

บรรณานุกรม

- คุณทลี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ ปาลี. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตยาพร เสมอใจ. 2548. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
(มหาชน).
- วิกานดา เสรีสมนึก. 2550. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของ
พนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่ง
โลกธุรกิจ.
- ฤทัยรัตน์ คำบุญศรี. 2552. พฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2554. ข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงาน 17 จังหวัดภาคเหนือปี 52.
[ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา http://www.policy.doe.go.th/ebook/020400010215_0.pdf (12 ตุลาคม 2553).
- สยามธุรกิจออนไลน์. 2553. ประกันคนแก่รื้อน. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา http://www.110team.com/index.php?com_content&&id=617&Itemid=43
(8 มิถุนายน 2553).
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. 2554. ประโยชน์ของประกันชีวิต. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา http://www.mof.go.th/clean/index.php?option=com_content=40
(5 สิงหาคม 2554).

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชา การตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวสุพัตรา ณ หนองคาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. 50-55 ปี 2. 56-60 ปี 3. 61-65 ปี 4. 65 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 1. มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า 2. ปวช , ปวส / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 3. ระดับปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 1. พนักงานบริษัท / รับจ้างทั่วไป 2. ข้าราชการ / ข้าราชการบำนาญ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. พ่อบ้าน / แม่บ้าน 5. ปลดเกษียณ 6. ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 25,000 บาท 5. 25,001 – 30,000 บาท 6. 30,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- () 1. 1 คน () 2. 2 คน
() 3. 3 คน () 4. 4 คนขึ้นไป
8. จำนวนสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่
- () 1. 1 คน () 2. 2 คน
() 3. 3 คน หรือมากกว่า โปรดระบุ..... () 4. ไม่มี
9. การเป็นหัวหน้าครอบครัว
- () 1. เป็น () 2. ไม่เป็น
10. ท่านมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตหรือไม่
- () 1. มี () 2. ไม่มี (จบการสัมภาษณ์)
11. ท่านเคยซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต (ชื่อเอง) ภายใน 3 ปีที่ผ่านมา
- () 1. เคย
() 2. ไม่เคยชื่อเอง โปรดระบุผู้ซื้อให้)(จบการสัมภาษณ์)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่

12. ท่านซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านบริษัทหรือธนาคารใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) () 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
() 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) () 4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
() 5. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด () 6. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
() 7. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด () 8. บริษัท อากเนย์ประกันชีวิต จำกัด
() 9. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด () 10. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
() 11. บริษัท อูยูยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
() 12. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด (ประเทศไทย) (AIA)
() 13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. ปัจจุบันท่านมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งหมดกี่กรรมธรรม์
- () 1. 1 กรรมธรรม์ () 2. 2 กรรมธรรม์
() 3. 3 กรรมธรรม์ () 4. มากกว่า 4 กรรมธรรม์
14. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพื่อน () 2. สมาชิกในครอบครัว
() 3. ตัวเอง () 4. พนักงานธนาคาร / ตัวแทนประกันชีวิต

15. โดยปกติแล้วท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิตจากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. พนักงานธนาคาร / ตัวแทนประกันชีวิต
 - () 2. โทรทัศน์
 - () 3. อินเทอร์เน็ต
 - () 4. วารสาร / นิตยสาร / หนังสือพิมพ์
 - () 5. ป้ายโฆษณา หน้า บริษัทประกัน / ธนาคาร
 - () 6. อื่นๆ โปรดระบุ
16. เหตุผลหลักในการทำประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เป็นประโยชน์ด้านการลงทุน
การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนเป็นการลงทุนซื้อหลักทรัพย์ชนิดหนึ่ง
 - () 2. เป็นประโยชน์ด้านการออม
การทำประกันชีวิต มีลักษณะคล้ายกับเป็นการออมแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งดอกเบี้ยจะสูงกว่าดอกเบี้ยธนาคาร
 - () 3. เป็นประโยชน์ด้านการให้ความคุ้มครอง
การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงินรวมทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว
 - () 4. เป็นประโยชน์ด้านความมั่นคง
การประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันได้ อาทิ ในกรณีการทำประกันการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุ
 - () 5. เป็นประโยชน์ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี
ผู้ที่ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย
 - () 6. เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว
 - () 7. เพื่อสิทธิการรักษาพยาบาล
 - () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
17. รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. แบบกำหนดระยะเวลา (Term Insurance)
มีระยะเวลาคุ้มครองที่แน่นอน บริษัทประกันจะจ่ายเงินเฉพาะกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างสัญญา มีผลบังคับเท่านั้น
 - () 2. แบบตลอดชีพ (Whole-life Insurance)
มีระยะเวลาคุ้มครองตลอดชีพ หรือจนถึงเมื่อผู้เอาประกันอายุ 90 ปี โดยบริษัทประกันจะจ่ายเงินให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิต

() 3. แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance)

เป็นการผสมผสานระหว่างการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ โดยบริษัทประกันจะจ่ายเงินเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรืออยู่จนครบสัญญา

() 4. แบบเงินได้ประจำหรือเงินรายปี (Annuity Insurance)

เป็นการคุ้มครองรายได้ที่สม่ำเสมอเมื่อเกษียณอายุ หรือทุพพลภาพ โดยจ่ายให้เป็นงวดๆ จนกว่าผู้เอาประกันจะเสียชีวิต

() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. ค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อปี

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

() 2. 10,001 – 15,000 บาท

() 3. 15,001 – 20,000 บาท

() 4. 20,001 – 25,000 บาท

() 5. 25,001 บาทขึ้นไป

19. ท่านชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตอย่างไร

() 1. ชำระเป็นรายเดือน

() 2. ชำระเป็นราย 3 เดือน

() 3. ชำระเป็นราย 6 เดือน

() 4. ชำระเป็นรายปี

20. ท่านชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตด้วยวิธีใด

() 1. หักผ่านบัญชีธนาคารฯ

() 2. ชำระด้วยเงินสดผ่านธนาคาร / บริษัทฯ

() 3. ชำระด้วยบัตรเครดิตที่ธนาคาร/บริษัทฯ

() 4. ชำระด้วยเช็คเงินสด

() 5. อื่นๆ โปรดระบุ

21. ท่านใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์นานเท่าใด

() 1. น้อยกว่า 15 วัน

() 2. 15 วัน – 1 เดือน

() 3. มากกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน

() 4. 2 เดือน – 3 เดือน

() 5. มากกว่า 3 เดือนขึ้นไป

22. ระยะเวลาในการชำระเบี้ยประกันชีวิต

() 1. 1 – 7 ปี

() 2. 8 - 14 ปี

() 3. 15 – 21 ปี

() 4. 22 -28 ปี

() 5. มากกว่า 28 ปีขึ้นไป

23. ในอนาคตข้างหน้าท่านจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกหรือไม่

() 1. ซื่ออย่างแน่นอน

() 2. ไม่แน่ใจ

() 3. อาจจะไม่ซื้อ

() 4. ไม่ซื้อแน่นอน

24. อนาคตท่านจะแนะนำเพื่อนๆ หรือคนรู้จักซื้อประกันชีวิตหรือไม่

- () 1. แนะนำอย่างแน่นอน
 () 2. ไม่แนะนำ เหตุผล เพราะ
 () 3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. รูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต สามารถตอบสนองความต้องการได้					
2. สัญญาเพิ่มเติมที่ให้ผลประโยชน์กับผู้เอาประกัน อาทิ เช่น สวัสดิการรักษายาบาล เป็นต้น					
3. เงื่อนไขการทำประกันมีความน่าสนใจ เช่น ไม่ต้องตรวจสุขภาพ หรือ อายุเท่าไรก็ได้ เป็นต้น					
4. สามารถนำไปลดหย่อนภาษีในการคำนวณภาษีประจำปี					
5. มีการคุ้มครองกรณีเสียชีวิต					
6. การได้รับเงินโบนัสคืน จนครบสัญญา					
7. การได้รับเงินสมนาคุณนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อครบสัญญา					
8. มีกรมธรรม์หลากหลายรูปแบบให้เลือก					
9. ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต หรือธนาคาร					
ราคา (Price)					
10. อัตราผลตอบแทน (ถ้ามีส่วนต่าง) อยู่ในเกณฑ์ที่น่าสนใจ					
11. อัตราค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับวงเงินเอาประกันและความคุ้มครอง					
12. เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันสามารถแบ่งจ่ายเป็นรายเดือน รายสามเดือน หรือ รายปีได้					
13. การให้ส่วนลดค่าเบี้ยประกัน					
14. ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า					
15. การชำระค่าเบี้ยประกันให้เลือกหลากหลายวิธี เช่น การชำระค่าเบี้ยโดยหักบัญชี หักบัญชีบัตรเครดิต					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดจำหน่าย (Place)					
16. ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม					
17. ความสะดวกในการติดต่อ					
18. การใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายหลายช่องทางเพื่อการจูงใจลูกค้า เช่น การเสนอขายทางโทรศัพท์ การเสนอขายทางไปรษณีย์ เป็นต้น					
19. ช่องทางการชำระค่าเบี่ยประกันสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
20. เบอร์โทรศัพท์ ติดต่อสอบถาม สามารถโทรติดต่อได้ง่าย					
21. ช่องทางการติดต่อตัวแทนประกันภัยสามารถทำได้ง่ายรวดเร็ว					
22. มีการสร้างเครือข่ายตัวแทนเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง					
23. สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากสถาบันการเงินต่างๆ					
24. สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้สะดวกเนื่องจากมีจำนวนสาขาหรือตัวแทนจำหน่ายหลายแห่งในจังหวัด					
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
25. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น					
26. การจัดรายการพิเศษ ในโอกาสต่างๆ เช่น งานมหกรรมการเงิน วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น					
27. การมอบของกำนัล หรือ ของสมนาคุณเมื่อตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต					
28. มีศูนย์ให้บริการข้อมูล (Call Center) ไว้คอยให้บริการ					
29. บริการตรวจสอบสุขภาพฟรี					
30. ความสามารถในการชักชวนของพนักงานขายหรือพนักงานธนาคาร					
31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง					
32. การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำ					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากร (People)					
33. ตัวแทนสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการแก้ปัญหาของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว					
34. ตัวแทนมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และมีความเป็นอันเอง					
35. ตัวแทนสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน					
36. ตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ					
37. ตัวแทนมีบริการหลังการขายที่ดี					
38. สามารถติดต่อตัวแทนประกัน ได้ตลอด 24 ชม					
39. สามารถติดต่อตัวแทน ได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
40. ตัวแทนบริการด้วยความซื่อตรงและมีจริยธรรม					
41. ตัวแทนให้บริการด้วยความเป็นมิตร และประทับใจ					
42. รู้จักกับตัวแทนเป็นการส่วนตัว					
43. ช่วยเหลือตัวแทนโดยการซื้อกรมธรรม์					
กระบวนการให้บริการ (Process)					
44. ขั้นตอนการส่งมอบกรมธรรม์สะดวกรวดเร็ว					
45. ขั้นตอนในการทำประกัน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
46. มีพนักงาน หรือตัวแทนสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าก่อนเสนอรูปแบบของการประกันชีวิต					
47. ความรวดเร็วในการรับค่าสินไหมทดแทนหรือรับผลตอบแทน					
48. ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย ไม่ยุ่งยาก					
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
49. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณภายใน/ภายนอกอาคาร					
50. ความชัดเจนของป้ายประกาศ หรือ ป้ายแนะนำบริการ					
51. ความทันสมัย/ ความพร้อมเพรียงของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน					
52. ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ของบริษัทประกันชีวิต หรือธนาคาร					
53. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทประกันชีวิต หรือธนาคาร					
54. ความมั่นคงของสถานะทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต หรือธนาคารฯ					
55. มีแฟ้มใส่กรมธรรม์ที่สวยงาม และแข็งแรง					
56. มีบัตรประกัน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ - สกุล	นางสาวสุพัตรา ณ หนองคาย
วัน เดือน ปี เกิด	10 กุมภาพันธ์ 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรจังหวัดพิษณุโลก ปี 2538
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 -2554 บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต (Bancassurance) ตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน ทำงานที่ ธนาคาร ยูโอบี จำกัด ตำแหน่ง Insurance Advisor (Business Banking)

