



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง อุปสงค์ต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 2. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามลูกค้าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา คณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่
 3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
ส่วนที่ 1 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปของลูกค้าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา คณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านโครงสร้างอุปสงค์และพฤติกรรมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา คณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่
 - 3.1) ข้อมูลด้าน โครงสร้างอุปสงค์และพฤติกรรมต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของลูกค้า
 - 3.2) ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของลูกค้า
- โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ต้องการ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

..... (1) ชาย

..... (2) หญิง

2. อายุ

..... (1) น้อยกว่า 25 ปี

..... (2) 26 - 35 ปี

..... (3) 36 - 45 ปี

..... (4) 46 - 55 ปี

..... (5) 56 - 65 ปี

..... (6) มากกว่า 65 ปี

3. อาชีพ

- (1) แพทย์ (2) พยาบาล
 (3) ลูกจ้างพนักงานของรัฐบาล (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. สถานะภาพ

- (1) โสด (2) สมรส
 (3) หม้าย (4) หย่า

5. ระดับการศึกษา

- (1) อนุปริญญา (2) ปริญญาตรี
 (3) ปริญญาโท (4) ปริญญาเอก

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) 15,000 - 30,000 (2) 30,001 - 45,000
 (3) 45,001 - 60,000 (4) 60,001 ขึ้นไป

7. ภาระหนี้สินต่อเดือน

- (1) น้อยกว่า 5,000 (2) 5,001 - 15,000
 (3) 15,001 - 25,000 (4) 25,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 : โครงสร้างอุปสงค์และพฤติกรรมลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาคณะแพทยศาสตร์

เชียงใหม่

8. ท่านเป็นลูกค้าถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) แบบสะสมทรัพย์ 6 ปี คุ่มครอง 14 ปี Saver + 6/14
 (2) แบบสะสมทรัพย์ 5 ปี คุ่มครอง 10 ปี Saver + 5/10
 (3) แบบสะสมทรัพย์ 15 ปี คุ่มครอง 25 ปี New Treasure + 15/25
 (4) แบบสะสมทรัพย์ 15 ปี คุ่มครอง 25 ปี Starter + 15/25
 (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ค่าเบี้ยประกันต่อปีที่ท่านต้องชำระ

- (1) ต่ำกว่า 20,000 – 40,000 บาท
 (2) 40,001– 80,000 บาท
 (3) มากกว่า 80,001

10. ผลประโยชน์เงินคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) มีเงินสดคืนทุก 2 ปี รับเงินคืนเมื่อครบสัญญาปีที่ 14 ปี
 (2) มีเงินสดคืนทุก ปี รับเงินคืนเมื่อครบสัญญาปีที่ 10 ปี
 (3) มีเงินสดคืนทุก 3 ปี รับเงินคืนเมื่อครบสัญญาปีที่ 25 ปี
 (4) มีเงินสดคืนทุก 4 ปี รับเงินคืนเมื่อครบสัญญาปีที่ 25 ปี
 (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ระยะเวลาคุ้มครองกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน

- (1) คุ้มครองชีวิต 200% ของทุนประกัน ตลอดสัญญา , คุ้มครองอุบัติเหตุ 400% และ
 คุ้มครองอุบัติเหตุ พิเศษ 600 % ของทุนประกัน ช่วงเวลาชำระเบี้ยประกัน
 (2) คุ้มครองชีวิต 320% ของทุนประกัน ตลอดสัญญา
 (3) คุ้มครองชีวิต 300% ของทุนประกัน ตลอดสัญญา , คุ้มครองอุบัติเหตุ 600% และ
 คุ้มครองอุบัติเหตุ พิเศษ 900 % ของทุนประกัน ช่วงเวลาชำระเบี้ยประกัน
 (4) คุ้มครองชีวิต 150% ของทุนประกัน ตลอดสัญญา , คุ้มครองอุบัติเหตุ 270% และ
 คุ้มครอง ค่ารักษาพยาบาลเกี่ยวกับอุบัติเหตุต่อครั้ง (แต่ไม่เกิน 100,000 บาท)
 10 % ทุนประกัน ช่วงเวลาชำระเบี้ยประกัน
 (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. อนุสัญญาเพิ่มเติมจากกรมธรรม์ประกันชีวิต

- (1) ไม่มี (2) โรคร้ายแรง
 (3) ค่ารักษาพยาบาล (4) ค่าชดเชยรายวัน

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์
สาขาคณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาคณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อย ที่สุด (1)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ มาก ที่สุด (5)
13. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 1. ความคุ้มครองของกรมธรรม์ 2. ผลตอบแทนจากกรมธรรม์ 3. ระยะเวลาของกรมธรรม์
14. ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน 1. มีการระบุทุนประกัน 2. เงื่อนไขการจ่ายเงินคืนที่ชัดเจน
15. ปัจจัยด้านกายภาพ 1. ตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการติดต่อ 2. ความสะดวกในการจอดรถ 3. สถานที่ตกแต่งทันสมัยสะอาดและสวยงาม
16. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1. ของแจกของแถม 2. โฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุและสิ่งพิมพ์ 3. พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์หลังจากที่ลูกค้า มาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาคณะแพทยศาสตร์ เชียงใหม่	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อย ที่สุด (1)	สำคัญ น้อย (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ มาก (4)	สำคัญ มาก ที่สุด (5)
17. ปัจจัยด้านการให้บริการ					
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ
2. พนักงานให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำ
18. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร					
1. ความน่าเชื่อถือขององค์กร
2. การออกแบบตกแต่ง สภาพแวดล้อม
19. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1. จ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว
2. มีระบบทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้
3. มีการให้บริการความช่วยเหลือหลังการขาย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววิภา สันโดย
วัน เดือน ปี เกิด	22 กรกฎาคม 2524
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียน พาณิชยการลานนา เชียงใหม่ เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประสบการณ์ทำงาน	ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved