



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ทำการเก็บตัวอย่าง

สาขาย่อยถนนประชาอุทิศ	สาขาหนองแขม
สาขาย่อยถนนสุขสวัสดิ์ 53	สาขาควคนอง
สาขาย่อยถนนพระรามที่ 2	สาขาบางกะปิ
สาขาย่อยถนนเจริญนคร 4	สาขาบางมด
สาขาย่อยถนนเจริญนคร 35	สาขาบางแค
สาขาย่อยถนนเพชรเกษม 33	สาขาท่าพระ
สาขาย่อยถนนเพชรเกษม 55	สาขาสำเหร่
สาขาย่อยซอยรัฐสุนิทวงศ์ 13	สาขาสุขุมวิท 35
สาขาย่อยบรมราชชนนี-ปิ่นเกล้า	สาขาคลองสาน
สาขาย่อยบางขุนเทียน	สาขาท่าคินแดง
สาขาศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์	สาขาวงเวียนใหญ่
สาขาเซ็นทรัลพระราม 2	สาขาสามเหลี่ยมดินแดง
สาขาดอนจอมทอง	สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า
สาขาราชบุรีบูรณะ	สาขาสะพานพระเจ้าตากสิน
สาขาดอนบางนา-ตราด (เซ็นทรัลซิตี้)	สาขาดอนบางนา-ตราด (เนชั่น ทาวเวอร์)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนคติของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทัศนคติของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ดังนั้นผู้วิจัยขอความร่วมมือมาซึ่งท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับและขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายสุพรชัย พึ่งวรานนท์

รายละเอียดแบบสอบถาม

- คำชี้แจง**
1. **อยุธยาคุ้มครองเงินกู้** หมายถึง การประกันชีวิต ที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรณีเสียชีวิตหรือตกเป็นบุคคลทุพพลภาพาวร โดยสิ้นเชิง
 2. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า 4. หม้าย 5. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา / ปวช. 3. อนุปริญญา / ปวส.
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัท
 เอกชน
 4. รับจ้างอิสระ 5. ธุรกิจส่วนตัว
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 30,000 บาท
 4. 30,001 – 40,000 บาท 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. 50,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
1. อยุธยาคุ้มครองเงินกู้เป็นการทำประกันชีวิตเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับธนาคาร				
2. อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ จะคุ้มครองกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงเท่านั้น				
3. กรณีผู้ทำประกัน อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ฆ่าตัวตายโดยเจตนาภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ทำสัญญา ไม่สามารถเรียกร้องค่าประกันได้				
4. อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ เป็นการป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ที่อยู่เบื้องหลังได้ตลอดอายุสัญญา				
5. หากทำประกันที่มีระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปีขึ้นไป สามารถนำค่าเบี้ยประกัน ไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายได้				
6. ผู้ทำประกันสามารถเลือกทำหรือไม่ทำ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ก็ได้เมื่อมาใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร				
7. กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่กำลังผ่อนชำระอยู่นั้น จะตกเป็นของทายาทอย่างแน่นอนเมื่อทำอยุธยาคุ้มครองเงินกู้				
8. ผู้ทำประกันจะได้รับการคุ้มครองทันที เมื่อลูกค้าทำนิติกรรมสัญญากับทางธนาคาร				
ด้านราคา (Price)				
9. อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ มีค่าเบี้ยประกันต่ำ				
10. ค่าเบี้ยประกัน เป็นการชำระแบบครั้งเดียว				

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
11. เพศชายมีค่าเบี้ยประกันแพงกว่าเพศหญิงเนื่องจากเพศชายมีความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง				
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)				
12. อัยการคุ้มครองเงินกู้สามารถทำได้กับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศ				
13. อัยการคุ้มครองเงินกู้ไม่สามารถทำได้กับตัวแทนของบริษัทประกันอื่นได้				
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
14. ผู้ทำประกันที่ชำระเงินกู้ครบก่อนระยะเวลาที่กำหนด สำหรับระยะเวลาที่เหลือสามารถเลือกปฏิบัติได้คือ คุ้มครองต่อจนครบอายุสัญญา หรือรับชำระค่าเบี้ยประกันคืนเป็นเงินสด				
15. อัยการคุ้มครองเงินกู้ สามารถแบ่งจำนวนเงินเอาประกันภัยในกรณีที่เกิดร่วมกันได้				
16. ผู้ทำประกันไม่ต้องตรวจสุขภาพ				
17. วงเงินกู้ขั้นต่ำเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท				
ด้านพนักงานให้บริการ (People)				
18. ผู้ทำประกันสามารถสอบถามรายละเอียด อัยการคุ้มครองเงินกู้ จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้				
19. ผู้ทำประกันสามารถขอคำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา อัยการคุ้มครองเงินกู้ จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้				
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)				
20. อัยการคุ้มครองเงินกู้ มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะตัว แตกต่างจากการทำประกันชีวิตแบบอื่น ๆ				
21. ธนาคารจัดมุมบริการ อัยการคุ้มครองเงินกู้ ไว้เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล				

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
22. แต่ละสาขาของธนาคาร มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ อัยยาศู่มครองเงินกู้				
ด้านกระบวนการ (Process)				
23. การชำระค่าเบี้ยประกันของ อัยยาศู่มครองเงินกู้ มีวิธีการดำเนินงานเป็นมาตรฐานชัดเจน				
24. พนักงานสินเชื่อของธนาคาร สามารถตอบสนองความต้องการ การทำประกันชีวิตของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				
25. ธนาคารมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินการ				

ส่วนที่ 3 ด้านความรู้สึก ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออัยยาศู่มครองเงินกู้

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ข้าพเจ้ารู้สึกคลายความกังวลใจ เมื่อได้รับความคุ้มครองจาก อัยยาศู่มครองเงินกู้ เนื่องจากภาระเงินกู้ จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ที่อยู่เบื้องหลัง					
2. ข้าพเจ้าคิดว่า อัยยาศู่มครองเงินกู้ มีภาพลักษณ์ในด้านความมั่นคงปลอดภัย					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านราคา (Price)					
3. ข้าพเจ้าเห็นว่า การจ่ายค่าเบี้ยประกันภัย ของอัยยัคหุ้มครองเงินกู้ ไม่ยุ่งยากเนื่อง จากเป็นการชำระแบบครั้งเดียว					
4. ข้าพเจ้าเห็นว่า อัยยัคหุ้มครองเงินกู้ มีค่าเบี้ยประกันต่ำ					
5. ข้าพเจ้าเห็นว่า ค่าเบี้ยประกันภัยของเพศ ชายควรสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากมีความ เสี่ยงมากกว่า					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
6. ข้าพเจ้าเห็นว่า การติดต่อธนาคารเพื่อทำ สัญญาอัยยัคหุ้มครองเงินกู้ ทำได้ สะดวกเพราะสามารถทำได้กับทุกสาขา ของธนาคารทั่วประเทศ					
7. ข้าพเจ้าเห็นว่า การติดต่อธนาคารเพื่อทำ สัญญาอัยยัคหุ้มครองเงินกู้ ทำได้มี ประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ต้องผ่านตัว แทนของบริษัทประกัน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
8. ข้าพเจ้าทราบรายละเอียด อัยยัคหุ้ม ครองเงินกู้ จากการประชาสัมพันธ์ของ พนักงานสินเชื่อของธนาคาร					
9. ข้าพเจ้าเห็นว่า การติดป้ายโฆษณาและ แจกเอกสารแผ่นพับ ทำให้ลูกค้าสามารถ ศึกษาข้อมูลของทุกสาขาของธนาคารทั่ว ประเทศได้					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านพนักงานให้บริการ (People)					
10. ข้าพเจ้าเห็นว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคาร มีความรู้ความเข้าใจใน อุตสาหกรรมธุรกิจ เป็นอย่างดี					
11. ข้าพเจ้าเห็นว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์เอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นอย่างมาก					
12. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าพนักงานสินเชื่อให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
13. ข้าพเจ้าคิดว่าสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร มีความสะอาดเรียบร้อย					
14. ข้าพเจ้าเห็นว่า สาขาต่าง ๆ ของธนาคาร มีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย					
ด้านกระบวนการ (Process)					
15. ข้าพเจ้าได้รับความสะดวก ในเรื่องของกรรมกรรมเนื่องจากบริษัทประกันเป็นผู้ส่งให้					
16. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า การพิจารณา อุตสาหกรรมธุรกิจ มีความรวดเร็วเป็นอย่างมาก					
17. ข้าพเจ้าเห็นว่า เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาอุตสาหกรรมธุรกิจ ไม่ยุ่งยาก					
18. ข้าพเจ้าเห็นว่า การอนุมัติแจ้งผลใช้เวลา น้อยมาก					

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เมื่อมีความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจต่อ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้

1. ท่านเลือกทำประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ในครั้งนี้เป็นจำนวนเงินเท่าไร

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

2. ท่านเลือกทำประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ในครั้งนี้เป็นระยะเวลานานเท่าไร

<input type="checkbox"/> 1. 4 – 5 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 6 – 10 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 11 – 15 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 16 – 20 ปี

3. ท่านเลือกชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ แบบใด

<input type="checkbox"/> 1. กู้เงินกับทางธนาคาร	<input type="checkbox"/> 2. ชำระเป็นเงินสด
---	--

4. ถ้าท่านมีโครงการที่จะใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารในครั้งต่อไป ท่านจะทำประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ต่อไปหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. ทำแน่นอน เพราะ.....
<input type="checkbox"/> 2. ไม่ทำแน่นอน เพราะ.....
<input type="checkbox"/> 3. ยังไม่ตัดสินใจ เพราะ.....

5. ท่านจะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก มาใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร และทำประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ หรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. แนะนำแน่นอน	<input type="checkbox"/> 2. ไม่แนะนำแน่นอน	<input type="checkbox"/> 3. ยังไม่ตัดสินใจ
---	--	--

6. ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทอื่น ท่านคิดว่า อยูทธยาคุ้มครองเงินกู้ เป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ให้ความสะดวกในการติดต่อมากกว่า
2. เป็นหลักประกันที่มีความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า
3. สะดวกในการจ่ายค่าเบี้ยประกันเนื่องจากการชำระแบบครั้งเดียว
4. มีอัตราค่าเบี้ยประกันที่ต่ำกว่าประกันชีวิตแบบอื่น ๆ
5. สร้างความมั่นใจมากกว่าประกันชีวิตแบบอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ “อยูทธยาคุ้มครองเงินกู้” ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือไม่ กรุณาอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล นายสุพรชัย พึ่งวรานนท์
- วัน เดือน ปี เกิด 4 กุมภาพันธ์ 2515
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดราชโอรส
ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
ปีการศึกษา 2537
- ประวัติการทำงาน พ.ศ.2538 ถึงปัจจุบัน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาย่อยถนนประชาอุทิศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved