

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของผู้บริโภคในเขตสาทร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จะไม่นำไปใช้ในทางอื่นนอกจากการศึกษาเท่านั้นผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา และขอขอบคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องสี่เหลี่ยม ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกิน 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส และมีบุตร
 3. สมรส และไม่มีบุตร 4. หย่าร้าง / หม้าย
4. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน 1. น้อยกว่า 15,000 บาท 2. 15,000 – 34,999 บาท
 3. 35,000 – 54,999 บาท 4. 55,000 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัวรวมทั้งตัวท่าน

1. ไม่เกิน 2 คน
 2. 3 – 5 คน
 3. 6 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อส่วนประสมการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจ

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความสำคัญ ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ผลิตภัณฑ์ (Products)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	แบบประกันที่ทันสมัย					
2	อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเปรียบเทียบกับเงินฝากประจำ					
3	ได้รับเงินปันผลตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์					
4	ช่วยในการรักษาพยาบาลเมื่อทุพพลภาพจากอุบัติเหตุ					
5	อัตราผลตอบแทน/ผลประโยชน์ที่ได้รับตรงตามต้องการ					
6	ช่วยให้มีเงินไว้ใช้จ่ายยามชรา					
ราคา (Price)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	อัตราเบี้ยประกันสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับแบบประกันและความคุ้มครอง ไม่เป็นการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน					
2	อัตราเบี้ยประกันเหมาะสมกับแบบประกันและความคุ้มครอง					
3	การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือนดีกว่าการจ่ายเป็นรายปี					
4	อัตราเบี้ยประกันเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ทำประกันผ่านบริษัท โดยตรงทำให้เกิดความมั่นใจ					
2	ทำประกันผ่านตัวแทนเนื่องจากรู้จักตัวแทนเป็นอย่างดี					
3	ทำประกันผ่านธนาคารทำให้ได้รับความสะดวกและป้องกันการลืมจ่าย					
4	การทำประกันผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่ดีและรวดเร็วในการให้ความคุ้มครอง					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัท เงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงประโยชน์ในการทำประกันชีวิต					
2	การให้ส่วนลด					
3	การให้ความคุ้มครองถึงบุคคลในครอบครัว					
4	ตัวแทนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
5	แจกของสมนาคุณ					
6	มีบริการตรวจเช็คสุขภาพประจำปีฟรี					

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความสำคัญของปัจจัยที่ท่านพิจารณา ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์					
2	การประกันชีวิตเป็นการช่วยในการรักษาพยาบาลเมื่อทุพพลภาพจากอุบัติเหตุ และไม่เป็นภาระของครอบครัว					
3	เป็นหลักประกันให้ครอบครัว เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน					
4	เป็นการออมเงินไว้ใช้จ่ายในยามชรา					
5	ประกันชีวิตเป็นการเพิ่มในส่วนที่ขาดของสวัสดิการที่บริษัทมิให้ เช่น การชดเชยรายได้ ในขณะที่พักรักษาตัว					
6	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ให้บริการและ ดูแลลูกค้าได้ดี					
การค้นหาข้อมูล (Information Search)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	จากบริษัทประกันชีวิตโดยตรง					
2	ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต					
3	ผู้ร่วมงาน / เพื่อน					
4	บุคคลในครอบครัว					
5	อินเทอร์เน็ต					

6	วารสาร / นิตยสารที่เกี่ยวกับประกันภัย					
7	ทางสื่อโฆษณาต่างๆ					
การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต					
2	ท่านเปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละบริษัท ก่อนที่จะตัดสินใจทำประกันชีวิต					
3	ความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต					
4	เป็นการออมทรัพย์ วิธีหนึ่งที่ได้รับผลตอบแทนที่มั่นคง					
5	รู้สึกดีต่อการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต					
การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)		ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เพื่อเป็นการเก็บออมเงิน					
2	อัตราผลตอบแทนที่ได้ดีและมีความมั่นคง					
3	เพื่อต้องการนำไปลดหย่อนภาษี					
4	เพื่อคุ้มครองชีวิตของท่านและครอบครัว					
5	รูปแบบของประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ตรงตามต้องการ					
6	พอใจกับการระยะเวลาการคืนเงินเอาประกัน					
7	สามารถเลือกชำระเบี้ยเป็นงวดๆได้					

พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 การบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสม่ำเสมอ ในการให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา และติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
2 การจ่ายค่าสินไหมของบริษัทประกันชีวิตสะดวกรวดเร็ว					
3 บริษัทประกันชีวิตจ่ายเงินปันผลให้ลูกค้ามากกว่าการนำเงินไปฝากกับธนาคารพาณิชย์					
4 สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าชดเชยรายได้ตรงตามที่ตัวแทนประกันชีวิตชี้แจง					
5 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับบริษัท					
6 สามารถเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันต่างๆ ได้					
7 ได้รับข่าวสารจากบริษัทประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง					
8 แนะนำบุคคลอื่น /ญาติพี่น้องให้ทำประกันชีวิต					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางฉันทมัย จรรยาอังกูร
สถานที่เกิด	อยู่ที่จังหวัดเชียงราย ปัจจุบันอยู่ที่ 74 ถนนวุฒากาศ 43 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150
ประวัติการศึกษา	- ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ บัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏธนบุรี - ปีการศึกษา สำเร็จการศึกษา 2549 ระดับปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
สถานที่ทำงาน	ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท มิตรสุข สุมิโตโม อินชัวร์รันซ์ จำกัด (สาขาประเทศไทย)