

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินผลการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดลำปาง

ผู้เขียน

นางสาวกัญญารัตน์ สมคิด

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส ฤาชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.รสริน โอสถำนันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อประเมินถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดลำปาง 2) เพื่อประเมินถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดลำปาง และ3) เพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดลำปาง โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้กรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาลำปาง จำนวน 140 ราย และสุ่มเลือกตัวอย่างที่ธนาคารไทยพาณิชย์จังหวัดลำปางที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง โดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) ในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน 2556 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 140 รายเลือกใช้กรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีสถานภาพสมรสและโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 63.57) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และครอบครัวมีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 100,000

การประเมินถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ใน จังหวัดลำปางของกลุ่มตัวอย่าง 140 รายเลือกใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้แบบประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ระยะสั้น (New Saver Plus) มีอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีอยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท ทุนประกัน อยู่ระหว่าง 100,000-200,000 บาท ใช้บริการกรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ระหว่าง 1-5 ปี มี วัตถุประสงค์ในการเลือกทำประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อเป็นการออมเงินเป็นหลัก มี ชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี และมีการชำระเบี้ยประกันด้วยเงินสดเป็นหลัก

ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมการทำประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์กับข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้วิธี Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งแบบประกันชีวิต อัตราค่าเบี้ยประกัน ต่อปี และทุนประกันที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้

การประเมินถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลำดับที่หนึ่งคือปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับ พนักงานธนาคารมีความรู้ สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี ลำดับที่สองคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ และลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการชำระเบี้ยกับ ธนาคารผ่านศูนย์บริการให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้

การประเมินถึงความพึงพอใจในการเลือกใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาลำปางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับ ลำดับแรก คือ ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ลำดับที่สอง คือ การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก เช่น หักบัญชีธนาคารได้, จ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และลำดับที่สามคือ พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

Independent Study Title Evaluation of the Sales of Life Insurance of Siam
Commercial Bank (SCB LIFE) in Lampang Province

Author Ms.Kanyarat Somkid

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Dr.Venus Luechai Advisor

Lect.Dr.Rossarin Osathanunkul Co-adviser

ABSTRACT

The objectives of the study are as follows. 1) To evaluate the customers' buying behavior of Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province. 2)To evaluate the purchasing factors of Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province. 3) To evaluate the customers' satisfaction towards Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province. Primary data were collected by distributing Questionnaires to 140 samples who selected Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province. The samples were selected by accidental sampling at Siam Commercial Bank, Lampang branch during March to April 2013. Data were analyzed with percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

The results of the study on personal information of 140 samples who selected Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province showed that most of the samples were female, aged between 31-40 years old, had single or married status, had bachelor's degree or equivalent (63.57 percent), were a company's employee, had monthly income between 20,000-30,000 Thai Baht, with family's monthly earnings higher than 100,000 Thai Baht.

The evaluation on 140 samples' buying behavior of Siam Commercial Bank's life insurance in Lampang Province found that most of the samples preferred short-term life insurance (New Saver Plus) with annual premium between 20,000-30,000 Thai Baht, and face amount between 100,000-200,000 Thai Baht. The services were valid between 1-5 years. The main purpose of choosing Siam Commercial Bank's life insurance was to save money. Premium was paid annually with cash mostly.

The study of the relationship between buying behavior and personal information by chi-square at 0.05 significance level indicated that age, income, occupation were related to the buying behavior of Siam Commercial Bank's life insurance, types of life insurance, rate of annual premium, and face amount.

The evaluation on purchasing factors of Siam Commercial Bank's life insurance showed that the most important factor was the bank officers; they should be informative and were able to give good explanations of the product. The second factor was the location which should be convenient for accessing. The third factor was the process of services; method of premium payment could be done via service center which the customers could trust.

The evaluation on the customer's satisfaction towards Siam Commercial Bank's life insurance, Lampang branch found that the samples were mostly satisfied with three aspects. The first was the stability and reliability of Siam Commercial Bank. The second was the convenience of premium payment method that could be done via bank account and bank counter services. The third was the reliability of the bank officers.