



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	T, AGE, M, NEWE, HR, NEWU, N, Q	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: CAP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 ^a	.216	.195	369848.16

- a. Predictors: (Constant), T, AGE, M, NEWE, HR, NEWU, N, Q

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1E+013	8	1.373E+012	10.035	.000 ^a
	Residual	4E+013	291	1.368E+011		
	Total	5E+013	299			

- a. Predictors: (Constant), T, AGE, M, NEWE, HR, NEWU, N, Q
b. Dependent Variable: CAP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-465058.0	151316.65		-3.073	.002
	N	332082.85	120569.66	.400	2.754	.006
	AGE	10420.681	2747.472	.218	3.793	.000
	HR	527291.61	109486.81	.622	4.816	.000
	NEWE	-182131.3	78298.686	-.183	-2.326	.021
	M	65672.516	44139.601	.080	1.488	.138
	NEWU	213415.50	97188.903	.248	2.196	.029
	Q	51005.685	190846.80	.059	.267	.789
	T	-41214.072	188940.31	-.047	-.218	.827

- a. Dependent Variable: CAP

- >Error # 7003
>The license for SPSS for Windows has expired.
>This command not executed.

- >Specific symptom number: 213

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง” นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจากท่าน โดยที่ผลการศึกษาจะไม่กระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด และจะใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบเพียงข้อละ

1 คำตอบ และเติมข้อความให้สมบูรณ์

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อประกันโรคร้ายแรง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันภัยกับการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. หญิง

2. ชาย

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า (เลิกกัน)

4. ม่าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย

4. ปวช.

5. ปวส.

6. ปริญญาตรี

7. ปริญญาโท

8. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

1. ค้าขาย 2. ธุรกิจส่วนตัว 3. รับจ้าง
 4. รับข้าราชการ 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

7. อัตราเบี้ยประกัน.....บาท/ปี

8. ทูนประกัน.....บาท

9. ท่านเคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาแล้วจำนวน.....ครั้ง (ปี)

10. จำนวนบุคคลที่อยู่ในวัยพึ่งพา (เด็กและคนชรา) ที่ต้องรับผิดชอบคน

11. ท่านมีญาติพี่น้องเคยป่วยเป็นโรคร้ายมาก่อนหรือไม่

- เคย ไม่เคย

12. ท่านเคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรงหรือไม่

- เคย ไม่เคย

13. ความน่าเชื่อถือของตัวแทน มีผลในการตัดสินใจทำประกันโรคร้ายแรงของท่านหรือไม่

- มีผล ไม่มีผล

14. ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลในการทำให้ท่านตัดสินใจทำประกันโรคร้ายแรงหรือไม่

- มีผล ไม่มีผล

15. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านทำประกันโรคร้ายแรง

- ได้รับการชักชวนจากผู้ขาย/ตัวแทน
 ต้องมีเงินไว้รักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย
 เพราะไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการ กองทุน 30 บาท ประกันสังคมได้
 เบี้ยประกันต่ำคุ้มกับความคุ้มครอง
 เป็นเงินมรดกให้ลูกหลานหากเสียชีวิต

16. โดยภาพรวม ท่านมีความพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงในระดับ

- พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันภัยกับการซื้อประกันภัย
โรคร้ายแรง

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยด้านใดที่ท่านมีความพึงพอใจในการซื้อประกันภัย โรคร้ายแรงของท่าน
โดยเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง
	ปัจจัยด้านสถานที่
	ปัจจัยด้านบุคลากร
	ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน
	ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ
	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

คำชี้แจง ในปัจจัยด้านต่างๆ ข้างล่างนี้ ข้อใดที่ท่านมีความพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับ
ความสำคัญ 4 อันดับ

ปัจจัยด้านสถานที่

1.1 บริษัทที่รับประกันภัย

- ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย
- ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ
- จำนวนสาขาที่ให้บริการมีเพียงพอ
- สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม

ปัจจัยด้านบุคลากร

1.2 พนักงานของบริษัทประกันภัย

- พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ
- พนักงานของบริษัทประกันภัยมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้
- การบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงานของบริษัทประกันภัย
- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเมื่อจำเป็นต้องเบิกค่ารักษาพยาบาล

ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกันและผลตอบแทน

1.3 ผลตอบแทนด้านความคุ้มครองโรคร้ายแรงที่ได้รับ

- มีการระบุผลตอบแทนและเงื่อนไขการจ่ายเงินประกันชัดเจน
- ได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินกับทางธนาคาร
- มีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี ทั้งรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน และรายเดือน
- เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

1.4 การให้บริการของบริษัทที่รับประกันภัย

- การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น สามารถจ่ายผ่านทางธนาคารได้ทุกธนาคาร
- การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
- มีบริการให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

1.5 การส่งเสริมการตลาด

- มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์
- มีการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- มีพนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ
- มีการให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อน เช่น ส่วนลด

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง

1. ปัญหาและอุปสรรค

.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางวาทีณี ว่างสุนทร จักรส
วัน เดือน ปี เกิด	29 มกราคม 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากโรงเรียนพาณิชยการลานนาเชียงใหม่ ปี 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี 2541
ประวัติการทำงาน	1 มีนาคม 2536 ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาประกันชีวิต บริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด 1 มิถุนายน 2536 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทดลองงาน บริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด 1 พฤศจิกายน 2536-ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสะสมเงินเดือน 7 ประจำสาขาเชียงใหม่ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved