

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ

การวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อ

ประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์

ผู้เขียน

นางสาวปิ่นธนิศ ศรีพิทักษ์

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ

รศ.วัชร พุกขิกานนท์

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ศุภวัจน์ รุ่งสุริยะวิบูลย์

กรรมการ

รศ.สุวรรณ์ ยิบมันตะศิริ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตตั้งรวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตระหว่างบริษัทประกันชีวิตเอ.ไอ.เอ กับธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ 100 คน และกลุ่มลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์ 100 คน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ 3 อันดับแรกคือ ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกัน ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และความกลัวที่จะเกิดอุบัติเหตุในอนาคต ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตพบว่า ส่วนใหญ่มี

ระยะเวลาถือกรรมธรรม์ 1-10 ปี ถือกรรมธรรม์จำนวน 1 กรรมธรรม์ มีจำนวนวงเงินกรรมธรรม์รวมระหว่าง 100,000-200,000 บาท บุคคลที่ชักชวนในการทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต และสำหรับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านราคา และประการสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ 3 อันดับแรกคือ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ความกลัวที่จะเกิดความเจ็บป่วยในอนาคต และความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกัน ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตพบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาถือกรรมธรรม์ 1-10 ปี ถือกรรมธรรม์จำนวน 1 กรรมธรรม์ มีจำนวนวงเงินกรรมธรรม์รวมระหว่าง 100,000-200,000 บาท บุคคลที่ชักชวนในการทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต และสำหรับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านราคา และประการสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ

ส่วนการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต ระหว่างกลุ่มผู้ซื้อทั้งสองกลุ่มพบว่า มีความคิดเห็นในระดับที่แตกต่างกัน 5 ปัจจัย กล่าวคือ จำนวนลูกค้ำที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์ เห็นว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตมีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าจำนวนลูกค้ำที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ ส่วนจำนวนลูกค้ำที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ.เห็นว่าปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ย ปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการขายผ่านพนักงาน มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าจำนวนลูกค้ำที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์

Independent Study Title	Analysis of Behavior and Satisfaction of Customers Buying Insurance from Insurance Company and Commercial Bank	
Author	Miss Pilantanit Sriphetak	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc.Prof.Watcharee Prugsiganont	Chairperson
	Asst.Prof.Dr.Supawat Rungsuriyawiboon	Member
	Assoc.Prof.Suwarat Gypmantasiri	Member

ABSTRACT

This study has the objective to analyze the consumers' behavior and satisfaction in the purchase of life insurance policies and the decisive factors that affect the purchase of life insurance policies of the American International Assurance Co.,Ltd's and Siam Commercial Bank's clients. Information was collected from 100 samples each of American International Assurance Co.,Ltd and Siam Commercial Bank policy buyers groups.

The findings indicated that The American International Assurance Co.,Ltd policy buyers in general were characterized as female, 31-40 years old, with bachelor's degree, engaged in private companies, and earning less than 10,000 baht monthly income. Their first three decisive factors were suitability of insurance premium, policy interest in the future, and probability of

ailment and accident. Purchasing behavior could be described that most buyers tend to hold single 1-10 year policy, buy 100,000-200,000 baht policy coverage, and their purchases were influenced by sale agents. The most important factors contributing to their satisfaction with the purchase of life insurance were policy coverage, followed by the price and service quality.

The Siam Commercial Bank policy buyers in general were characterized as female, less than 30 years old, with bachelor's degree, engaged in trading/private business, and earning 10,001-20,000 baht monthly income. Their first three decisive factors were policy interest in the future, and probability of ailment and accident. Purchasing behavior could be described that most buyers tend to hold single 1-10 year policy, buy 100,000-200,000 baht policy coverage, and their purchases were influenced by sale agents. The most important factors contributing to their satisfaction with the purchase of life insurance was policy coverage, followed by the price and service quality.

The two groups were found to have different opinion concerning five decisive factors to purchase life insurance policies. A number of The Siam Commercial Bank customers who realize that factor was policy interest in the future is greater than those of The American International Assurance Co.,Ltd. A number of The American International Assurance Co.,Ltd customers considers these factors as buying decision influences, the reimbursement of medical bill due to accident, the benefit from income tax deduction, suitability of payment duration and sale promotion sale agents is greater than those of the Siam Commercial Bank customers.