

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต :
กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต : กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริงที่สุด เพื่อข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ถือกรมธรรม์)
โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและกรุณาเติมข้อความให้สมบูรณ์

- ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....
ที่อยู่เลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
- เพศ
 ชาย หญิง
- อายุ
 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 4. เกินกว่า 50 ปี
- สถานภาพ
 1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง 4. ม่าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

5. ระดับการศึกษา
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> 4. ปวช./ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |
6. อาชีพ
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกร (ชาวนา ชาวไร่ ชาวสวน ฯลฯ) | <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้างบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน |
| <input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 4. ลูกจ้างบริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน | <input type="checkbox"/> 7. ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 6. ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> 9. อาชีพอิสระ (ระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 8. ตัวแทนหรือนายประกันฯ | |
7. รายได้ของท่านต่อเดือน
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 4,000 – 6,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 6,001 – 8,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 8,001 – 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 10,001 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 20,000 บาท |
8. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 5,000 – 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 20,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 25,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 30,000 บาท |
9. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. หัวหน้าครอบครัว | <input type="checkbox"/> 2. คู่สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. นุตร/ธิดา | <input type="checkbox"/> 4. ญาติ (ระบุ)..... |
10. จำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของครอบครัว (รวมทั้งตัวท่าน)
- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-3 คน | <input type="checkbox"/> 2. 4-6 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 7-9 คน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 9 คน |

ตอนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

1. ท่านมีประกันกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำนวน.....กรมธรรม์
2. ท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทอื่นอีก จำนวน.....กรมธรรม์
3. วงเงินเอาประกันกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำนวน.....บาท
4. เบี้ยประกันที่ท่านต้องส่งให้แก่บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำนวน.....บาท/ปี
5. บุคคลในครอบครัวของท่าน (รวมทั้งท่านด้วย) มีกรมธรรม์กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต รวมทั้งสิ้น จำนวน.....กรมธรรม์
6. แบบประกันที่ท่านซื้อกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต รวมทั้งสิ้นจำนวน.....แบบ คือ
 1. แบบตลอดชีพ จำนวน.....กรมธรรม์
 2. แบบสะสมทรัพย์ จำนวน.....กรมธรรม์
 3. แบบชั่วระยะเวลา จำนวน.....กรมธรรม์
7. นอกจากมีกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ท่านมีกรมธรรม์ประกันภัยด้วยหรือไม่
 1. มี เพราะ.....
 2. ไม่มี เพราะ.....
8. ในอนาคตท่านมีความประสงค์ที่จะทำประกันชีวิตเพิ่มเติมหรือไม่
 1. เพิ่ม
 - 1.1 ซื้อเพิ่มกับบริษัท.....
 - 1.2 เหตุผลที่ซื้อเพิ่มเพราะ.....
 2. ไม่เพิ่ม (เพราะ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการ เลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต : กรณีศึกษาบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

ท่านมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลทำให้ท่านเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต ตามองค์ประกอบต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดแสดงความคิดเห็นต่อคำถามในแต่ละข้อใน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ เป็นจริงอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือ เป็นจริง

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่จริง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่จริงอย่างยิ่ง

| รายละเอียด | ระดับความเห็น/ความจริง | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <p>ถึงกระตุ่นทางการตลาด</p> <p>ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>1. แบบประกันของบริษัทไม่น่าพอใจ</p> <p>2. เงื่อนไขกรมธรรม์ และผลประโยชน์ของกรมธรรม์ด้อยกว่าบริษัทอื่น</p> <p>3. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น การรักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ ถ้ำบากและถ้ำซ่า</p> <p>ด้านราคา</p> <p>4. เบี้ยประกันแพงเกินไป</p> <p>5. เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันยุ่งยาก</p> <p>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>6. การชำระเบี้ยประกันไม่สะดวก</p> <p>7. การบริการหลังการขายของตัวแทนไม่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p> <p>ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>8. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร</p> <p>9. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำประกัน</p> | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความเห็น/ความจริง | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <p>ถึงระดับอื่นๆ</p> <p>สภาพทางเศรษฐกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านมีรายได้ส่วนตัวและครอบครัวลดลงจึงงดชำระเบีย้ประกัน 2. มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องงดส่งเบีย้ประกัน 3. มีผู้อยู่ในอุปการะ หรือความดูแล และมีสมาชิกในครัวเรือนเพิ่มขึ้น จึงต้องงดส่งเบีย้ประกัน <p>สภาพทางเทคโนโลยี</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. บริษัทไม่มีบริการชำระเบีย้ประกัน โดยผ่านธนาคารระบบ ATM หรือบัตรเครดิต 5. ท่านเห็นว่าบริษัท ไม่น่าเชื่อถือ เพราะไม่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และดาวเทียม ในการบริการและจัดการ <p>สังคมและการเมือง</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. การประกาศลดอัตราดอกเบี้ยของบริษัทจาก 8% เป็น 6.5% <p style="text-align: center;">ความรู้สึกนึกคิด</p> <p>ปัจจัยทางสังคม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทุกคนภายในครอบครัวไม่เห็นความสำคัญในการทำประกันชีวิต 2. ญาติพี่น้องไม่สนับสนุนให้ทำประกันชีวิต <p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. ท่านไม่เห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิต <p>ปัจจัยด้านวัฒนธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. สังคมไทยไม่ยอมรับการมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต 5. ความเห็นของตนทั่วไปที่ว่า การทำประกันชีวิตนั้นเป็นการแข่งตนเอง 6. ท่านวิตกต่อการได้ยินได้ฟังว่า ตัวแทนของบริษัทประกันมัก โกงกินเบีย้ประกัน | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความเห็น/ความจริง | | | | |
|--|------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <p>ปัจจัยด้านจิตวิทยา</p> <p>7. มีความคิดเชิงปฏิเสธเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต</p> <p>8. ท่านมีความเข้าใจว่า การประกันชีวิตคือ บริษัทประกันเอาเปรียบท่าน</p> <p>9. บริษัทประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงิน เมื่อเศรษฐกิจไม่ดี ก่อตัวบริษัทจะล้ม</p> <p>10. การประกันชีวิต ให้ประโยชน์น้อยกว่าการนำไปฝากธนาคาร</p> <p style="text-align: center;"><u>กระบวนการตัดสินใจ</u></p> <p>การรับรู้ถึงปัญหา</p> <p>1. กระแสแห่งความวุ่นวาย และความไม่แน่นอนของชีวิต เป็นมูลเหตุแห่งการขาดตั้งเป้าประกัน</p> <p>2. ท่านไม่ทราบรายละเอียดสัญญากรมธรรม์และการเวนคืนกรมธรรม์ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหาไม่สามารถชำระเบี้ยประกันได้</p> <p>3. ท่านไม่ทราบว่า หากประสบปัญหาไม่สามารถชำระเบี้ยประกัน สิทธิกู้ยืมในกรมธรรม์จะช่วยท่านแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง</p> <p>4. ท่านเคยใช้บริการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล แต่ไม่ได้รับความสะดวก</p> <p>5. ท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท และปรากฏว่าไม่ได้รับความสะดวก</p> <p>การค้นหาข้อมูล</p> <p>6. มีตัวแทนจากหลายบริษัทมาเสนอกรมธรรม์ แก่ท่าน ทำให้ท่านเกิดความลังเลใจ</p> <p>7. ท่านไม่ไว้ใจตัวแทนของบริษัท</p> | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความเห็น/ความจริง | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. แบบประกันที่ท่านเลือก ท่านเห็นว่ามีความเสี่ยงหรือไม่แน่นอน | | | | | |
| 9. ท่านคำนึงถึงการเป็นบริษัทของเมืองไทยผู้ให้บริการกับบริษัทต่างชาติไม่ได้ | | | | | |
| 10. เงื่อนไขประกันของบริษัท ไม่มีมาตรฐาน และไม่สอดคล้องกับความจำเป็น | | | | | |
| การประเมินผล | | | | | |
| 11. ชื่อเสียงของบริษัทมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ แต่ขณะนี้ท่านไม่มีความมั่นใจ | | | | | |
| 12. ท่านซื้อกรมธรรม์ด้วยความเกรงใจ ด้วยเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือเป็นบุตรหลาน | | | | | |
| ความรู้สึกต้องการ | | | | | |
| 13. การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ของท่าน ท่านไม่ทราบถึงผลประโยชน์อย่างถ่องแท้ | | | | | |
| 14. ท่านไม่ประสงค์ที่จะออมเงินในรูปแบบของการคุ้มครองแล้ว | | | | | |
| พฤติกรรมก่อนการซื้อ | | | | | |
| 15. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในบริษัท โดยท่านไม่ทราบถึงประวัติความเป็นมาของบริษัท | | | | | |
| 16. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของตัวแทนขายประกันชีวิต ว่าผ่านการคัดเลือกมาแล้วอย่างดี | | | | | |
| การตัดสินใจซื้อ | | | | | |
| 17. ท่านเห็นว่ากรมธรรม์ที่ซื้อไม่เหมาะสมกับสภาพความจำเป็นของครอบครัวต่อไปแล้ว | | | | | |
| พฤติกรรมการใช้ | | | | | |
| 18. เมื่อท่านมีกรมธรรม์กับบริษัท ท่านได้รับการบริการจากตัวแทน ไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจ | | | | | |
| 19. ท่านเคยเรียกค่าสินไหมทดแทนมาแล้ว และบริษัทไม่จ่ายให้ตามที่ตกลงไว้ในกรมธรรม์ | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความเห็น/ความจริง | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. ท่านจ่ายเบี้ยประกันไม่ตรงตามปกติเวลา จึงทำให้บริษัทยกเลิกกรมธรรม์ท่าน ความรู้สึกหลังมีกรมธรรม์ | | | | | |
| 21. หลังจากท่านซื้อกรมธรรม์ ท่านไม่มีความมั่นใจในบริษัท เพราะ..... | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะประโยชน์ต่อการวิจัย และต่อธุรกิจประกันชีวิต

1. ท่านมีความคิดเห็นกับอัตราเบี้ยประกันว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
.....
.....
2. สัญญาเพิ่มเติมที่ท่านได้รับการเสนอจากบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ท่านคิดว่ามีความจำเป็น
มากน้อยเพียงใด
.....
.....
3. บริษัทประกันชีวิตทั่วไป มักเน้นถึงคุณภาพของตัวแทนขายประกัน ท่านคิดว่าปัจจุบันนี้ตัว
แทนของบริษัทประกันโดยทั่วไป เป็นเช่นไร และท่านคิดว่าควรปรับปรุงมากน้อยเพียงใด
.....
.....
4. การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต สามารถสร้างความมั่นคงแก่ครอบครัว ท่านมีความเห็นต่อเรื่องนี้
อย่างไร
.....
.....

5. คุณภาพชีวิต และวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยปัจจุบัน ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นในการมีกรรมธรรม์ชีวิตของคนไทยอย่างไร

.....
.....
.....

6. บริษัทประกันชีวิตมีทั้งที่เป็นบริษัทของคนไทยและของต่างประเทศ ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้ มากน้อยเพียงใดในกรณีที่ท่านต้องตัดสินใจมีกรรมธรรม์ หรือซื้อกรรมธรรม์เพิ่มจากที่มีอยู่

.....
.....
.....

7. ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต ท่านให้ความสำคัญต่อแบบประกันมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....
.....
.....

8. อื่นๆ

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ | ทศพร อาริมิตร์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 19 สิงหาคม 2511 |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ.2522 ระดับประถมศึกษาโรงเรียนวัดสันป่าสัก อ.เมืองลำพูน พ.ศ.2528 ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสวนบุญ โฉมปลั่งลำพูน พ.ศ.2532 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ.2534 ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธาราพัฒนา จำกัด มหาชน พ.ศ.2540 ผู้จัดการภาค บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต สาขาเชียงใหม่ |