

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 235 -237 ถนนราชวงศ์ อำเภอสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 4,000,000 บาท และมีหลวงรอบรู้กิจเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรก หลวงรอบรู้กิจริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในขณะนั้นมีพนักงานทั้งสิ้น 23 คน ธนาคารกรุงเทพในยุคแรก มีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนการผลิตและการค้าของไทยเพื่อฟื้นฟูประเทศภายหลังสงครามสงครามโลกครั้งที่ 2 หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2493 ได้มีการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าต่างจังหวัด ณ สาขาอุบลราชธานี เป็นสาขาต่างจังหวัดสาขาแรก ต่อมาในปี 2497 ธนาคารมีการขยายเครือข่ายสาขาออกสู่ต่างประเทศ คือ สาขาฮ่องกง และยังคงขยายเครือข่ายออกอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีมูลค่าสินทรัพย์รวมกว่า 1.49 ล้านล้านบาท เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งยังเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศในตลาดลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมด้วยฐานลูกค้าบุคคลที่กว้างขวางที่สุดในประเทศ โดยมีจำนวนลูกค้าทุกประเภทรวมทั้งสิ้นประมาณ 16 ล้านบัญชี เครือข่ายบริการของธนาคารประกอบด้วย สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 850 แห่งทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2552)

ธนาคารกรุงเทพ ได้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ทั้งด้านบัญชีเงินฝากทั่วไป บริการชำระเงิน บริการโอนเงิน แบนก์แอสซัวร์นส์ กองทุน สินเชื่อ บัตรเครดิต แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาทางการลงทุนและการบริหารการเงิน และที่ได้รับความนิยมมาก ณ ปัจจุบันคือ ด้านแบงก์แอสซัวร์นส์ เนื่องจากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร ณ ปัจจุบัน ส่งผลให้ประชาชนหันมาสนใจการออมเงินด้วยการประกันชีวิตมากขึ้น เนื่องจากผลตอบแทนมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทประกันชีวิตคือ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารที่มีพนักงานสาขากระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค ซึ่งถือเป็นการขยายบริการของธนาคารให้ครอบคลุมธุรกิจ

ด้านการเงินทุกประเภท และเพื่อสร้างทางเลือกในผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้าของธนาคารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันผลิตภัณฑ์ของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ขายผ่านธนาคารกรุงเทพมีดังนี้คือ

1. การประกันชีวิตแบบคุ้มครองเครดิตโฮมเฟิสต์ เป็นบริการประกันชีวิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อบ้านบัวหลวงของธนาคารกรุงเทพ เพื่อเป็นหลักประกันว่าครอบครัวของผู้เอาประกันจะมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินอย่างสมบูรณ์ โดยไม่ต้องรับภาระหนี้สิน หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับผู้เอาประกันจนถึงขั้นเสียชีวิตหรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวรบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จะรับภาระหนี้แทนผู้กู้

การประกันชีวิตแบบคุ้มครองเครดิตโฮมเฟิสต์ ผู้ทำประกันต้องเป็นลูกค้าสินเชื่อบ้านบัวหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีอายุตั้งแต่ 20-60 ปี และมีระยะเวลาคุ้มครองอายุผู้กู้สูงสุดไม่เกิน 65 ปี มีระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่ 3-30 ปี โดยทุนประกันขั้นต่ำ 100,000 บาท และการชำระเบี้ยประกันมีการชำระเพียงครั้งเดียว และจะได้รับความคุ้มครองตลอดระยะเวลาประกัน นอกจากนี้ผู้ทำประกันยังสามารถขอกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี้ยประกันได้ ในส่วนของผลประโยชน์และความคุ้มครองมีดังนี้คือ

-กรณีเสียชีวิตโดยธรรมชาติหรือจากการเจ็บป่วย จะได้รับเงินทดแทนเท่ากับจำนวนทุนประกันของปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิต โดยจำนวนทุนประกันของปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิตจะปรับลดลงทุกปี ตามที่ระบุไว้ในตารางจำนวนเอาประกันภัยที่ลดลงของหนังสือรับรองการประกันภัย ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้รับจะสามารถชำระหนี้ค้ำธนาคารได้ทั้งหมด หากทำประกันในจำนวนทุนประกันที่เท่ากับจำนวนเงินกู้ และระยะเวลาประกันเท่ากับระยะเวลากู้

-กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจะได้รับเงินทดแทน 100% ของจำนวนทุนประกัน

-กรณีทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวรจะได้รับเงินทดแทนเท่ากับจำนวนทุนประกันของปีกรมธรรม์ที่ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร โดยจำนวนทุนประกันของปีกรมธรรม์ที่ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวรจะปรับลดลงทุกปี ตามที่ระบุไว้ในตารางจำนวนเอาประกันภัยที่ลดลงของหนังสือรับรองการประกันภัย ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้รับจะสามารถชำระหนี้ค้ำธนาคารได้ทั้งหมด หากทำประกันในจำนวนทุนประกันที่เท่ากับจำนวนเงินกู้ และระยะเวลาประกันเท่ากับระยะเวลากู้

-เบี้ยประกันแบบคุ้มครองเครดิตโฮมเฟิสต์สามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีตามที่กฎหมายกำหนดได้ สำหรับระยะเวลาประกันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

2. การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ เป็นการรวมการคุ้มครองชีวิตและ

การออมทรัพย์เข้าด้วยกัน โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันให้ผู้เอาประกัน เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดตามสัญญาในกรณี หรือจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกัน

การประกันชีวิตแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ เนื่องจากเป็นการรวมการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์เข้าด้วยกัน และผลตอบแทนมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร ธนาคารกรุงเทพมีการขายประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ และมีความหลากหลายของรูปแบบกรมธรรม์ 3 รูปแบบด้วยกันโดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบประกันเกินเฟิสต์ 180 ผู้ที่ทำประกันมีอายุแรกเกิดจนถึงอายุ 60 ปี แบบประกันเกินเฟิสต์ 180 ทุนประกันชีวิตขั้นต่ำคือ 100,000 บาท มีระยะเวลาคุ้มครอง 15 ปีตลอดอายุสัญญา แต่จ่ายเบี้ยประกันชีวิตเพียง 7 ปี ผู้ที่ทำประกันชีวิตเกินเฟิสต์ 180 จะได้รับเงินโบนัสคืนทุกปี โดยปีที่ 1-5 ได้รับเงินโบนัสคืน 3% ของทุนประกันชีวิต ปีที่ 6-10 ได้รับเงินโบนัสคืน 3.5% ของทุนประกันชีวิต ปีที่ 11-15 ได้รับเงินโบนัสคืน 4% ของทุนประกันชีวิต รวมเงินโบนัสที่ได้รับตลอดอายุสัญญาผู้ที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 เท่ากับ 52.5% ของทุนประกันชีวิต นอกจากนี้ยังได้รับเงินจ่ายเมื่อครบกำหนดสัญญาอีก 180% ของทุนประกันชีวิต รวมผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันชีวิตจะได้รับรวมตลอดสัญญา 232.5% ของทุนประกัน และได้รับความคุ้มครองชีวิตสูงสุด 180% ของทุนประกันชีวิต

แบบประกันเกินเฟิสต์ 220 ผู้ที่ทำประกันมีอายุแรกเกิดจนถึงอายุ 65 ปี แบบประกันเกินเฟิสต์ 220 ทุนประกันชีวิตขั้นต่ำคือ 100,000 บาท มีระยะเวลาคุ้มครอง 15 ปีตลอดอายุสัญญา แต่จ่ายเบี้ยประกันชีวิตเพียง 10 ปี ผู้ที่ทำประกันชีวิตเกินเฟิสต์ 220 จะได้รับเงินโบนัสคืนทุกปี โดยปีที่ 1-5 ได้รับเงินโบนัสคืน 4% ของทุนประกันชีวิต ปีที่ 6-10 ได้รับเงินโบนัสคืน 5% ของทุนประกันชีวิต ปีที่ 11-15 ได้รับเงินโบนัสคืน 6% ของทุนประกันชีวิต รวมเงินโบนัสที่ได้รับตลอดอายุสัญญาผู้ที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 220 เท่ากับ 75% ของทุนประกันชีวิต นอกจากนี้แบบประกันเกินเฟิสต์ 220 เมื่อครบกำหนดสัญญาได้รับเงินสมนาคุณคืนอีก 20% และยังสามารถได้รับเงินจ่ายเมื่อครบกำหนดสัญญาอีก 125% ของทุนประกันชีวิต รวมผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันชีวิตจะได้รับรวมตลอดสัญญา 220% ของทุนประกัน และได้รับความคุ้มครองชีวิตสูงสุด 220% ของทุนประกันชีวิต

แบบประกันเกินเฟิสต์ 250 ผู้ที่ทำประกันมีอายุแรกเกิดจนถึงอายุ 60 ปี แบบประกันเกินเฟิสต์ 250 ทุนประกันชีวิตขั้นต่ำคือ 100,000 บาท มีระยะเวลาคุ้มครอง 15 ปีตลอดอายุสัญญา แต่จ่ายเบี้ยประกันชีวิตเพียง 7 ปี ผู้ที่ทำประกันชีวิตเกินเฟิสต์ 250 ไม่มีเงินโบนัส

และเงินสมนาคุณคืน แต่เมื่อครบกำหนดสัญญารับ 250.00% ของทุนประกันชีวิต ผลประโยชน์รวมตลอดสัญญา 250.00% ของทุนประกันชีวิต และได้รับความคุ้มครองชีวิตสูงสุด 250.00% ของทุนประกันชีวิต (ดังตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 รูปแบบและรายละเอียดการประกันแบบสะสมทรัพย์ ของธนาคารกรุงเทพ

รายละเอียด	เกณฑ์เฟสที่180	เกณฑ์เฟสที่220	เกณฑ์เฟสที่250
1. อายุผู้เอาประกัน (ปี)	0-60	0-65	0-60
2. ระยะเวลาคุ้มครอง (ปี)	15	15	15
3. ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย (ปี)	7	10	7
4. เงินจ่ายคืน			
ปีที่ 1-5	3%	4%	ไม่มี
ปีที่ 6-10	3.5%	5%	
ปีที่ 11-15	4%	6%	
รวมเงินจ่ายคืน	52.5%	75%	
5. เงินครบกำหนดสัญญา	180%	125%	250%
6. เงินสมนาคุณ	ไม่มี	20%	ไม่มี
7. ผลประโยชน์รวมตลอดสัญญา	232.5%	220%	250%
8. ความคุ้มครองชีวิตสูงสุด	180%	200%	250%
9. เบี้ยประกันภัยรายปี(ต่อทุน100,000บาท)			
อายุ 0-50 ปี	25,000	16,700	25,000
อายุ 51-55 ปี	25,500	16,900	25,500
อายุ 56-60 ปี	26,000	16,900	26,000
อายุ 61-65 ปี	-	17,200	-

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2552

จากตารางที่ 1.2 หากพิจารณาจากจำนวนลูกค้าและมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกณฑ์เฟสที่ ผ่านธนาคารกรุงเทพ พบว่าทั้งประเทศในปี พ.ศ.2549 ลูกค้าซื้อประกันผ่านธนาคารกรุงเทพจำนวน 24,302 ราย มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 760 ล้านบาท และมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงขึ้นทุกปีโดยปี พ.ศ.2550 ลูกค้าซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านธนาคารกรุงเทพจำนวน 35,484 ราย หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 46% มูลค่าเบี้ยประกันชีวิต

จำนวน 2,003 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 164% และต่อมาในปี พ.ศ.2551 ลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านธนาคารกรุงเทพมีจำนวนสูงขึ้นถึงจำนวน 53,361 ราย หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 150% มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตสูงถึง 2,686 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มมีอัตราการเท่ากับ 34% จะเห็นว่าจากจำนวนลูกค้าและมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ ผ่านธนาคารกรุงเทพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2551 มีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกปี

เมื่อพิจารณาลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ ในเขตภาคเหนือซึ่งประกอบไปด้วย 17 จังหวัด จำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ ในปี พ.ศ.2549 มีลูกค้าซื้อประกันผ่านธนาคารกรุงเทพจำนวน 1,325 ราย ในปี พ.ศ. 2550 ลูกค้าซื้อประกันผ่านธนาคารกรุงเทพมีจำนวน 2,388 ราย และในปี พ.ศ. 2551 ลูกค้าซื้อประกันผ่านธนาคารกรุงเทพเพิ่มสูงขึ้น มีจำนวน 3,785 ราย โดยคิดเป็นอัตราการเพิ่มในปี พ.ศ. 2550 เท่ากับ 80% และปี พ.ศ. 2551 มีอัตราการเพิ่มเท่ากับ 59% สำหรับมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงเช่นเดียวกันคือในปี พ.ศ.2549 มีมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 34 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2550 มูลค่าเบี้ยประกันชีวิต เท่ากับ 62 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2551 มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเพิ่มสูงขึ้นเท่ากับ 146 ล้านบาท อัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2550 เท่ากับ 80% และปี พ.ศ. 2551 เท่ากับ 134% (ตารางที่ 2)

ส่วนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ในจังหวัดเชียงใหม่ ก็มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปีเช่นกันคือในปี พ.ศ.2549 ลูกค้าซื้อประกันผ่านธนาคารกรุงเทพในจังหวัดเชียงใหม่มี จำนวน 570 ราย มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 13.7 ล้านบาท และมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงขึ้นทุกปีโดยปี พ.ศ.2550 ลูกค้าซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านธนาคารกรุงเทพในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,064 ราย หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 87% มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 26.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 92% และต่อมาในปี พ.ศ.2551 ลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านธนาคารกรุงเทพมีจำนวนสูงขึ้นถึงจำนวน 1,730 ราย หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มเท่ากับ 63% มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตสูงถึง 65.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มมีอัตราการเท่ากับ 150% จะเห็นว่าจากจำนวนลูกค้าและมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ ผ่านธนาคารกรุงเทพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2551 มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี (ตารางที่1.2)

ตารางที่ 1.2 มูลค่าเบี้ยและจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ผ่าน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2549-2551

ปี	ประเทศ		ภาคเหนือ (17 จังหวัด)		จังหวัดเชียงใหม่ (40 สาขา)	
	เบี้ยประกัน (ล้านบาท)	จำนวน (ราย)	เบี้ยประกัน (ล้านบาท)	จำนวน (ราย)	เบี้ยประกัน (ล้านบาท)	จำนวน (ราย)
2549	760	24,302	34	1,325	13.69	570
2550	2,003 (163.60)	35,484 (46.01)	62 (82.35)	2,388 (80.23)	26.28 (91.96)	1,064 (86.67)
2551	2,686 (34.07)	53,361 (150.38)	146 (133.87)	3,785 (58.50)	65.67 (149.95)	1,730 (62.59)

ที่มา: บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. (2552).

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นของมูลค่าเบี้ยประกันและจำนวนผู้ทำประกันชีวิตจากข้อมูลทั้งหมดในตารางที่ 1.3 ในจังหวัดเชียงใหม่ธนาคารกรุงเทพ มีสาขาทั้งหมดจำนวน 40 สาขาในจำนวนนี้มี 8 สาขาเป็นสาขาขนาดใหญ่ที่มีจำนวนลูกค้าซื้อประกันชีวิตเป็นอันดับต้นๆ และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นสาขาที่อยู่ในย่านชุมชนและมีจำนวนประชากรที่หลากหลายมาใช้บริการ ได้แก่สาขาสันป่าข่อย สาขาประตูช้างเผือก สาขานนช้างคลาน สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขานนสุเทพ สาขา கடสวนแก้ว จะเห็นได้จากสัดส่วนของทั้ง 8 สาขาจาก 40 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตรวมสูงถึง 26.9 ล้านบาท หรือคิดเป็น 41.1% ของมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งมีผู้ซื้อประกันชีวิตจำนวน 568 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 32.8 ของจำนวนผู้ซื้อประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1.3 เบี้ยรับและกลุ่มลูกค้าที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2551

สาขา	เบี้ยรวม (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ผู้ซื้อประกัน ชีวิต (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
8สาขาใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่	26.9	41.1	568	32.8
- กาดสวนแก้ว	5.9	8.9	100	5.8
- สันป่าข่อย	5.7	8.7	100	5.8
- ถนนสุเทพ	4.5	6.9	104	6.0
- ประตูช้างเผือก	3.5	5.3	48	2.8
- ประตูเชียงใหม่	3.2	4.8	61	3.5
- ท่าแพ	1.8	2.8	49	2.8
- ศรีนครพิงค์	1.5	2.2	71	4.1
- ถนนช้างคลาน	0.9	1.4	35	2.0
32 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่	38.7	58.9	1,162	67.2
รวม 40 สาขา	65.6	100.0	1,730	100.0

ที่มา: บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด, 2552.

ข้อมูลดังกล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าอัตราการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยสาเหตุหลักอาจเนื่องจากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร ส่งผลให้ประชาชนหันมาสนใจการออมเงินด้วยการประกันชีวิตมากขึ้นเนื่องจากผลตอบแทนมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร โดยเฉพาะการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ผ่านทางธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันได้รับความนิยมจากลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง โดยธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดของตนเพื่อดึงดูดลูกค้าทั้งนี้ก็เพื่อรักษาลูกค้าของตนและเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรมธรรม์ประเภทสะสมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ และศึกษาถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้จะได้นำผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในธุรกิจประกันชีวิตต่อไปซึ่งถือเป็นการขยายบริการของธนาคารให้ครอบคลุมธุรกิจด้านการเงินทุกประเภท และเพื่อสร้างทางเลือกในผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้าของธนาคารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ รูปแบบต่างๆของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทน จากกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปวางแผนพัฒนา เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ ประกอบกับพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ซื้อกรรมธรรม์ประเภทสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 เกนเฟิสต์ 220 และเกินเฟิสต์ 250 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

สัญญาประกันชีวิต (กรมธรรม์ประกันชีวิต) หมายถึง สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้นหรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตตั้งระบุไว้ในสัญญาและบุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันชีวิต

การขายประกันชีวิตผ่านธนาคาร (Bancassurance) หมายถึง การที่ธนาคารกรุงเทพเป็นตัวแทนในขายประกันชีวิตแก่ประชาชนทั่วไปโดยใช้พนักงานธนาคารที่ผ่านการสอบการเป็นนายหน้าประกันชีวิตเป็นผู้ให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพหรือการแสดงออก ปฏิบัติการ หรือการกระทำของผู้ใช้บริการภายหลังที่ได้รับการบริการจากธนาคาร

ประกันชีวิตสะสมทรัพย์ (Gain 1st) หมายถึง ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ คือการรวมการคุ้มครองชีวิต และการออมทรัพย์เข้าด้วยกัน โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันให้ผู้เอาประกัน เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดตามสัญญาในกรมธรรม์ หรือจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกัน ในที่นี้ได้แก่ ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 220 ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250