



ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง

ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) เพื่อการศึกษาของ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ไม่เกิน 30 ปี [] 2. 31-40 ปี
[] 3. 41-50 ปี [] 4. 51-60 ปี
[] 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] 1. โสด [] 2. สมรส
[] 3. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่า ปริญญาตรี [] 2. ปริญญาตรี
[] 3. ปริญญาโท [] 4. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

[] 1. นักศึกษา [] 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
[] 3. พนักงานบริษัทเอกชน [] 4. ดำเนินธุรกิจส่วนตัว
[] 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 30,000 บาท
 5. 30,001 – 40,000 บาท 6. มากกว่า 40,000 บาท

7. กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบัน เป็นกรมธรรม์แบบใด

1. แบบตลอดชีพ จำนวน..... กรมธรรม์
 2. แบบสะสมทรัพย์ จำนวน..... กรมธรรม์
 3. แบบชั่วระยะเวลา จำนวน..... กรมธรรม์
 4. แบบเงินได้ประจำ จำนวน..... กรมธรรม์

8. กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบันซื้อผ่านช่องทางใด

1. ผ่านตัวแทนประกันชีวิต
 2. ผ่านธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความสำคัญที่ท่านมีต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต					
2. รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (แบบตลอดชีพ, แบบสะสมทรัพย์ แบบชั่วระยะเวลา และแบบเงินได้ประจำ)					
3. ระยะเวลาของกรมธรรม์					
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์					
5. เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์					
ด้านราคา (Price)					
6. จำนวนเบี้ยประกันของกรมธรรม์					
7. ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิต (รายเดือน สามเดือน, หกเดือน หรือหนึ่งปี)					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
9. สามารถติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิต ได้สะดวก					
10. ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง					
11. มีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่					
12. สามารถติดต่อผ่านธนาคารได้ทุกสาขา					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
13. มีของที่ระลึกหรือของแถมเมื่อซื้อกรมธรรม์					
14. มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อย่างสม่ำเสมอ					
15. มีส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อกรมธรรม์					
16. มีเว็บไซต์ของบริษัทประกันชีวิตเพื่อให้อินเทอร์เน็ตลูกค้า					
ด้านบุคลากร (People)					
17. มีความสุภาพอ่อนน้อม					
18. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
19. มีความรอบรู้ในงาน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน					
20. ตัวแทนประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
21. ตัวแทนประกันชีวิตต้องเป็นพนักงานธนาคารที่มีชื่อเสียง					
22. มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับตัวแทนประกันชีวิต					
23. ตัวแทนประกันชีวิตต้องเป็นญาติเท่านั้น					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
24. นโยบายของบริษัทตรงกับความต้องการ					
25. ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
26. เป็นบริษัทขนาดใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
27. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ดี					
28. เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์					
ด้านกระบวนการ (Process)					
29. มีระบบการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว					
30. มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง					
31. มีการติดตามงานและแจ้งความคืบหน้าในการเรียกร้องค่าสินไหม					
ด้านผลิตภาพ (Productivity)					
32. มีบุคลากรเพียงพอ สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามความต้องการในเวลาที่เหมาะสม					
33. มีกรรมวิธีหลายรูปแบบ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
34. ลูกค้าสามารถกำหนดรูปแบบของกรรมวิธีได้ด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค
ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความสำคัญที่ท่านมีต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของขั้นตอนและกระบวนการใช้ในการตัดสินใจซื้อ ประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเหตุจูงใจในการซื้อประกันชีวิต					
35. ต้องการความมั่นคงให้ตนเองและครอบครัวในอนาคต					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของขั้นตอนและกระบวนการใช้ในการตัดสินใจซื้อ ประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
36. ต้องการความมั่นคงให้กับครอบครัว เนื่องจากมีความเสี่ยงจากอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
37. ต้องการความคุ้มครองและรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย					
38. ต้องการยกระดับและฐานะทางสังคม					
39. ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี					
40. ต้องการเงินสะสมไว้ใช้หลังเกษียณ					
41. ต้องการมีเงินได้ประจำหากไม่สามารถประกอบอาชีพได้					
42. ต้องทำประกันชีวิตเพื่อช่วยเพื่อนหรือญาติ ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต					
43. ต้องทำประกันชีวิตเพราะมีภาระหนี้สินจำนวนมาก					
44. ต้องทำประกันชีวิตเพราะถูกบังคับทางอ้อม เมื่อขอสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์					
45. ต้องการทำเพราะเห็นถึงผลประโยชน์จากกรมธรรม์ ซึ่งเกิดขึ้นกับเพื่อนหรือญาติ					
46. ทำประกันเพราะเป็นสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่					
ด้านการศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อ					
47. ศึกษาข้อมูลจากเพื่อนหรือญาติ					
48. ศึกษาข้อมูลจากข่าวสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ					
49. ศึกษาข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตที่เข้ามาชักชวน					
50. ได้รับข้อมูลและคำชักชวนจากพนักงานธนาคารที่ไปใช้บริการ					
51. เข้าไปปรึกษาธนาคารที่ใช้บริการ เพื่อตัดสินใจวางแผนทางการเงิน					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำคัญ ของขั้นตอนและกระบวนการใช้ในการตัดสินใจซื้อ ประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ					
52. ซื้อตามที่เพื่อนหรือญาติแนะนำ					
53. ซื้อกับตัวแทนที่เสนอส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้					
54. ซื้อเพราะบริษัทอยู่ใกล้บ้าน					
55. ซื้อแบบกรมธรรม์ตามความต้องการของตนเอง					
56. ซื้อกับตัวแทนที่เป็นเพื่อนหรือญาติ					
57. ซื้อผ่านธนาคารเพราะเชื่อมั่นในธนาคาร					
ด้านการตัดสินใจซื้อ					
58. ตัดสินใจซื้อเพราะต้องการทำประกัน					
59. ตัดสินใจซื้อเพราะเกรงใจผู้ขายประกัน					
60. ตัดสินใจซื้อเพราะพนักงานธนาคารขอให้ช่วย ซื้อประกันชีวิต					
61. ตัดสินใจซื้อเพราะครอบครัวต้องการความมั่นคง					
ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ					
62. มีความสบายใจและรู้สึกมีความมั่นคงในชีวิต					
63. มีความประทับใจในตัวแทนประกันอิสระ					
64. มีความมั่นใจเมื่อซื้อประกันผ่านธนาคารพาณิชย์					
65. อยากแนะนำเพื่อนหรือญาติให้กับตัวแทน ประกัน					
66. มีความต้องการซื้อเพิ่มเติมเมื่อมีรายได้มากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันชีวิต

1. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตหรือไม่ อย่างไร

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขายประกันผ่านธนาคารพาณิชย์หรือไม่ อย่างไร

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวกรรณก มีประเสริฐวาจา
วัน เดือน ปี เกิด	15 กันยายน 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533 - ปัจจุบัน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved