



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่าน ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา” นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจากท่าน โดยที่ผลการศึกษา จะไม่กระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด และจะใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึง ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ และเติมข้อความในช่องว่าง ให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 – ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	
เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
อายุปี
ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าอนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> อนุปริญญา <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
สถานภาพ	<input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่า <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
รายได้ต่อเดือนบาทต่อเดือน
อาชีพ	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> ค้าขาย

ตอนที่ 2 – ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร		
แบบประกันที่ใช้	<input type="checkbox"/> 10EC กรุงเทพวิเศษ <input type="checkbox"/> PR60 กรุงเทพสินเกษียณ <input type="checkbox"/> 20SS กรุงเทพสินเพิ่มพูน	<input type="checkbox"/> 25PG กรุงเทพทวีทรัพย์ <input type="checkbox"/> แบบประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ, MRTA <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
ทุนประกันบาท	
อัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีบาท	
จำนวนกรมธรรม์ที่ถือครองอยู่ฉบับ	
เหตุผลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต	<input type="checkbox"/> เพื่อความคุ้มครองเมื่อเสียชีวิต <input type="checkbox"/> เพื่อการออมเงิน <input type="checkbox"/> เพื่อใช้สิทธิในการลดหย่อนภาษี <input type="checkbox"/> ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากธนาคาร <input type="checkbox"/> เพื่อประโยชน์ต่อบุคคลในครอบครัว	

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร					
เลือกระดับความสำคัญโดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องแสดงระดับความสำคัญ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ความสำคัญ
Product ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. เป็นแบบประกันที่ตรงตามความต้องการ					
2. เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน					
3. ผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าบริษัทอื่นๆ					
4. กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง					
5. มีแบบประกันที่หลากหลาย					
Price ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับทุนประกัน					
2. อัตราค่าเบี้ยประกันคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ					
3. สามารถนำค่าเบี้ยประกันที่ชำระไปลดหย่อนภาษีได้					

4.สามารถเลือกวงเงินประกันตามความสามารถในการจ่ายได้					
5.สามารถเลือกกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีได้					
Place ปัจจัยด้านสถานที่					
1.มีสาขาให้บริการทั่วถึง					
2.สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ					
3.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
4.สถานที่จัดจำหน่ายมีความน่าเชื่อถือ					
5.สถานที่จัดจำหน่ายสะอาด สวยงาม น่าใช้บริการ					
Promotion ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
2.มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง					
3.มีของแถม ของแถม					
4. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ส่งถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
5.มีบริการหลังการขาย ดูแลผลประโยชน์ตลอดอายุกรมธรรม์					
Person ปัจจัยด้านบุคลากร					
1.พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
2.พนักงานธนาคารมีความรอบรู้แนะนำได้ดี					
3.พนักงานตัวแทนบริษัทประกันมีความน่าเชื่อถือ					
4.พนักงานตัวแทนบริษัทประกันมีความรอบรู้แนะนำได้ดี					
5.พนักงานบริการอภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
Process ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1.ขั้นตอนการใช้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก					
3.บริษัทอนุมัติกรมธรรม์รวดเร็ว ได้รับกรมธรรม์รวดเร็ว					
4.การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก เช่น หักบัญชีธนาคารได้, จ่ายผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร					
5.การเรียกร้องเอาสินไหมค่าประกันไม่ซับซ้อน ได้รับเงินชดเชยอย่าง รวดเร็ว					
Physic ปัจจัยด้านภาพลักษณ์					
1.ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ					
2.บริษัทประกัน(กรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต) มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ					

3.ในสาขาธนาคารมีการจัดมุมสำหรับบริการด้านประกันชีวิตเป็นสัดส่วน					
4.มีการจัดตกแต่งมุมบริการด้านประกันชีวิตสวยงาม เหมาะสม					
5.มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาเรียงลำดับส่วนประสมทางการตลาดที่ท่านมีความพึงพอใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร มากที่สุดเพียง 3 อันดับแรก โดยให้อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจมากที่สุด และ 2, 3 ตามลำดับ

Product : ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1.เป็นแบบประกันที่ตรงตามความต้องการ
- 2.เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน
- 3.ผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าบริษัทอื่นๆ
- 4.กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง
- 5.มีแบบประกันที่หลากหลาย

Price : ปัจจัยด้านราคา (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1.อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับทุนประกัน
- 2.อัตราค่าเบี้ยประกันคุ้มค่างับผลตอบแทนที่ได้รับ
- 3.สามารถนำค่าเบี้ยประกันที่ชำระไปลดหย่อนภาษีได้
- 4.สามารถเลือกวงเงินประกันตามความสามารถในการจ่ายได้
- 5.สามารถเลือกกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีได้

Place : ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1.มีสาขาให้บริการทั่วถึง
- 2.สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ
- 3.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน
- 4.สถานที่จัดจำหน่ายมีความน่าเชื่อถือ
- 5.สถานที่จัดจำหน่ายสะอาด สวยงาม นำไปใช้บริการ

Promotion : ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์
- 2. มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
- 3. มีของแถม ของแถม
- 4. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ส่งถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 5. มีบริการหลังการขาย ดูแลผลประโยชน์ตลอดอายุกรมธรรม์

Person : ปัจจัยด้านบุคลากร (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1. พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ
- 2. พนักงานธนาคารมีความรอบรู้แนะนำได้ดี
- 3. พนักงานตัวแทนบริษัทประกันมีความน่าเชื่อถือ
- 4. พนักงานตัวแทนบริษัทประกันมีความรอบรู้แนะนำได้ดี
- 5. พนักงานบริการอภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ

Process : ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1. ขั้นตอนการใช้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน
- 2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก
- 3. บริษัททอนุมัติกรมธรรม์รวดเร็ว ได้รับกรมธรรม์รวดเร็ว
- 4. การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก เช่น หักบัญชีธนาคารได้, จ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
- 5. การเรียกร้องเอาสินไหมค่าประกันไม่ซับซ้อน ได้รับเงินชดเชยอย่างรวดเร็ว

Physic : ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (กรุณาเรียงลำดับ)

- 1. ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ
- 2. บริษัทประกัน(กรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต) มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ
- 3. ในสถานการณ์มีการจัดมุมสำหรับบริการด้านประกันชีวิตเป็นส่วน
- 4. มีการจัดตกแต่งมุมบริการด้านประกันชีวิตสวยงาม เหมาะสม
- 5. มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

ข้อเสนอแนะ

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายวันชนะ ณ ลำปาง
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2528
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved