

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทน
บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. สถานภาพครอบครัว

 1. สมรส 2. โสด 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

3. อายุ

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

4. การศึกษาสูงสุด
- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
- () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน
- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 30,000 บาท
- () 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,000 บาท ขึ้นไป
6. ท่านทำประกันชีวิตมานานเท่าใด
- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1 – 5 ปี
- () 3. 6 – 10 ปี () 4. มากกว่า 10 ปี
7. บริษัทประกันชีวิตที่ท่านเลือกทำประกัน
- () 1. บริษัทของไทย () 2. บริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ
- () 3. บริษัทต่างประเทศ
8. ท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนกี่บริษัท
- () 1. มี 1 บริษัท () 2. มี 2 บริษัท
- () 3. มี 3 บริษัท () 4. มีมากกว่า 3 บริษัท
9. หากท่านตอบข้อ 8. (มีมากกว่า 1 บริษัท) ท่านขอการบริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กับบริษัทอื่นอย่างไร
- () 1. ดีกว่า () 2. เท่ากัน
- () 3. น้อยกว่า () 4. อื่นๆ โปรดระบุ
10. ท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ประเภทการออมทรัพย์ () 2. ประเภทการคุ้มครองชีวิต
- () 3. ประเภทการลงทุนเพื่อผลกำไร () 4. ประเภททุนการศึกษาของบุตร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนในด้านต่าง ๆ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของท่าน

การบริการหลังการขาย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน (Access)										
1.1 สถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ										
1.2 สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน										
1.3 ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ										
1.4 ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน										
1.5 ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิต มีความเหมาะสม										
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)										
2.1 ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ										
2.2 แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย										
2.3 ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ										
2.4 การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน										
3. ด้านความสามารถของบุคลากร (Competence)										
3.1 ตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านการกรรม อัตราคงตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี										
3.2 ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอน รายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี										
3.3 ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน										

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การบริการหลังการขาย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10.2 ตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว										
11. การบริการในด้านอื่น ๆ										
11.1 ความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหม ทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต										
11.2 ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ										

ตอนที่ 3 ปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพบหลังการทำประกันชีวิต
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านพบหลังการทำประกันชีวิต

ปัญหาที่พบหลังการทำประกันชีวิต	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การติดต่อตัวแทนยากบางเวลาที่ลูกค้าต้องการ					
2. การออกเยี่ยมเยียนของตัวแทนไม่สม่ำเสมอ					
3. ตัวแทนมีการบริการขายอย่างไม่ต่อเนื่อง					
4. ตัวแทนไม่อธิบายแบบประกันให้ลูกค้าอย่างละเอียด					
5. ตัวแทนไม่แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบ					
6. บริษัทขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจึงไม่ค่อยรู้จักบริษัท					
7. ตัวแทนไม่มีความรู้ด้านกรมธรรม์ที่เพียงพอ เสนอขายแบบประกันผิดขั้นตอนคิดเงื่อนไข					
8. ตัวแทนไม่มีความรู้ขั้นตอนการติดต่อโรงพยาบาลในเครืออย่างรวดเร็ว					

ปัญหาที่พบหลังการทำประกันชีวิต	ระดับปัญหา				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
9. ตัวแทนไม่สามารถชี้แจงแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลและการ เรียกร้องการจ่ายค่าสินไหมได้อย่างถูกต้อง					
10. ถูกค้าขาดความมั่นใจในองค์กร ซึ่งไม่แน่ใจว่าฝากเบี้ย ประกันไปแล้วบริษัทจะโกงหรือไม่					
11. ตัวแทนบริษัทบางคนไม่มีความน่าเชื่อถือ					
12. การเรียกร้องค่าสินไหมบางด้านบางครั้งล่าช้า					
13. การประสานงานเบิกเงินในการเรียกร้องค่าสินไหมช้ากว่า บริษัทอื่น					
14. การพิจารณาจ่ายค่าเงินสินไหมบางกรณีต้องพิจารณานาน					

ปัญหาอื่น ๆ

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

