



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## สรุปจำนวนสาขาสำนักงานของธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ

แยกตามรายภาค ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2546

ธนาคาร	รวมสาขา เต็มรวม แบบและ สาขาย่อย กรุงเทพฯ	ภาค กลาง	ภาค ตะวันออก เหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม
บมจ.กรุงเทพ	163	173	93	95	80	604
บมจ.กรุงไทย	144	170	108	105	91	618
บมจ.กสิกรไทย	155	159	69	71	46	500
บมจ.ไทยพาณิชย์	150	169	62	58	49	488
บมจ.กรุงศรีอยุธยา	133	123	53	48	43	400
บมจ.ทหารไทย	120	108	43	50	42	363
บมจ.นครหลวงไทย	128	127	31	33	44	363
บมจ.เอเชีย	70	28	8	7	10	123
บมจ.ดีบีเอส ไทย-ท努	33	21	3	3	1	61
บมจ.สแตนดาร์ด-ชาร์เตอร์ด นครธน	30	7	2	1	1	41
บมจ.ไทยธนาคาร	50	17	6	5	7	85
บมจ.ยูโอบี รัตนสิน	20	9	2	2	3	36
บมจ.ธนชาติ	5	1	0	0	0	6
สาขาธนาคารต่างประเทศ	18	0	0	0	0	18
รวมทั้งระบบ	1,219	1,112	480	478	417	3,706

All rights reserved

พันธมิตกรธุรกิจ Bancassurance ของธนาคารพาณิชย์ในไทย

ธนาคารพาณิชย์	บริษัทประกันชีวิต	บริษัทประกันวินาศภัย
บมจ.กรุงเทพ	บ.กรุงเทพประกันชีวิต จก.	บ.กรุงเทพประกันภัย จก.
บมจ.กรุงไทย	บ.กรุงไทย แอชซ่า ประกันชีวิต จก.	บ.กรุงไทยพาณิชย์ และ บ.กรุงไทย แอชซ่า ประกันภัย จก.
บมจ.กสิกรไทย	บ.เมืองไทยประกันชีวิต จก.	บ.ภัทรประกันภัย จก.
บมจ.ไทยพาณิชย์	บ.ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จก.	บ.เทเวศประกันภัย จก.บ.สามัคคีประกันภัย จก.
บมจ.กรุงศรีอยุธยา	บ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี จก.	บ.ศรีอยุธยา จก.
บมจ.ทหารไทย	บ.ไทยประกันชีวิต จก.บ.ไทยคาร์ดิฟประกันชีวิต จก.	
บมจ.นครหลวงไทย	บ.ศรีนครประกันชีวิต	
บมจ.เอเชีย	บ.เนชั่นไวด์ประกันชีวิต บ.เอไอเอ	
บมจ.ดีบีเอส ไทยท努	บ.ซีจียูประกันชีวิต จก.	บ.นิวแฮมประกันภัย จก.บ.อวีว่าประกันภัย จก.
บมจ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน	บ.ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จก.บ.พรุเด็นเซียนทีเอสไลฟ์ประกันชีวิต จก.	บ.อวีว่า ประกันภัย จก. บ.นาวิกิ ประกันภัย จำกัด บ.ไทยธนกิจประกันภัย จก.
บมจ.ไทยธนาคาร		
บมจ.ยูโอบี รัตนสิน	บ.พรุเด็นเซียน ทีเอสไลฟ์ประกันชีวิต จก.บ.อาคเนย์ประกันชีวิต จก.	บ.อาคเนย์ประกันภัย (2000) จก.
สาขานาการต่างประเทศ		
บมจ.ซิตี้แบงก์		

ธนาคารพาณิชย์	บริษัทประกันชีวิต	บริษัทประกันวินาศภัย
บมจ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน	บ. พรูเด็นเซียม ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จก.บ.อาคเนย์ ประกันชีวิต จก.บ.เมืองไทย ประกันชีวิต จก..	
ธนาคารอื่นๆ		
บมจ.อาคารสงเคราะห์	บ.. พรูเด็นเซียม ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จก.บ.อาคเนย์ ประกันชีวิต จก.บ.เมืองไทย ประกันชีวิต จก.บ.ไทยประกัน ชีวิต จก. บ.อาคเนย์ประกันชีวิต จก. บ.เอไอเอ จำกัด	
บมจ.ออมสิน	ฝ่ายสงเคราะห์ชีวิต ธ.ออมสิน	
บมจ.ธนชาติ	บ.ธนชาติชูริก ประกันชีวิต จก.	บ.ธนชาติประกันภัย จก. บ.ไทยศรีชูริกประกันภัย จก

หมายเหตุ: รายชื่อพันธมิตรธุรกิจข้างต้น อาจเปลี่ยนแปลงได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม 

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระด้วยตนเอง ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น ๆ

1.เพศ

ชาย  หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20-29 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพ

โสด  สมรส  อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.อาชีพ

นักศึกษา  พนักงานบริษัท  เจ้าของกิจการ  
 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท     10,001-20,000 บาท     20,001-30,000 บาท  
 30,001-40,000 บาท     40,001-50,000 บาท     มากกว่า 50,000 บาท

## 7. ท่านใช้บริการที่ธนาคารใดบ้าง ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บมจ.กรุงเทพ     บมจ.ไทยพาณิชย์     บมจ.กรุงไทย  
 บมจ.กสิกรไทย     บมจ.กรุงศรีอยุธยา     บมจ.ทหารไทย  
 บมจ.เอเชีย     บมจ.นครหลวงไทย     อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. ท่านมีบัญชีเงินฝากประเภทใดบ้างในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บัญชีออมทรัพย์     บัญชีฝากประจำ     บัญชีกระแสรายวัน  
 บัญชีออมทรัพย์พิเศษ     บัญชีเงินฝากที่มีประกันภัย     อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. ในปัจจุบันท่านทำประกันชีวิตกับบริษัทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บ.เมืองไทยประกันชีวิต จก.     บ.ไทยประกันชีวิต จก.  
 บ.ไทยสมุทรประกันชีวิต จก.     บ.อาคเนย์ประกันชีวิต จก.  
 บ.กรุงเทพประกันชีวิต จก.     บ.ซีจียู ประกันชีวิต จก.  
 บ.เนชั่นไวด์ประกันชีวิต จก.     บ.สยามซัมซุงประกันชีวิต จก.  
 บ.ธนชาติซูริคประกันชีวิต จก.     บ.กรุงไทยเอ็กซ์ซ่าประกันชีวิต จก.  
 บ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จก.     บ.ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ จก.  
 บ.อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จก.     บ.สยามชีวิต อินซัวร์นส์ จก.  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....     ไม่ได้ทำประกันชีวิต

10. ในปัจจุบันท่านประกันวินาศภัย (ประกันรถยนต์, อัคคีภัย, ทรัพย์สิน) กับบริษัทใดบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บ.วิริยะประกันภัย จก.       | <input type="checkbox"/> บ.มิตรแท้ประกันภัย จก.       |
| <input type="checkbox"/> บ.รัตนโกสินทร์ประกันภัย จก. | <input type="checkbox"/> บ.ไทยศรีนครบุรีประกันภัย จก. |
| <input type="checkbox"/> บ.ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จก.  | <input type="checkbox"/> บ.เอราวัณประกันภัย จก.       |
| <input type="checkbox"/> บ.อาคนย์ประกันภัย จก.       | <input type="checkbox"/> บ.เมืองไทยประกันภัย จก.      |
| <input type="checkbox"/> บ.กรุงเทพประกันภัย จก.      | <input type="checkbox"/> บ.ศรีอยุธยาประกันภัย จก.     |
| <input type="checkbox"/> บ.ไทยประกันภัย จก.          | <input type="checkbox"/> บ.ทิพย์ประกันภัย จก.         |
| <input type="checkbox"/> บ.เทเวศประกันภัย จก.        | <input type="checkbox"/> บ.ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จก.    |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....         | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ทำประกันวินาศภัย       |

11. จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบัน

- |  |                                     |                                     |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 กรมธรรม์          | <input type="checkbox"/> 2 กรมธรรม์ | <input type="checkbox"/> 3 กรมธรรม์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |                                     |                                     |

12. รูปแบบของการชำระเบี้ยประกันภัย

- |  |                                      |                                      |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รายเดือน            | <input type="checkbox"/> ราย 3 เดือน | <input type="checkbox"/> ราย 6 เดือน |
| <input type="checkbox"/> รายปี               |                                      |                                      |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |                                      |                                      |

13. ท่านได้ข้อมูลข่าวสารที่ธนาคารสามารถบริการด้านการขายประกันภัยจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์          | <input type="checkbox"/> วารสาร                  | <input type="checkbox"/> วิทยุ              |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์              | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต            | <input type="checkbox"/> แผ่นพับโฆษณา       |
| <input type="checkbox"/> แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ลูกค้าที่ใช้บริการแนะนำ | <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคารแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....   |  |   |

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัย ผ่าน  
**ธนาคาร**

ค่าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย /□□□ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยผลิตภัณฑ์</b>					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย					
2. มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท					
3. กรมธรรม์มีให้เลือกหลายแบบ					
4. รูปแบบการบริการชำระค่าเบี้ยประกันมีหลากหลาย					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ราคา</b>					
1. อัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสม					
2. สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต					
3. มีอัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบียหรือเงินปันผล					
4. สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. หาง่าย ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ					
3. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
4. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ					



ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก					
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย แผ่นพับ					
2. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
3. เสนอขายทางโทรศัพท์					
4. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆแก่ลูกค้า					
5. มีการให้ของที่ระลึกเมื่อซื้อและชำระผ่านธนาคารแก้วน้า และ กระจเป่า					
6. มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับประกันชีวิต,ประกันวินาศภัย หลังจากซื้อผ่านธนาคาร					
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร					
2. มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกกรมธรรม์ที่รวดเร็ว					
3. มีการคำนวณเบี้ยประกันภัย ที่ถูกต้องและแม่นยำ					
4. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ขายประกัน					

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ลูกค้ารับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดรวดเร็วและสะดวก					
6. การเรียกร้องสินค่าสินไหมทดแทนสะดวกและรวดเร็ว					
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>บุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร					
2. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
3. พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับประกันภัย					
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง					
5. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า					
6. พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
8. พนักงานดูแลอย่างสม่ำเสมอหลังซื้อประกันภัย					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ</b>					
1. มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ					
2. มีการจัดรูปแบบธนาคาร/สำนักงานที่โดดเด่น สะอาดตา					
3. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(คอมพิวเตอร์)					
4. ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน					
5. ความสะอาดของอาคารสถานที่					
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์วารสารต่างๆ และ ห้องน้ำ					
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สรุป ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่าน

ธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นโดยรวมของท่าน

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
2. ปัจจัยด้านราคา					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6. ปัจจัยด้านบุคลากร					
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

.....

.....

\*\*\*\* ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวราตรี ตั้งจิตรมณีศักดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	10 กันยายน 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2534
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2534 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสุกแก จ.กาญจนบุรี พ.ศ.2543 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-พระแท่น จ.กาญจนบุรี พ.ศ.2545 ฝ่ายบริหารการขายผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved