

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้า
ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวพัทธนันท์ ภูจำปา

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

กรรมการ

อ.กันต์สินี กันทะวงษ์วาร

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ วัตถุประสงค์รองเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าที่ซื้อกรรมธรรม์แบบนิเวศเฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส อย่างละ 150 คน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุในอนาคต ด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต ด้านระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ย และด้านการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆระหว่างกลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์ทั้งสองกลุ่มใช้สถิติไคส์แควร์

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์แบบนิเวศเฟเวอร์พลัส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการประกันชีวิตรูปแบบต่างๆ ด้าน

ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุใน อนาคต ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ทุนประกัน 100,000-200,000 บาท ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตรายปีโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คู่ สมรสมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ และสำหรับความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกัน ชีวิต มีความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านราคา ซึ่ง ประกอบด้วย ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และ ประการสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ผลประโยชน์จากความคุ้มครองของ กรมธรรม์ประกันชีวิต

สำหรับลูกค้ายุคใหม่ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ตเตอร์แพลน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุ 20-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,001 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ 3 อันดับแรก คือปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ย ประกันชีวิต ด้านการส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการประกันชีวิตรูปแบบต่างๆ และคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุใน อนาคต ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทุนประกัน 100,000-200,000 บาท ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตรายเดือนโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คู่สมรสมี อิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ สำหรับความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่า ลูกค้ายุคใหม่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านราคา ซึ่ง ประกอบด้วย ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และ ประการสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ผลประโยชน์จากความคุ้มครองของ กรมธรรม์ประกันชีวิต

ส่วนการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ระหว่างกลุ่มผู้ซื้อทั้งสอง กลุ่ม พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์แบบนิเวสเซอร์แพลน เห็นว่า ปัจจัย ด้านระยะเวลาชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการหักลดหย่อนภาษีเงินได้ มีผล ต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ในขณะที่ผู้ซื้อกรมธรรม์แบบสตาร์ตเตอร์แพลน เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่มี ผล ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาความคุ้มครองจากกรมธรรม์ และด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาลเนื่องจาก อุบัติเหตุ กลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์แบบนิเวสเซอร์แพลน เห็นว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ในขณะที่กลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์แบบสตาร์ตเตอร์แพลน เห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

Independent Study Title	The Behavior of Life Insurance Buying of the Siam Commercial Bank Customers in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Miss Patanandh Poojampa	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit	Chairperson
	Asst.Prof.Dr.Sasipen Phuangsaichai	Member
	Lect.Kansinee Guntawongwan	Member

ABSTRACT

This study has primary objective to analyze the decisive factors of the Siam Commercial Bank's clients to purchase life insurance policies. Its secondary objective is to understand consumers' behavior and satisfaction in the purchase of such life insurance policies. Information were collected from 150 samples each of the New Saver Plus and the Starter Plus policy buyers groups. The five Hypothesized decisive factors included the policy interest, probability of ailments or accident in the future, suitability of insurance premium, duration of making premium payment, and sale promotion of the Siam Commercial Bank. Descriptive statistics were used for analysis while chi-square statistic was used for testing the difference in the views on various decisive factors between the two sample groups.

The findings indicated the New Saver Plus policy buyers in general were characterized as female, 36-60 years old, with bachelor's degree education, engaged in trading/private business, and

having more than 40,000 baht monthly income. Their first three decisive factors were sale promotion through the bank's personnel, suitability of insurance premium, and the future risk of incurring behavior could be described as buying 100,000-200,000 baht policy coverage, paying annual policy premium through bank account clearing, and respecting spouse's opinion in making decision. The most important factor contributing to their satisfaction with the purchase of the life insurance policy was service quality, followed by the price factor in terms of suitability of insurance premium and policy coverage, respectively.

Meanwhile, the Starter Plus policy buyers could be described in general as female, 20-25 years old, bachelor's degree graduate, private business employee and earning less than 30,001 baht monthly income. Their three most important decisive factors were suitability of insurance premium, sale promotion through the bank's personnel, and the probability of ailments or accident in the future. Their life insurance buying behavior was expressed in the nature of buying 100,000-200,000 baht comprehensive insurance coverage, paying monthly premium through bank account clearing, being influenced by spouse when making life insurance policy buying decision. The most impressive factors contributing to their satisfaction were identical to those of the other groups.

The two groups were found to have different opinion concerning four decisive factors. The New Saver Plus policy buyers group considered the duration of making premium payment and the benefit from income tax deduct ability to have influence on buying decision while the Starter Plus policy buyers group thought otherwise. For the factors of the time length of policy coverage and the reimbursement of medical bill due to accident, the New Saver Plus policy buyers group regarded them as not influential while the other group thought differently.