด คือ ชนิดมีเงินปันผล และชนิดไม่มีเงินปันผล หากเลือกฝากชนิดมีเงินปันผลทุก 5 ปี จะได้รับเงินปันผล 10% ของวงเงินสงเคราะห์ รวมทั้งในวันกรมธรรม์ครบสัญญา ระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 5 ระยะ คือ 10 ปี 15 ปี 20 ปี 25 ปี และ 30 ปี

- **ประเภทออมสินคู่ขวัญ** กรมธรรม์จะคล้ายๆแบบทุนการศึกษาคือให้ความคุ้มครองชีวิตทั้งพ่อหรือแม่และบุตรคือผู้รับผลประโยชน์ในกรมธรรม์เดียวกัน เหมาะเป็นของขวัญสำหรับบุตร โดยส่งเงินฝากระยะสั้นกว่าระยะเวลาคุ้มครอง สามารถเลือกรับความคุ้มครอง 2 แบบ คือ ความคุ้มครอง 15 ปี แต่ส่งเงินฝากเพียง 10 ปี และความคุ้มครอง 20 ปี แต่ส่งเงินฝาก 15 ปี ตั้งแต่ปีที่ 2 ขึ้นไป ธนาคารจะจ่ายเงินของขวัญวันเกิดให้ผู้รับผลประโยชน์ 2 % ทุกปี แต่มีข้อจำกัดคือสามารถระบุผู้รับประโยชน์เพียงคนเดียว และเปลี่ยนแปลงไม่ได้

- **ประเภทออมสินอุ่นใจ** กรมธรรม์การฝากเงินที่ให้ผลตอบแทนทั้งในรูปเงินปันผลและความคุ้มครองในเวลาเดียวกันคือมีการจ่ายเงินปันผล 10 % ของทุนประกัน ทุก 3 ปี สามารถเลือกฝากเงินได้ 2 รูปแบบ คือเลือกฝากได้ 15 ปี ให้ความคุ้มครอง 25 ปี เมื่อฝากครบ 15 ปี ธนาคารจ่ายเงินให้ 50 % ของทุนประกัน หลังจากนั้นอีก 10 ปี จะได้รับเงินอีก 10 % ของทุน รวมรับเงิน

ทั้งสิ้น 170 % ของทุนประกัน และ เลือกลงฝาก 20 ปี ให้ความคุ้มครอง 30 ปี เมื่อฝากครบ 20 ปี รับเงินคืน 100 % ของทุนประกัน หลังจากนั้นอีก 10 ปี ได้รับเงินปันผล 10 % ของทุนประกันทุกปี รวมรับผลประโยชน์ 260 % ของทุน

- **ประเภทออมสินค้ำประกัน** เป็นกรมธรรม์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีรายได้สูงที่ต้องการผลประโยชน์ทางด้านการออมทรัพย์ และการหักลดหย่อนภาษีสูง ให้ความคุ้มครองถึงอายุ 70 ปี มีให้เลือก 2 ระยะเวลา คือระยะเวลาส่งเงินฝาก 10 ปี คุ้มครองถึงอายุ 70 ปี ระยะเวลาส่งเงินฝาก 15 ปี คุ้มครองถึงอายุ 70 ปี โดย หากเลือกฝาก 10 ปี ธนาคารจะจ่ายเงินปันผล 15 % ของทุนประกันทุกปีเมื่อครบปีที่ 1 – ปีที่ 9 และ หากเลือกฝาก 15 ปี ธนาคารจะจ่ายเงินปันผล 15 % ของทุนประกันเมื่อสิ้นปีที่ 1 – ปีที่ 14 และเมื่อครบสัญญา 10 ปี หรือ 15 ปี ธนาคารจ่ายคืน 100 % ของทุนประกัน เมื่อผู้ฝากมีอายุครบ 70 ปี ธนาคารจ่ายเงินให้อีก 50 % ของทุนประกัน

- **ประเภทเพิ่มทรัพย์ 170** กรมธรรม์ที่คืนเงินปันผลเร็วพร้อมกับมีโบนัสให้เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด และยังได้รับความคุ้มครองสูงขึ้นตลอดระยะเวลา โดยมีระยะเวลาส่งเงินฝากสั้นกว่าระยะเวลากรมธรรม์ กล่าวคือธนาคารจ่ายเงินปันผลให้ 8 % ของทุนประกัน ทุก 2 ปี เมื่อฝากครบกำหนดรับ 100 % ของทุนประกัน และรับโบนัสอีก 14 % ของทุนประกัน รวมรับ 114 % ของทุนประกันในปีที่ครบสัญญา

- **ประเภทเพิ่มทรัพย์ 200** กรมธรรม์ที่คล้ายกับรูปแบบเพิ่มทรัพย์ 170 คือมีเงินปันผลคืนเร็ว พร้อมกับมีโบนัสให้เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด กล่าวคือธนาคารจ่ายเงินปันผลให้ 8 % ของทุนประกัน ทุก 2 ปี เมื่อฝากครบกำหนดต่างจากแบบออมทรัพย์ 170 คือเมื่อฝากครบสัญญาจะได้รับโบนัสอีก 44 % ของทุนประกัน รวมรับ 144 % ของทุนประกันในปีที่ครบสัญญา

2) **กลุ่มรับโบนัส** คือ รูปแบบกรมธรรม์ที่ได้รับเงินโบนัสในรูปเงินปันผลคืนบางส่วนคืนตามช่วงระยะเวลา เช่นทุก 3 ปี ได้รับเงินโบนัส 10 % ของทุนประกัน หรือทุก 5 ปี จะได้รับ 20 % ของทุนประกัน หรือได้รับเงินโบนัสนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดมี 3

รูปแบบ ได้แก่ แบบร่วมไทโร แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ แต่ละรูปแบบมีรายละเอียดดังนี้

- **ประเภทร่วมไทโร** กรมธรรม์แบบร่วมไทโรเป็นการฝากเงินประกันที่สมบูรณ์แบบ ทั้งด้านความคุ้มครองชีวิต และผลตอบแทนด้านการสะสมทรัพย์ ด้วยอัตราการส่งเงินฝากอย่างสบายๆ แต่ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุดด้วยการเพิ่มวงเงินคุ้มครองชีวิต ให้สูงขึ้นเป็นระยะๆ พร้อมกับจ่ายเงินโบนัสให้อีกต่างหากทุกกระยะด้วยเช่นกัน และยังจ่ายโบนัสก้อนใหญ่ให้อีกเมื่อครบสัญญา กล่าวคือเมื่อฝากครบทุก 5 ปี จะได้รับเงินสดคืน 20 % ของทุนประกัน เมื่อฝากครบตามสัญญาจะ

ได้รับเงินคืนตามวงเงินที่ทำประกันและรับโบนัสเพิ่มอีก 40 % ระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 3 ระยะ คือ 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี

- **ประเภทสะสมทรัพย์** กรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ให้ผลคุ้มค่า ด้วยผลตอบแทนสูงสุดสำหรับกรมธรรม์แบบออมสินสะสมทรัพย์จะทำให้ผู้ฝากพึงพอใจกับผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างคุ้มค่าตลอดอายุสัญญา พร้อมทั้งเงินที่จะได้รับเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด และแม้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันก็สบายใจได้ด้วยความคุ้มครองชีวิตที่จะทำให้หมดห่วงกังวลใจ คือทุก ๆ 3 ปี จะได้รับเงินปันผล 15% ของวงเงินสงเคราะห์เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญาจะได้รับเงินสงเคราะห์ 150% ของวงเงินสงเคราะห์หากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ 150% ของวงเงินสงเคราะห์ ให้กับผู้รับประโยชน์ความคุ้มครองพิเศษขอรับความคุ้มครองอุบัติเหตุ ได้ด้วยอัตราค่าคุ้มครองที่ต่ำหากประสบอุบัติเหตุธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์อุบัติเหตุ ให้ตามเงื่อนไขหากประสบความทุกข์สภาพไม่ว่าจากความเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุก็ตาม จะได้รับสิทธิพิเศษไม่ต้องส่งเงินฝากอีกต่อไป แต่สิทธิประโยชน์ต่างๆ ยังคงได้รับตามเดิมทุกประการ

- **ประเภทออมสินตลอดชีพ** กรมธรรม์การฝากเงินแบบออมสินตลอดชีพนับเป็นรูปแบบการออมทรัพย์ ที่ตอบสนองความต้องการ ของครอบครัวทุกกลุ่ม ทุกระดับ ได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการให้ผลตอบแทน ด้านการออม หรือการให้ความคุ้มครองชีวิต ที่มีความพิเศษสุด ด้วยการให้ความคุ้มครอง ไปจนตลอดระยะเวลายาวนานของชีวิต คือ ทุกๆ 3 ปี จะได้รับปันผล 15 % ของทุนประกัน เมื่อครบกำหนดสัญญาจะได้รับ 150 % ของทุนประกัน และเสียชีวิตภายหลังครบสัญญาธนาคารจ่ายเงินให้อีก 150 % ของทุนประกัน สามารถเลือกระยะเวลากรมธรรม์เลือกได้ 3 ระยะ คือ 15 ปี 18 ปี และ 21 ปี

3) **กลุ่มทุนการศึกษา** เป็นการประกันที่ไม่ได้รับเงินปันผลและการคุ้มครองไม่ยาวเหมือนกลุ่มแรก มีรายละเอียดคือ กรมธรรม์การฝากเงินแบบทุนการศึกษามีความพิเศษสุดด้วยการให้ความคุ้มครอง 2 ชีวิต ทั้งผู้ฝากและผู้รับประโยชน์ในเวลาเดียวกัน แต่มีอัตราการส่งเงินฝากต่ำมาก เช่น เริ่มต้นที่ 4,000 บาทต่อปี นอกจากนี้ยังสามารถเลือกระยะเวลาส่งเงินฝากและวิธีรับเงินสงเคราะห์เป็นงวดๆ ได้ตามแผนการศึกษาในอนาคตบุตรหลานจำนวนสูงสุด 5 งวด หากเลือกรับมากกว่า 1 งวด ธนาคารจะเพิ่มเงินให้ปีละ 5 % เช่นเลือกรับเงิน 2 งวด เมื่อครบสัญญางวดแรกจะได้รับ 50 % และงวดต่อไปรับ 55 %

ภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีความสำคัญของประเทศทั้งในเรื่องเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบน เป็นศูนย์รวมความเจริญทั้งเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อีกทั้งมีการแข่งขันของตลาดที่สูงมาก จากสถิติจำนวนเงินฝากประกันชีวิตของธนาคาร

ออมสินภาค 7 เป็นพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวนเงินฝากถึงกว่า 1,600 ล้านบาท (ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2551) โดยเฉพาะที่จังหวัดเชียงใหม่มีสัดส่วนการฝากเงินประกันชีวิตมากเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นในธนาคารออมสินภาค 7 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น สามารถระดมเงินฝากได้ง่าย (ตารางที่ 1.2) ซึ่งธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่ประกอบไปด้วย 2 เขต คือ

ธนาคารออมสินในเขตเชียงใหม่ 1 ครอบคลุมพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาดอยสะเก็ด สาขาบวกรกหลวง สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขานนทพิสัยนคร และลำสุคที่เปิดดำเนินการ ได้แก่ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ครอบคลุมพื้นที่ในเขตอำเภอรอบนอกของจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยสาขาจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสารภี สาขาสันทราย สาขาหางดง สาขาแม่ใจ สาขาแม่ริม สาขาเชียงดาว สาขาฝาง สาขาไชยปราการ สาขาแม่แตง และสาขาพร้าว (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 เงินฝากประเภทประกันชีวิตของธนาคารออมสินในเขตภาค 7 ณ 31 มกราคม 2551

ลำดับที่	พื้นที่รับผิดชอบในธนาคารออมสินภาค 7	ยอดเงินฝากประกันชีวิต (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1	จังหวัดเชียงใหม่ - เขตเชียงใหม่ 1 - เขตเชียงใหม่ 2	743,540,003 (417,622,365) (325,917,637)	43.76 (24.58) (19.18)
2	จังหวัดลำพูนและแม่ฮ่องสอน	323,848,097	19.05
3	จังหวัดเชียงรายและพะเยา	632,130,497	37.19
	รวม	1,699,518,597	100

ที่มา : ธนาคารออมสินภาค 7 (2551)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลของเงินฝากประกันชีวิตทั้ง 11 รูปแบบซึ่งได้จำแนกเป็น 3 กลุ่มในเขตจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะในเขตเชียงใหม่ 1 ซึ่งเป็นเขตที่มีสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเป็นส่วนใหญ่ พบว่ามูลค่าเงินฝากประกันชีวิตและจำนวนลูกค้าในกลุ่มได้รับโบนัสจะมีสัดส่วนเงินฝากที่มากกว่ารูปแบบอื่น คือมีสัดส่วนเงินฝากถึงร้อยละ 51.28 และสัดส่วนผู้ฝาก ร้อยละ 51.46 ซึ่งเกินกว่าครึ่งหนึ่งของกรรมธรรม์ในรูปแบบอื่น และโดยเฉพาะกรรมธรรม์แบบร่วมไทร ได้รับความนิยมมากที่สุดมีสัดส่วนเงินฝากถึงร้อยละ 28.76 และสัดส่วนจำนวนผู้ฝากถึงร้อยละ 29.39 รองลงมาได้แก่ กลุ่มการฝากสั้นคุ้มครองนาน และกรรมธรรม์กลุ่มทุนการศึกษา ตามลำดับ แต่หากพิจารณาถึงข้อมูลสัดส่วนจำนวนเงินฝากและจำนวนผู้ฝากในกลุ่มฝากสั้นคุ้มครองนานจะมีค่าน้อยกว่าสัดส่วนของกลุ่มทุนการศึกษา (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 เงินฝากประเภทประกันชีวิตของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 ณ 31 มกราคม 2551

รายการ	จำนวนเงิน		จำนวนลูกค้า	
	บาท (บาท)	สัดส่วน	คน (ราย)	สัดส่วน
1) กลุ่มฝากสั้นคุ้มครองนาน ได้แก่	118,028,657	28.26	2,225	27.63
	0		(560)	
1.1) แบบเพิ่มทุนทรัพย์	(037,535,332)	(8.98)		(6.96)
1.2) แบบบำนาญสูงเคราะห์	(45,921,417)	(10.99)	(894)	(11.10)
1.3) แบบออมสินคู่ขวัญ	(14,980,560)	(3.58)	(293)	(3.64)
1.4) แบบออมสินอุ่นใจ	(13,098,564)	(3.13)	(254)	(3.16)
1.5) แบบออมสินคุ้มนิรันดร	(1,287,385)	(0.30)	(67)	(0.83)
1.6) แบบออมสินเพิ่มทรัพย์170	(4,685,058)	(1.12)	(125)	(1.55)
1.7) แบบออมสินเพิ่มทรัพย์200	(520,341)	(0.12)	(32)	(0.39)
2) กลุ่มรับโบนัส ได้แก่	214,172,381	51.28	4,139	51.46
2.1) แบบร่วมไทร	(120,148,093)	28.76	(2,365)	(29.39)
2.2) แบบสะสมทรัพย์	(30,265,410)	7.24	(613)	(7.61)
2.3) แบบตลอดชีพ	(63,758,878)	15.28	(1,161)	(14.42)
3) กลุ่มทุนการศึกษา	85,421,327	20.45	1,686	20.91
รวม	417,622,365	100.00	8,050	100.00

ที่มา : ธนาคารออมสินภาค 7 (2551)

จากข้อมูลผู้ฝากเงินประกันชีวิตของธนาคารดังกล่าวทำให้ต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในแต่ละรูปแบบของธนาคารออมสิน ตลอดจนรูปแบบการเลือกซื้อประกันของลูกค้าดังกล่าวมีลักษณะอย่างไร รวมทั้งศึกษาว่าการฝากเงินในแต่ละรูปแบบของกรมธรรม์นั้นมีความคุ้มค่าทางการเงินหรือ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับธนาคารออมสิน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารออมสิน
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษารูปแบบในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ และธนาคารและข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ สามารถนำไปเป็นกลยุทธ์วางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจากธนาคารต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลูกค้าธนาคารออมสินจังหวัดเชียงใหม่ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทุกรูปแบบของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วยรูปแบบทั้ง 3 กลุ่ม (11 รูปแบบ) จากผู้ซื้อกรมธรรม์ของธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะในเขตเชียงใหม่ 1 ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุมในเขตอำเภอเมืองซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนอาศัยหนาแน่น ประกอบด้วยสาขาทั้งหมด 10 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาประจักษ์ศิลปาคม สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขาดอยสะเก็ด สาขาบวกรกหลวง สาขาอนนทพิสัยนคร สาขาสันกำแพง และสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

1.5 นิยามศัพท์

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต หมายถึง เงินฝากในรูปแบบการประกันชีวิต ที่มีการคุ้มครองชีวิตของผู้ฝากเงิน ตลอดอายุของกรมธรรม์ ซึ่งมีทั้งหมด 11 ประเภท ได้แก่ เงินฝากประเภทเพิ่มพูนทรัพย์ ประเภทร่มไทร ประเภทบำนาญสงเคราะห์ (แบบมีเงินปันผล และไม่มีเงินปันผล) ประเภททุนการศึกษา ประเภทออมสินตลอดชีพ ประเภทสะสมทรัพย์ ประเภทออมสินอุ่นใจ ประเภทออมสินคุ้มครองนิรันดร์ และ ประเภทออมสินคู่ขวัญ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ฝากเงินประเภทประกันชีวิตแบบสงเคราะห์ชีวิต ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาท่าแพ จังหวัด เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved