

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กิจการออมสินได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินถูกแยกออกมาอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติธนาคาร ออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งได้รับการ แต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา¹

ในปัจจุบันประชาชนให้ความสนใจทำประกันชีวิตมากขึ้นเป็นลำดับ ต่างจากในอดีตซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้และความเข้าใจและมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการทำประกันชีวิต ทั้งนี้เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมาทำให้คนไทยตระหนักถึงความเสี่ยง ความจำเป็น และความมั่นคงในการใช้ชีวิตมากขึ้น ประกอบกับภาวะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารที่ลดลง มีผลให้เกิดการย้ายเงินออมมาทำการประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังที่สมาคมประกันชีวิตไทยได้เปิดเผยถึงสถิติเบี้ยประกันชีวิตในช่วง 4 เดือน (มีนาคม 2543 – เมษายน 2543) ทั้งระบบมีเบี้ยประกันรับรวมทั้งสิ้น 22,599 ล้านบาท เพิ่มจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีเบี้ยประกันรับรวม 18,706 ล้านบาท ถึง 3,893 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโต 20.81% ส่วนเบี้ยประกันปีแรกทั้งระบบมีทั้งสิ้น 5,876 ล้านบาท เพิ่มจากปีก่อนที่มีเบี้ยประกันปีแรกรวม 3,619 ล้านบาท ถึง 2,257 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโต 62.38%²

¹ ธนาคารออมสิน, *เล่าขานการออมสิน 84 ปี ธนาคารออมสิน* (กรุงเทพฯ : แพลนพรีนติ้ง, 2540), หน้า 12-15.

² วัชรชัย ฐิติวณิชภักดิ์, "ประกันชีวิต 4 เดือนโต 20% เบี้ยรวมทะลุ 4,000 ล้าน", *ดอกเบี้ยธุรกิจ* 387 (2543) : 5.

ธนาคารออมสินเองได้พัฒนาปรับปรุงงานด้านการรับฝากให้เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการระดมเงินออมระยะยาวผ่านเงินฝากประเภทต่างๆ ซึ่งเงินฝากที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากระยะยาวที่ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับการประกันชีวิต เป็นธุรกิจหนึ่งที่ถูกกำหนดในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยกระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2492 และให้บริการรับฝากตั้งแต่ พ.ศ. 2493 เป็นต้นมา จนกระทั่งในวันที่ 1 เมษายน 2524 ธนาคารได้เปิดให้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ และในวันที่ 1 มีนาคม 2534 ได้มีการปรับปรุงเงื่อนไขเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มรูปแบบใหม่อีก 3 แบบ คือ แบบร่มไทร แบบบ้านอายุสงเคราะห์ และแบบทุนการศึกษา³

ปัจจุบันธนาคารออมสินให้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวทั้งสิ้น 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบร่มไทร แบบบ้านอายุสงเคราะห์ และแบบทุนการศึกษา ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 ธนาคารมียอดเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวรวมทั้งสิ้น 15,196 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2542 จำนวน 2,261 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.48⁴

สำหรับธนาคารออมสินสาขาลำพูนได้เริ่มให้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวมาตั้งแต่ พ.ศ. 2524 จากผลการดำเนินงานประจำปี 2543 สาขาลำพูนมียอดเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวทั้งสิ้นจำนวน 2,055 ราย จำนวนเงิน 45.47 ล้านบาท เมื่อเทียบกับยอดเงินฝากรวมทุกประเภทจำนวน 872.76 ล้านบาทแล้ว เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวเป็นเพียงร้อยละ 5.21 เท่านั้น⁵ นับว่ายังเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก จากข้อมูลประชากรในจังหวัดลำพูนในปี 2543 พบว่ามีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 406,127 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร มีการทำนาและเพาะปลูกพืชไร่ชนิดต่างๆ เช่น หอมแดง กระเทียม ถั่วลิสง และทำสวนลำไย ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจของประเทศ และยังมีอาชีพรับจ้าง ประกอบธุรกิจทางการค้า และอุตสาหกรรมในครัวเรือน มีแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์ พิบูลย์ จำกัด อีกประมาณ 40,000 – 50,000 คน รายได้ประชากรประมาณ 60,000 บาทต่อคนโดย

³ ธนาคารออมสิน, *เล่าขานการออมสิน 84 ปี ธนาคารออมสิน* (กรุงเทพฯ : แพลนพรีนติ้ง, 2540), หน้า 55.

⁴ ธนาคารออมสิน, *รายงานประจำปี 2543* (กรุงเทพฯ : แพลนพรีนติ้ง, 2544), หน้า 30.

⁵ ธนาคารออมสินสาขาลำพูน, *รายงานข้อมูลสาขาปี 2543*, หน้า 3.

เฉลี่ยเป็นอันดับที่ 1 ของภาคเหนือ⁶ ซึ่งที่ผ่านมาประชาชนในจังหวัดลำพูนยังมีการทำประกันชีวิตในอัตราที่ต่ำ จากข้อมูลสถิติการประกันชีวิตในปี 2543 จังหวัดลำพูนมีจำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับเพียง 37,257 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 0.51 ของทั้งประเทศ เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรในจังหวัดลำพูนแล้ว อัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อประชากรเท่ากับร้อยละ 9.17 เท่านั้น⁷ ดังนั้นโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดลำพูนยังมีอยู่มาก ประกอบกับ ธนาคารออมสินสาขาลำพูนมีศักยภาพสูงในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จากผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 ปี 2543 ถึงไตรมาสที่ 2 ปี 2543 รวมเงินฝากที่เปิดบัญชีใหม่ทั้ง 2 ไตรมาส จำนวน 347 ราย วงเงินสงเคราะห์ชีวิตและวงเงินคุ้มครองอุบัติเหตุรวม 75,400,000 บาท ส่งผลให้ธนาคารออมสินสาขาลำพูนได้รับรางวัลโล่เกียรติยศประเภทสาขาที่หาเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวสูงสุดประจำปี 2543⁸ จึงคาดว่าธนาคารออมสินสาขาลำพูนจะสามารถขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดเงินฝากประเภทนี้ได้อีก ประกอบกับในปัจจุบันธนาคารอื่นๆ ต่างก็มีเงินฝากในลักษณะใกล้เคียงกันนี้ ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างสูง จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและวางแผนทางการตลาดสำหรับการให้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนาธุรกิจด้านการประกันชีวิตของธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว และปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

34.

⁶ กนกพร ฐิตารมย์, สมุดรายนานสถิติจังหวัดลำพูน ฉบับพ.ศ.2544, สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี, หน้า

⁷ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, รายงานสถิติการประกันชีวิตจังหวัดลำพูนปี 2543, หน้า 4.

⁸ ธนาคารออมสินสาขาลำพูน, แผนการดำเนินงานปี 2543, หน้า 2.