



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่:

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่านธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ
เมืองลำปาง

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบคำถามตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถาม
ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณา
จากท่านได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวไพลิน โพธิ์ม่วง

คำชี้แจง โปรดตอบคำถาม โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความ
ในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1 ชาย

() 2 หญิง

2. อายุ

() 1 ไม่เกิน 30 ปี

() 2 30-40 ปี

() 3 41-50 ปี

() 4 51-60 ปี

() 5. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

() 1 โสด

() 2 สมรส

() 3 หย่าร้าง

() 3 อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

- () 1 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น
 () 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 () 3 อนุปริญญา/ปวส.
 () 4 ปริญญาตรี
 () 5 สูงกว่าปริญญาตรี(โปรดระบุ.....)

5. อาชีพปัจจุบัน

- () 1 ธุรกิจส่วนตัว
 () 2 รับราชการ
 () 3 รัฐวิสาหกิจ
 () 4 พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5 อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ, วิศวกร, แพทย์
 () 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1 ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2 10,000 – 20,000 บาท
 () 3 20,001 – 30,000 บาท () 4 30,001 – 40,000 บาท
 () 5 40,000 -50,000บาท () 6. มากกว่า 50,000 บาท

7. ปัจจุบันท่านได้ทำประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพประเภทใดบ้าง

- () 1. แบบสะสมทรัพย์
 () 2. แบบบำนาญ
 () 3. แบบคุ้มครองชีวิต

8. ท่านมีกรมธรรม์จำนวนกี่กรมธรรม์

- () 1. 1 กรมธรรม์ () 2. 2 กรมธรรม์
 () 3. 3 กรมธรรม์ () 4. 4 กรมธรรม์ขึ้นไป

9. ท่านมีกรรมธรรม์กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนกี่กรรมธรรม์

- () 1. 1 กรรมธรรม์ () 2. 2 กรรมธรรม์
() 3. 3 กรรมธรรม์ () 4. 4 กรรมธรรม์ขึ้นไป

10. ท่านได้ทราบข้อมูลบริการประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานธนาคารแนะนำ () 2. ป้ายหน้าธนาคาร
() 3. เว็บไซต์ธนาคาร () 4. ศึกษาด้วยตนเอง
() 5. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ () 6. แผ่นพับ / ใบปลิว
() 7. วิทยู () 8. หนังสือพิมพ์
() 9. นิตยสาร () 10. ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ
() 11. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อการออมเงิน () 2. เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว
() 3. เพื่อคุ้มครองสุขภาพ () 4. เป็นการประกันที่มีผลรับที่แน่นอน
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ก่อนซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ท่านเคยซื้อกรรมธรรม์จากบริษัทอื่นมาก่อนหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน
ผ่านธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง ในระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน					
1.2 ความมั่นคงของธนาคาร					
1.3 รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่น แบบประกัน Gain 1 st 220, แบบประกัน Gain 1 st 250 และแบบประกัน Gain 1 st 248)					
1.4 เงื่อนไขการประกันตรงกับความต้องการ					
1.5 ระยะเวลากรมธรรม์เหมาะสม					
1.6 แบบประกันให้ความคุ้มครองชีวิตที่สูง					
1.7 ให้ผลตอบแทนในรูปเงินปันผลที่สูง					
1.8 สิทธิประโยชน์ทางภาษี					
1.9 มูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์					
1.10 เงื่อนไขกรมธรรม์มีการให้ผลตอบแทนเมื่อครบ กำหนดตามระยะเวลา					
1.11 ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม					
2.2 สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด					
2.3 ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม					
2.4 สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้					
2.5 มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ ทราบ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย					
3.2 สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ต่อ)					
3.3 ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการ ไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตรเครดิต					
3.3 การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวน มาก ครอบคลุมทุกพื้นที่					
3.4 สามารถติดต่อชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ ทุกสาขา					
3.5 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ					
3.6 มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า					
3.7 มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
3.7 วัน- เวลาที่เปิดให้บริการสะดวกในการติดต่อ					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์, และอินเทอร์เน็ต					
4.2 มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ					
4.3 คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ					
4.4 ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย					
4.5 มีบริการ Call Center สอบถามข้อมูลได้					
4.6 มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ					
4.7 มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกัน ชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ					
4.8 ของที่ระลึกและของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ ได้ดี					
4.9 การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ขาดรายได้					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
4.10 พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขาย กรมธรรม์					
4.11 มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต					
5. ด้านบุคลากร (People)					
5.1 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานมีความรู้ความชำนาญให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันชีวิตที่ถูกต้องครบถ้วน					
5.4 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.5 พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
5.6 พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการ ประกันที่เหมาะสม					
5.7 พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา					
5.8 พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
5.9 พนักงานรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า					
5.10 พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
6.1 สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย					
6.2 ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมา ให้บริการ					
6.3 ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็น ระเบียบเรียบร้อย					
6.4 ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองาม รองรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ด้านกระบวนการบริการ (Process)					
7.1 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
7.2 ได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว					
7.3 ความถูกต้องครบถ้วนของกรรมธรรม์					
7.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันมีเพียงพอในการให้บริการ					
7.5 ขั้นตอนในการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
7.6 ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว					
7.7 การชำระเงินทำได้ง่ายสะดวก สามารถตัดบัญชีธนาคารได้					
7.8 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อท่านในการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่าน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง ในระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
2. ด้านราคา					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
5. ด้านบุคลากร					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
7. ด้านกระบวนการ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณท่านที่ตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวไพลิน โพธิ์ม่วง
วัน เดือน ปีเกิด	21 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	ปี 2549 - 2549 ร้านวินครอสเมติก ปี 2549 - 2550 บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลคอมพิวเตอร์เวสต์ จำกัด ปี 2550 - ปัจจุบัน บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด(มหาชน)