



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่.....

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงาน
ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร” ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 15 – 24 ปี

2. 25 – 34 ปี

3. 35 – 44 ปี

4. 45 – 54 ปี

5. 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. อื่นๆ

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1. 1 คน

2. 2 คน

3. 3 คน

4. 4 คนขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษา/ปวช.

2. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

1. พนักงานธนาคาร

2. พนักงานบริษัท

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. รับราชการ

5. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001-25,000 บาท
3. 25,001-40,000 บาท 4. 40,001 บาทขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือไม่

1. มี (โปรดข้ามไปทำข้อ 10)
2. ไม่มี (โปรดทำข้อ 9)

9. เหตุผลที่จะทำให้ท่านตัดสินใจทำประกันชีวิตคือข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ต้องการความคุ้มครองและสะสมทรัพย์ 2. คู่แข่งกับตัวแทนหรือนายหน้า
3. ผลตอบแทนสูงกว่าสถาบันการเงิน 4. ต้องการลดหย่อนภาษีเงินได้
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ ผู้ที่ตอบข้อนี้ให้ข้ามไปทำส่วนที่ 2 ได้เลย

10. ท่านทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. AIA 2. อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.
3. ไทยประกันชีวิต 4. ไทยสมุทรประกันชีวิต
5. เมืองไทยประกันชีวิต 6. ธนาคาร โปรดระบุ.....
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อปี

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001-25,000 บาท
3. 25,001-40,000 บาท 4. 40,001 บาทขึ้นไป

12. รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. แบบชั่วระยะเวลา(จ่ายชดเชยเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในกำหนดระยะเวลา 1 ปี,5ปี เป็นต้น)
2. แบบกำหนดระยะเวลา(เช่น ตลอดชีพชำระเบี้ยประกัน 20 ปี ได้รับความคุ้มครองตลอดชีพ)
3. แบบสะสมทรัพย์(บริษัทประกันจะจ่ายเงินคืนเมื่อผู้เอาประกันมีชีวิตอยู่รอดเมื่อครบสัญญา หรือผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนด จะจ่ายให้ผู้รับประโยชน์)
4. แบบเงินได้ประจำ(บริษัทประกันจะจ่ายเงินจำนวนเท่ากันทุกเดือนให้แก่ผู้รับประกัน ตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เนื่องจากความชรา)

13. เหตุผลที่ท่านซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ต้องการความคุ้มครองและสะสมทรัพย์ 2. คู่แข่งกับตัวแทนหรือนายหน้า
3. ผลตอบแทนสูงกว่าสถาบันการเงิน 4. ต้องการลดหย่อนภาษีเงินได้
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
3.3 สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากสถาบันการเงินต่างๆ					
3.4 มีการสร้างเครือข่ายของตัวแทนเพื่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้					
4.3 มีการมอบส่วนลดสำหรับการซื้อกรมธรรม์เพิ่มเติม					
4.4 มีการให้ส่วนลดในช่วงส่งเสริมการขาย					
4.5 สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตได้ในอินเทอร์เน็ต					
5. ปัจจัยด้านบุคคล					
5.1 ตัวแทนบริการด้วยความซื่อตรงและมีจริยธรรม					
5.2 ตัวแทนให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตรและประทับใจ					
5.3 สามารถติดต่อตัวแทนได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
5.4 สามารถติดต่อตัวแทนหรือพนักงานให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
5.5 ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี พุดจาณาเชื่อถือและไว้วางใจได้					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ได้รับรางวัลหรือการรับรองจากสถาบันระหว่างประเทศ ทำให้ดูน่าเชื่อถือ					
6.2 บริษัทประกันชีวิตเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ตกแต่งสถานที่สวยงามและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
7.1 ขั้นตอนการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน					
7.2 มีพนักงานหรือตัวแทนสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอรูปแบบของการประกันชีวิต					
7.3 ขั้นตอนการทำประกันชีวิตใช้เวลาสั้น ทำให้ผู้ทำประกันไม่เสียเวลามาก					
7.4 ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหายไม่ยุ่งยาก					
8. ปัจจัยอื่น ๆ					
8.1 ได้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้					
8.2 ต้องการคำปรึกษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการให้บริษัทประกันชีวิต ปรับปรุงการดำเนินงานตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพิ่มความคุ้มครองความเสี่ยงในการเสียชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 2. เพิ่มคำปรึกษาพยาบาล เนื่องจากค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลสูงขึ้น
- 3. เพิ่มแบบประกันชีวิตให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 4. เพิ่มผลตอบแทนจากกรมธรรม์ให้สูงกว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงิน
- 5. เพิ่มเครือข่ายการให้บริการ เช่น สามารถรักษาได้ในโรงพยาบาลทุกแห่ง
- 6. อื่นๆ (ระบุ)

2. ด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ปรับอัตราค่าเบี้ยประกันลดลง
- 2. เพิ่มรูปแบบการชำระเงิน เช่น COUNTER SERVICE
- 3. มีส่วนลดสำหรับกรมธรรม์รูปแบบใหม่
- 4. ให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดวงจรถ่ายค่าเบี้ยประกันให้เหมาะสมกับตนเอง
- 5. อื่นๆ (ระบุ)

3. ด้านทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สามารถซื้อประกันชีวิตผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท
- 2. เพิ่มจำนวนนายหน้าหรือตัวแทนประกันชีวิต
- 3. เพิ่มสาขาหรือศูนย์บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- 4. อื่นๆ (ระบุ)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มีการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าควรได้รับมากขึ้น
- 2. เพิ่มข้อมูลในเว็บไซต์ของบริษัท เกี่ยวกับรายละเอียดกรมธรรม์
- 3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์แจกตามศูนย์การค้าและศูนย์บริการ
- 4. ให้ส่วนลดสำหรับกรมธรรม์ฉบับต่อไป
- 5. อื่นๆ (ระบุ)

5. ด้านบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ตัวแทนสามารถอธิบายรายละเอียดการประกันชีวิตให้เข้าใจง่าย
- 2. สามารถติดต่อตัวแทนได้สะดวก
- 3. ตัวแทนบริการติดตามดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 4. ตัวแทนต้องทำหน้าที่ดูแลผลประโยชน์ให้ลูกค้า
- 5. ตัวแทนต้องรู้จักปรับวิธีเสนอขายและให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย
- 6. อื่นๆ (ระบุ)

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ต้องพัฒนาให้เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ได้รับรางวัล หรือการรับรองจากสถาบันของรัฐหรือต่างประเทศ
- 2. ปรับปรุงสำนักงานให้ดูสวยงามและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น
- 3. อื่นๆ (ระบุ)

7. ด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ลดขั้นตอนการทำประกันชีวิต เพื่อประหยัดเวลาของลูกค้า
- 2. ปรับปรุงให้บริการมีความเป็นธรรมมากขึ้น
- 3. จ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วขึ้น
- 4. ลดขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย
- 5. อื่นๆ (ระบุ)

8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววิกานดา เสรีสมนึก
วัน เดือน ปีเกิด	15 สิงหาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2535 บมจ.ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น พ.ศ.2535-ปัจจุบัน บมจ.เจริญโภคภัณฑ์อาหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved