

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด  
(เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้าย่าน สีลม เขตกรุงเทพฯ

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบ  
แบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่าน  
กรุณาตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า  
จะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุกๆ ท่าน

ขอขอบคุณ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 30 ปี

2.  30-50 ปี

3.  50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1.  โสด

2.  สมรส

3.  หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี      2.  ปริญญาตรี  
3.  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      2.  พนักงานบริษัทเอกชน  
3.  อาชีพอิสระ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  ต่ำกว่า 20,000 บาท      2.  20,000 – 50,000 บาท  
3.  สูงกว่า 50,000 บาท

สำหรับผู้วิจัย




ส่วนที่ 2 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด					
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี					
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข					
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต (ต่อ)

การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านความน่าเชื่อถือ						
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย						<input type="checkbox"/>
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง						<input type="checkbox"/>
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา						<input type="checkbox"/>
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที						<input type="checkbox"/>
ด้านการความรับผิดชอบ						
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบต่อเกิดความผิดพลาด						<input type="checkbox"/>
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน						<input type="checkbox"/>
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ						<input type="checkbox"/>
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต (ต่อ)

การให้บริการ ด้านความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านความมั่นใจ</b>						
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน						<input type="checkbox"/>
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/>
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์						<input type="checkbox"/>
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต						<input type="checkbox"/>
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า						<input type="checkbox"/>
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง						<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการเอาใจเขาใส่ใจเรา</b>						<input type="checkbox"/>
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง						<input type="checkbox"/>
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร						<input type="checkbox"/>
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา						<input type="checkbox"/>
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน						<input type="checkbox"/>
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน						<input type="checkbox"/>
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางฉันทิมา พัวตระกูลทรัพย์
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤษภาคม 2511
ที่อยู่ปัจจุบัน	1564/324 หมู่บ้านพิบูลย์ บางซื่อ ถ.ประชาราษฎร์ 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ จ. กรุงเทพฯ 10800
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2534	บริหารธุรกิจบัณฑิต การตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ. 2534	เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท สยามสติลคอนเทนเนอร์ จำกัด
พ.ศ. 2536	เจ้าหน้าที่สินเชื่อเคหะ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอ็มซีซี จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2538	เจ้าหน้าที่สินเชื่อเคหะ ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด
พ.ศ. 2540	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสินเชื่อเคหะ บริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด
พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด