



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม [] [] []

สาขา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน
อำเภอเมืองเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นของบุคคลใด และเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นางสาวจุฑามาศ มณีธร

นักศึกษาระดับปริญญาโท

086-9119297

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ไม่เกิน 30

2. () 31 – 40 ปี

3. () 41 – 50 ปี

4. () 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. () ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย

2. () ปวช./ หรือเทียบเท่า

3. () ปวส./ อนุปริญญา/ หรือ เทียบเท่า

4. () ปริญญาตรี

5. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ทั้งหมดของท่านต่อเดือน

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 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

1. () ข้าราชการ

2. () พนักงานบริษัทเอกชน

3. () เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ

4. () พ่อบ้าน / แม่บ้าน

5. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัจจุบันท่านซื้อประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์รูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () เซฟเวอร์ พลัส (Saver +)

2. () นิวเทรเชอร์ พลัส (New Treasure +)

3. () สตาร์ทเตอร์ พลัส (Starter +)

4. () ฟรีดอม พลัส (Freedom +)

7. จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบันรวม กรมธรรม์

8. นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์แล้วท่านได้ทำประกันชีวิตในรูปแบบเดียวกันกับธนาคารอื่น หรือ บริษัทประกันอื่นหรือไม่

1. () ทำ (โปรดตอบข้อ 9)

2. () ไม่ทำ (ข้ามไปข้อ 10)

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา (Price)						
1	ความคุ้มค่าที่ได้รับเหมาะสมกับค่าเบี่ยประกัน					
2	สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้					
3	มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี					
4	อัตราค่าเบี่ยประกันมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ					
5	อัตราค่าเบี่ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น					
5	ค่าเบี่ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่ (Place)						
1	ความสะดวกในการติดต่อธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน					
2	สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้สะดวกเนื่องจากธนาคารมีสาขาหลายแห่งในจังหวัด					
3	ความสะดวกในการชำระค่าเบี่ยประกัน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
1	การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
2	การสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย, โทรศัพท์, อีเมล					
3	การมี Call center สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา					
4	ของชำร่วย กำนัน หรือของแถมที่ได้รับจากการทำประกัน					
5	เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์					
ด้านบุคลากร (People)						
1	ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน					
2	ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ					
3	ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน					
4	ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง					
5	สามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวก					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน					
7	ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
1	ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของขั้นตอนการทำประกันชีวิต					
2	เวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต					
3	ความรวดเร็วของ การบริการหลังการขาย					
4	ความง่าย ไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย					
5	การมีพนักงานหรือตัวแทนสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอรูปแบบของประกันชีวิต					
ปัจจัยด้านนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence)						
1	ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ ประกันชีวิต					
2	การที่มีเอกสาร ให้ข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวจุฑามาศ มณีธร

วัน เดือน ปี เกิด

1 เมษายน 2523

ประวัติการศึกษา

- มัธยมศึกษา โรงเรียนแม่สะเรียงบริพัตรศึกษา
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพาณิชย์การลานนา เชียงใหม่
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพาณิชย์การลานนา เชียงใหม่
- สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2547
- ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ปี 2552

ประสบการณ์ทำงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2548 - ปัจจุบัน
ตำแหน่ง พนักงานธนกิจระดับ 3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved