



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง การเปรียบเทียบพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอกับ
บริษัท ประกันของคนไทยของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่

(The Comparison of Customers' Behaviour Choice to buy Insurance Between American
International Assurance and Thai Insurance Companies in Chiang Mai Province)

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(ภาคพิเศษ)บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการไม่แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคลและมีได้เกี่ยวข้องเพื่อผลประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนแต่อย่างใด ในโอกาสนี้ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นายสุเมธ สุทธาวาสสุนทร

รหัสนักศึกษา 521632562

ผู้วิจัย

โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมคำใน.....ที่ให้ไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- | | | |
|--------------|---------------------------|------------------|
| 1. ข้าราชการ | 2. แม่บ้าน | 3. พนักงานบริษัท |
| 4. นักศึกษา | 5. ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว | |

อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

7. ท่านเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทใด

บริษัท AIA

บริษัทประกันของคนไทย ระบุ

8. ท่านเลือกทำประกันชีวิตได้อย่างไร

มีความสนใจและต้องการทำประกันชีวิตด้วยตนเอง

มีเพื่อนที่รู้จักแนะนำให้ทำประกันชีวิต (ไม่ใช่ตัวแทนขายประกัน)

มีญาติพี่น้องแนะนำให้ทำประกันชีวิต (ไม่ใช่ตัวแทนขายประกัน)

มีนายหน้าหรือตัวแทนขายประกันแนะนำให้ทำประกันชีวิต

อื่น ๆ ระบุ

9. วัตถุประสงค์ข้อใดต่อไปนี้นำให้ท่านตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

หลักประกันของครอบครัว

เงินออมเพื่อการศึกษาศึกษา

เงินออมเพื่อการเกษียณอายุ

ค่าใช้จ่ายเพื่ออุบัติเหตุและสุขภาพ

10. เหตุผลสำคัญที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทนี้(เลือกตอบ 1 ข้อ)

การเคลมประกันง่าย

การให้วงเงินคุ้มครองสูง

ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการดี

ได้รับดอกเบี้ยหรือเงินปันผลสูง

ความมั่นคงของบริษัท

ชนิดของแบบประกันชีวิต

11. แบบประกันชีวิตประเภทใดที่ท่านเลือกซื้อ(เลือกประเภทที่ท่านชอบมากที่สุด)

แบบชั่วระยะเวลา

แบบตลอดชีพ

แบบสะสมทรัพย์

แบบเงินได้หรือเงินได้รายปี

12. วงเงินเอาประกันชีวิตของกรมธรรม์(รวมทุกกรมธรรม์ถ้ามีมากกว่า 1 กรมธรรม์)

ต่ำกว่า 50,000 บาท

500,001 – 100,000 บาท

100,001 – 300,000 บาท

300,001 – 500,000 บาท

500,001 – 1000000 บาท

1,000,000 บาทขึ้นไป

13. จำนวนเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายต่อปี(รวมทุกกรมธรรม์ถ้ามีมากกว่า 1 กรมธรรม์)

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาท

50,000 บาทขึ้นไป

14. ในอนาคตท่านมีความประสงค์ที่จะทำประกันเพิ่มเติมหรือไม่

เพิ่มเติม

ไม่เพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต

โปรดเลือกรายลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย จากลำดับ 1 ถึง 3 ลงใน ช่องว่าง

โดยเลือกลำดับ 1 หมายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก มาก ลำดับ 2 หมายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก ปานกลาง ลำดับ 3 หมายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก น้อย

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เป็นแบบประกันที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

มีแบบประกันที่หลากหลาย

บริษัทให้ความคุ้มครองทั่วถึง

สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้

ผลตอบแทนสูงกว่าบริษัทประกันอื่น ๆ

2) ปัจจัยด้านราคา

บริษัทมีความมั่นคงทางการเงิน

จ่ายเบี้ยน้อยได้รับความคุ้มครองมาก

สามารถนำเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีเงินได้

สามารถเลือกวงเงินประกันภัยได้ตามฐานะทางการเงิน

เบี้ยประกันเหมาะสมกับรูปแบบของกรรมธรรม์ต่าง ๆ

3) ปัจจัยด้านสถานที่

บริษัทที่จำหน่ายมีสาขาทั่วประเทศ

มีที่จอดรถสะดวกสบาย

สามารถเดินไปใช้บริการ โดยไม่ต้องใช้พาหนะ

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

สามารถชำระเบี่ยประกันผ่านธนาคารได้

มีบริการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น Call Center สายคุณภาพชีวิต ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ฯลฯ

มีบริการส่งข่าวสารของบริษัททางจดหมาย

การโฆษณาของบริษัท เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตฯลฯ

มีการร่วมลุ้นรางวัลต่าง ๆ เช่น ทองคำ เสื้อผ้า ตุ๊กตาฯลฯ

5) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและบุคลากร

ตัวแทนบริการด้วยความสุภาพและซื่อสัตย์กับลูกค้า

มีตัวแทนบริการหลังการขายกรมธรรม์

มีความรวดเร็วในการอนุมัติกรมธรรม์ประกันชีวิต

มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์

มีความรวดเร็วในการเคลมประกัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1.) ด้านผลิตภัณฑ์				
1. แบบประกันที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า				
2. มีแบบประกันที่หลากหลาย				
3. บริษัทให้ความคุ้มครองทั่วถึง				
4. สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้				
5. ผลตอบแทนสูงกว่าบริษัทประกันอื่น ๆ				
2.) ด้านราคา				
1. บริษัทมีความมั่นคงทางการเงิน				
2. จ่ายเบี้ยน้อยได้รับความคุ้มครองมาก				
3. สามารถนำเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีเงินได้				
4. สามารถเลือกวงเงินประกันภัยได้ตามฐานะทางการเงิน				
5. เบี้ยประกันเหมาะสมกับรูปแบบของกรรมธรรม์ต่าง ๆ				
3.) ด้านสถานที่				
1. บริษัทที่จำหน่ายมีสาขาทั่วประเทศ				
2. มีที่จอดรถสะดวกสบาย				
3. สามารถเดินไปใช้บริการโดยไม่ต้องใช้พาหนะ				

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
4.) ด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. สามารถชำระเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้				
2. มีบริการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น Call Center สาย คุณภาพชีวิต ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ฯลฯ				
3. มีบริการส่งข่าวสารของบริษัททางจดหมาย				
4. การโฆษณาของบริษัท เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ				
5. มีการร่วมลุ้นรางวัลต่าง ๆ เช่น ทองคำ เสื้อผ้า ฯลฯ				
5.) ด้านกระบวนการให้บริการและบุคลากร				
1. ตัวแทนบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มเป็น กันเองกับลูกค้า				
2. มีตัวแทนบริการหลังการขายกรมธรรม์				
3. มีความรวดเร็วในการอนุมัติกรมธรรม์ประกัน ชีวิต				
4. มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์				
5. มีความรวดเร็วในการเคลมประกัน				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายสุเมธ สุทธาวาสสุนทร

วัน เดือน ปี เกิด 8 เมษายน 2528

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวชิรวิทย์ปีการศึกษา 2546

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2551

ประสบการณ์ พ.ศ. 2547 พนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าร้านอิสมา

พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน ตัวแทนขายประกันชีวิต

บริษัทอเมริกัน อินเตอร์

เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved