



# ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นี้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

#### คำจำกัดความ :

**ประกันสุขภาพ** หมายถึง ความคุ้มครองจากบริษัทประกันชีวิตหรือบริษัทประกันวินาศภัยที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ ในเรื่องการชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล อันมีสาเหตุมาจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยหลังจากวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ

กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือกรมธรรม์แบบประกันสุขภาพ จะสามารถใช้บริการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลของรัฐ หรือโรงพยาบาลเอกชน หรือสถานบริการพิเศษ หรือคลินิกเฉพาะทาง (ทั้งแบบผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยนอก) ได้โดยมีบริษัทประกันชีวิตหรือบริษัทประกันวินาศภัยเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายใต้วงเงินความคุ้มครองที่ผู้ถือกรมธรรม์ได้เลือกซื้อไว้นั่นเอง

ส่วน **ประกันชีวิต** หมายถึง การชดเชยรายได้ที่ต้องสูญเสียไปอันเนื่องมาจากการตาย ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือชราภาพ โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์ ตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต



**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**

6. ปัจจุบันท่านมีกรมธรรม์ประกันสุขภาพกับบริษัทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> AIA                   | 2. <input type="checkbox"/> ไทยประกันชีวิต      |
| 3. <input type="checkbox"/> เมืองไทยประกันชีวิต   | 4. <input type="checkbox"/> อุทธยาอลิอันซ์ ซีพี |
| 5. <input type="checkbox"/> กรุงเทพประกันชีวิต    | 6. <input type="checkbox"/> กรุงไทย – แอช่า     |
| 7. <input type="checkbox"/> ไอเอ็นจีประกันชีวิต   | 8. <input type="checkbox"/> อากเนย์ประกันชีวิต  |
| 9. <input type="checkbox"/> ไทยสมุทรประกันชีวิต   | 10. <input type="checkbox"/> ฟินซ่าประกันชีวิต  |
| 11. <input type="checkbox"/> บupa ประกันสุขภาพ    | 12. <input type="checkbox"/> ชิกน่าประกันภัย    |
| 13. <input type="checkbox"/> ไทยวิวัฒน์ประกันภัย  |   |
| 14. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ..... |   |

7. รูปแบบของกรมธรรม์ประกันสุขภาพของท่านเป็นแบบใด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  แบบซื้อพ่วงประกันชีวิต
2.  แบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว

8. ค่าเบี้ยกรมธรรม์ประกันสุขภาพต่อปี (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท  | 2. <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 10,001- 15,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 15,001- 20,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท |  |

9. ท่านประกันสุขภาพ เป็นจำนวนเท่าไร (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100,000 บาท   | 2. <input type="checkbox"/> 100,000 – 300,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 300,001 – 500,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 500,001 – 700,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 700,001 – 900,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 900,000 บาท   |

10. ท่านเลือกความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) จำนวนเท่าไร (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 1,000 – 2,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 2,001 – 3,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 3,001 – 4,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท |

11. ท่านซื้อประกันสุขภาพที่ให้ความคุ้มครองแบบใด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  ผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient only)
2.  ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient)



16. แหล่งข้อมูลใดสำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  โทรทัศน์ / วิทยุ
2.  หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / โบปลิวต่างๆ
3.  อินเทอร์เน็ต
4.  ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ
5.  พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ
6.  อื่นๆ โปรดระบุ .....

17. ท่านชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพลักษณะใด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  รายเดือน
2.  ราย 3 เดือน
3.  ราย 6 เดือน
4.  รายปี

18. ท่านชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพด้วยวิธีใด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  ชำระเงินสดด้วยตนเอง
2.  ชำระผ่านบัญชีธนาคาร
3.  ชำระผ่านบัตรเครดิต

19. ท่านเคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพของท่านหรือไม่

1.  เคย (กรุณาตอบคำถามข้อ 21 ต่อไป)
2.  ไม่เคย (กรุณาข้ามไปทำส่วนที่ 3 ได้เลย)

20. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพของท่านในระดับใด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  พอใจมากที่สุด
2.  พอใจมาก
3.  เฉยๆ
4.  ไม่พอใจมาก
5.  ไม่พอใจมากที่สุด

กรณารระบุเหตุผล .....

.....

**ส่วนที่ 3 : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคใน  
อำเภอเมืองเชียงใหม่**

กรณาวางกลม  ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยต่อไปนี้

- ◆ ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อท่านในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ชื่อเสียงของบริษัทประกัน	5	4	3	2	1
2. กรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก	5	4	3	2	1
3. ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์	5	4	3	2	1
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์	5	4	3	2	1
5. เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์	5	4	3	2	1
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
6. ค่าเบี้ยประกันถูกที่สุด เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ	5	4	3	2	1
7. ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ	5	4	3	2	1
8. เงื่อนไขในการชำระค่าเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี)	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
9. สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก	5	4	3	2	1
10. บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่	5	4	3	2	1
11. สามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง	5	4	3	2	1
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
12. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
13. มีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถมเมื่อซื้อ กรมธรรม์	5	4	3	2	1
14. บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	5	4	3	2	1



ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากรบริการ (People)</b>					
15. พนักงานบริษัทมีความสุภาพอ่อนน้อม	5	4	3	2	1
16. พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1
17. พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	5	4	3	2	1
18. ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้	5	4	3	2	1
19. มีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการบริการ (Process)</b>					
20. มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1
21. มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน	5	4	3	2	1
22. มีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม	5	4	3	2	1
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ (Physical Evidence)</b>					
23. ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	5	4	3	2	1
24. บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา	5	4	3	2	1
25. เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวทัชชา เอื่องไพโรจน์

วัน เดือน ปี เกิด

10 กรกฎาคม 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย  
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย  
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่ง Sales Executive

บริษัท 304 อินดัสตรีลปาร์ค จำกัด จังหวัดปราจีนบุรี  
ปี พ.ศ. 2549 - 2550

ตำแหน่ง Agent Coordinator

บริษัท บูพา ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่  
ปี พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน