



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ
เรื่อง พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคั่นคว้ออิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะนำมาศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลของท่านมีความสำคัญยิ่งอันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพการสมรส
 โสด สมรส
 ม้าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 นักศึกษา พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000 บาท |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ มาเป็นระยะเวลากี่ปี

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1-2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3-4 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ปี |

2. ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เงินฝาก
 - บัญชีกระแสรายวัน จำนวนเงิน.....บาท
 - บัญชีออมทรัพย์ จำนวนเงิน.....บาท
 - บัญชีเงินฝากระยะยาว จำนวนเงิน.....บาท
 - บัญชีเงินฝากประจำ จำนวนเงิน.....บาท
 - บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวนเงิน.....บาท
- สินเชื่อ
 - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินกู้จำนวน.....บาท
 - สินเชื่อเพื่อธุรกิจ วงเงินกู้จำนวน.....บาท
 - สินเชื่อเอนกประสงค์ วงเงินกู้จำนวน.....บาท
- การโอนเงิน
- บัตรเครดิต
- ด้านต่างประเทศ
- การประกันชีวิต
- การประกันสุขภาพ
- การประกันภัยรถยนต์

3. ช่วงเวลาใดที่ท่านนิยมมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์น.
4. ความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์.....ครั้ง ต่อเดือน
5. ท่านทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

- น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน-1 ปี
- 1-2 ปี มากกว่า 2 ปี

6. ท่านใช้บริการประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทใด

- New Saver Plus New Treasure Plus
- Starter Plus

7. ทุนประกันจำนวนเท่าใด

- 100,000-200,000 บาท 200,001-300,000 บาท
- 300,001-400,000 บาท มากกว่า 400,000 บาท

8. ระยะเวลาของกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นเท่าใด

- 5-10 ปี 15-20 ปี
- มากกว่า 20 ปี

9. ท่านใช้บริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ มาเป็นระยะเวลากี่ปี

- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี
- มากกว่า 2 ปี

10. บุคคลใดเป็นผู้แนะนำให้ท่านเลือกใช้บริการประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์

- คู่สมรส บิดา-มารดา
- ญาติพี่น้อง เพื่อน
- พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

11. นอกจากตัวท่านแล้ว ใครในครอบครัวของท่านใช้บริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- คู่สมรส บุตร
- ญาติพี่น้อง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. การที่ท่านซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากธนาคารไทยพาณิชย์ บุคคลใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ตัวท่าน | <input type="checkbox"/> คู่สมรส |
| <input type="checkbox"/> บิดา-มารดา | <input type="checkbox"/> ญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> บุตร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

13. ท่านรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> แผ่นพับของธนาคาร | <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคาร | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

14. ในช่วงที่ท่านใช้บริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ มีรายการส่งเสริมการขายสำหรับท่านหรือไม่

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี |
| <input type="checkbox"/> มี |
| <input type="checkbox"/> แจกของสมนาคุณ |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตผ่านบัตรเครดิตได้รับคะแนนสะสม 2 เท่า |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

15. ท่านเลือกชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตลักษณะใด

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รายเดือน | <input type="checkbox"/> รายปี |
|-----------------------------------|--------------------------------|

16. ท่านชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตด้วยวิธีใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ชำระด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> หักบัญชีเงินฝากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> ชำระผ่านบัตรเครดิต | |

17. ท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทอื่นอีกหรือไม่

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี |
| <input type="checkbox"/> มี จำนวน.....กรมธรรม์ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |
| <input type="checkbox"/> การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา (ระยะสั้น) |
| <input type="checkbox"/> การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ |
| <input type="checkbox"/> การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ |

18. ถ้าธนาคารไทยพาณิชย์มีการขายประกันชีวิตประเภทอื่นนอกเหนือจากการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ท่านจะซื้อหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ท่านคิดว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ของท่านหรือไม่

ปัจจัย	ใช่/มีผล	ไม่ใช่/ไม่มีผล
1. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ		
- การหักลดหย่อนภาษีเงินได้		
- ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต		
- การเบิกค่ารักษาพยาบาลได้		
- ระยะเวลาของความคุ้มครองนาน		
2. ความกลัวที่จะเกิดการเจ็บป่วยในอนาคต		
3. ความกลัวที่จะเกิดอุบัติเหตุในอนาคต		
4. จำนวนค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความเหมาะสม		
5. ระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตสั้น		
6. การได้รับคำแนะนำ		
- จากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์		
- จากญาติพี่น้อง		
- จากเพื่อน		
7. การส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์		
- การแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกัน		
- การส่งเสริมการขายผ่านสื่อต่างๆ		
- การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร		

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ของท่าน

ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
- ความคุ้มครองของกรมธรรม์			
- ความหลากหลายของกรมธรรม์			
2. ด้านราคา			
- ค่าเบี้ยประกันภัยมีความเหมาะสม			
- ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต			
3. ด้านส่งเสริมการขาย			
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลมีความต่อเนื่อง			
- ของสมนาคุณมีความเหมาะสมและคุ้มค่า			
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ			
- ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์			
- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจให้บริการ			
- ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย			
- พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตแต่ละประเภทได้อย่างละเอียด ชัดเจน			

ตอนที่ 5 ท่านคิดว่าจะแนะนำให้กับบุคคลที่ท่านรู้จักทำประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ หรือไม่

- แนะนำ รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทใด
- New Saver Plus New Treasure Plus
- Starter Plus
- ไม่แนะนำ เนื่องจาก.....
-

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพัทธนันท์ ภูงำปา	
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤศจิกายน 2515	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย
	พ.ศ. 2538	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538-ปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved