



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต
ในจังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัด
เชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางวลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์
นักศึกษาระดับปริญญาโท

คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกัน

ชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () ข้อความที่ท่านเลือกเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 30-40 ปี
() 3. 41-50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. สมรส () 2. โสด () 3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

- () 1. เจ้าของกิจการ/ค้าขาย () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน () 4. เกษตรกร
() 6. อิสระ () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ของท่านต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านทำประกันชีวิตมานานเท่าใด

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี
 () 3. 6-10 ปี () 4. มากกว่า 10 ปี

8. ท่านมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนกี่บริษัท

- () 1. มี 1 บริษัท () 2. มี 2 บริษัท
 () 3. มี 3 บริษัท () 4. มีมากกว่า 3 บริษัท

9. แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีประเภทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. แบบชั่วระยะเวลา () 2. แบบตลอดชีพ
 () 3. แบบสะสมทรัพย์ () 4. แบบเงินได้ประจำ

10. ประเภทของกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีประเภทใด

- () 1. สามัญ () 2. อุตสาหกรรม
 () 3. กลุ่ม

11. ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ท่านต้องจ่ายใน 1 ปี

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 -19,999 บาท
 () 3. 20,000 - 29,999 บาท () 4. 30,000 – 39,000 บาท
 () 6. 40,000 – 49,999 บาท () 5. 50,000 บาทขึ้นไป

12. วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อการออมเงิน () 2. เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว
 () 3. เพื่อคุ้มครองสุขภาพ () 4. เป็นการประกันที่มีผลรับที่แน่นอน
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ความพึงพอใจที่ได้รับจาก ING				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)										
1. บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า										
2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ										
3. บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า										
4. บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใส จริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี										
5. บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า										
6. บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม										
7. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท										
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)										
1. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท										
2. บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี										
3. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท										
4. ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัท ในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน										
5. ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือ ทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของ สถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต										

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ความพึงพอใจที่ได้รับจาก ING				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ (Understanding/Knowing Customer)										
1. พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า										
2. บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ										
3. การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการ อย่างเป็นระบบ										
4. บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นใน กรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว										
10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)										
1. ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการ มาติดต่อทำประกัน										
2. บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย										
3. เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย										
4. บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม										
5. มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์ม เอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ .

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © ***ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี***

All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานใหญ่.....

วันที่ 16 สิงหาคม 2550.....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว สมโพธิ์ เกียรติไกรวัล (ผู้มีอำนาจลงนาม)
บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด..... ตั้งอยู่เลขที่ 130-132 อาคารสินธรทาวเวอร์ 3 ชั้น 29
แขวงสุทนต์...เขตปทุมวัน...กรุงเทพฯ...10330..... ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้
รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว วลัยพรรณ เกษมจันทร์ศรี
รหัสนักศึกษา...491532215..... สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของวิสาหกิจไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด จ. เชียงใหม่
เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษามาเผยแพร่
สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีภาระเรียกร้องแต่อย่างใด
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
หน้าพยาน



สมโพธิ์ เกียรติไกรวัล
ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....
วลัยพรรณ เกษมจันทร์ศรี
(ผู้ศึกษา)

(ผู้มีอำนาจลงนาม)
ประทับตราองค์กร

ลงชื่อ.....
(พยาน)

ลงชื่อ.....
(พยาน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	23 สิงหาคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขต จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2548
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน บริษัทไอเอ็นจี ประกันชีวิต ตำแหน่ง ผู้จัดการภาคอาวุโส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved