

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เอก การจัดการการตลาด ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด, บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามจะเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลในลักษณะโดยรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หรือเติมคำในช่องว่าง

1.1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
1.2. อายุ ปี	
1.3. สถานภาพการสมรส	<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า
1.4. การศึกษาขั้นสูงสุด	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี
1.5. อาชีพ	<input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของรัฐ <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
1.6. รายได้ต่อเดือน (บาท)	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บ. <input type="checkbox"/> 10,001-30,000 บ. <input type="checkbox"/> 30,001-50,000 บ. <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บ.	
1.7. ท่านเป็นลูกค้าของบริษัทประกันชีวิตใดในสามบริษัทนี้ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)	<input type="checkbox"/> บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด <input type="checkbox"/> บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด <input type="checkbox"/> บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	

ให้นำบริษัทประกันชีวิตที่ท่านเลือกในข้อ 1.7. ใช้อ้างอิงในการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์โดยรวมของบริษัทประกันชีวิต

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกมากที่สุด โดยให้ตอบคำถาม อ้างอิงถึงบริษัทที่ท่านเลือกในข้อ 1.7

2.1. ความคิดเห็นต่อพนักงานของบริษัทประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อพนักงานของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด หรือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
2.1.1. ด้านความรู้ของพนักงาน ในสินค้า บริการ และบริษัท					
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในสินค้า บริการและข้อมูลของบริษัท					
พนักงานตอบคำถามด้านสินค้า บริการและบริษัท ได้ชัดเจนทันที ไม่ต้อง ปรึกษาพนักงานอื่น หรือหาข้อมูลก่อนตอบคำถาม					
2.1.2. ด้านความสามารถของพนักงาน ในการนำเสนอสินค้า บริการ บริษัท					
พนักงานสามารถถ่ายทอดข่าวสาร และข้อมูลประกันชีวิตให้เข้าใจได้					
พนักงานมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดข่าวสาร และข้อมูลประกันชีวิต					
2.1.3. ด้านเอกลักษณ์ทางภาพ (Visual Identity) ขององค์กร ที่แสดงออกโดยพนักงาน					
พนักงานมีธรรมาสัยไม่ตรีต่อลูกค้า					

ความคิดเห็นต่อพนักงานของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด หรือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
เครื่องแบบพนักงาน ทรงผมและไบน้ำที่สะอาดเรียบร้อย มีความเหมาะสมกับ ภาพลักษณ์ของบริษัท					
อุปกรณ์ที่พนักงานใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปากกา สมุด และโบว์ชัวร์ มี ลักษณะที่เหมาะสมกับการทำงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท					
บุคลิกภาพของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าเข้ารับบริการ ซึ่งมีความเหมาะสม กับภาพลักษณ์ของบริษัท					
บุคลิกภาพของพนักงานมีความเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของบริษัท					

2.2. ความคิดเห็นที่มีต่อโฆษณาของบริษัทประกันชีวิต

2.2.1. ท่านเคยเห็นโฆษณาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัทประกันชีวิต (ที่ตอบในข้อ 1.7) หรือไม่

ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 2.3.2.)

เคย จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โรงภาพยนตร์

สื่อใน BTS/MRT Internet SMS กิจกรรมพิเศษ (Event)

สื่อกลางแจ้ง เช่น ป้ายริมถนน

2.2.2. โฆษณาและคำขวัญ (Slogan) ต่อไปนี้ เป็นของบริษัทใด

ภาพโฆษณา	AIA	ไทย ประกัน ชีวิต	เมืองไทย ประกัน ชีวิต
<p>โฆษณาชุด “แต่งกายไม่เหมาะสม”</p> 			
<p>โฆษณาชุด “ความฝัน”</p> 			
<p>โฆษณาชุด “แม่ด้อย”</p> 			

ภาพโฆษณา	AIA	ไทย ประกัน ชีวิต	เมืองไทย ประกัน ชีวิต
โฆษณาชุด “มันส์ใจ” 			
โฆษณาชุด “ชีวิตผม” 			
โฆษณาชุด “Que Sera Sera” 			
หลักประกันที่มั่นคงตลอดไป			
เราคือพลัง สร้างอนาคต			
บริษัทคนไทยเพื่อคนไทย			
บริษัท 1 เดียว ของคนไทย เพื่อคนไทย			
บริษัทของคนหัวคิดทันสมัย			
..... Smile club ศูนย์รวมกิจกรรมเพื่อความสนุกและรอยยิ้มของคนหัวคิดทันสมัย			

2.2.3. จากภาพโฆษณา กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

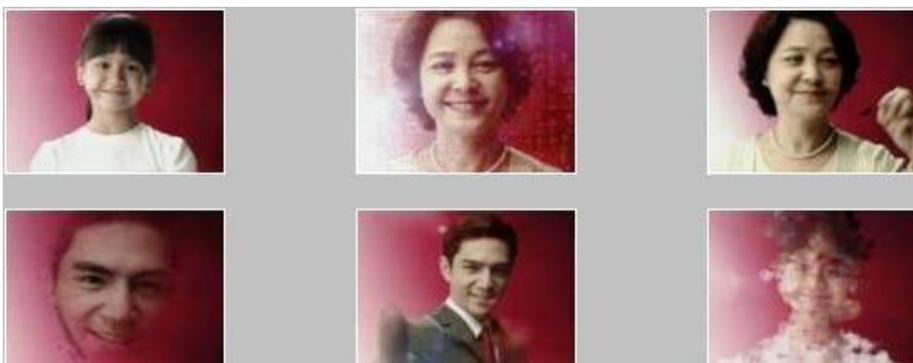
โฆษณาชุด “หนุ่มซี่หลิ”



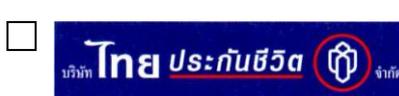
- ท่านเคยรับชมโฆษณาชุดนี้หรือไม่
 - ไม่เคย (ข้ามไปตอบ ข้อ 2.3.4.)
 - เคย โดยรับชมเป็นจำนวน
 - น้อยกว่า 5 ครั้ง/ สัปดาห์ 5-10 ครั้ง/ สัปดาห์
 - 11-15 ครั้ง/ สัปดาห์ มากกว่า 15 ครั้ง/ สัปดาห์
- โฆษณาชุดนี้เป็นของบริษัทใด



2.2.4. จากภาพโฆษณา กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้
 โฆษณาชุด “เราคือพลังสร้างอนาคต”



- ท่านเคยรับชมโฆษณาชุดนี้หรือไม่
 - ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 2.4)
 - เคย โดยรับชมเป็นจำนวน
 - น้อยกว่า 5 ครั้ง/ สัปดาห์ 5-10 ครั้ง/ สัปดาห์
 - 1-15 ครั้ง/ สัปดาห์ มากกว่า 15 ครั้ง/ สัปดาห์
- โฆษณาชุดนี้เป็นของบริษัทใด



2.2.5. จากภาพโฆษณา กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้
 โฆษณาชุด “บุตรสุดที่รัก”



- ท่านเคยรับชมโฆษณาชุดนี้หรือไม่
 ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 2.4)
 เคย โดยรับชมเป็นจำนวน น้อยกว่า 5 ครั้ง/ สัปดาห์ 5-10 ครั้ง/ สัปดาห์
 11-15 ครั้ง/ สัปดาห์ มากกว่า 15 ครั้ง/ สัปดาห์
- โฆษณาชุดนี้เป็นของบริษัทใด



บริษัทของทนายทศกิตติสมบัติ

2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัทประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสชูรันส์ จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด หรือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
2.3.1. ความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์					
- เพียงพอต่อความต้องการ					
- ตรงกับความต้องการ					
- มีลักษณะที่เหมาะสมกับปัจจุบัน					
2.3.2. ความหลากหลายของแบบกรมธรรม์					
- เพียงพอต่อความต้องการ					
- ตรงกับความต้องการ					
- มีความเหมาะสมกับปัจจุบัน					
2.3.3. การบริการ					
- ได้รับบริการอย่างเสมอภาค					
- ได้รับบริการเป็นอย่างดี ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท					
- ได้รับบริการเป็นอย่างดี หลังจากซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท					
- รู้สึกพอใจในบริการที่ได้รับ					
- ให้บริการที่ดี					
- ให้บริการเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า					
2.3.4. สิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับ เช่น บัตรกำนัล และกิจกรรมพิเศษต่างๆ					
- ตรงกับความต้องการ					
- ตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) ในปัจจุบัน					
2.3.5. ราคาของเบี้ยประกันชีวิต					
- มีความเหมาะสม					
- เหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์					
- เหมาะสมกับสิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับ					
- เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					

2.4 ความคิดเห็นต่อฐานะการเงินของบริษัทประกันชีวิต

ท่านรับทราบข้อมูลด้านฐานะการเงินของบริษัทประกันชีวิต (ที่เลือกตอบในข้อ 1.7) จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ข่าวจากสื่อต่างๆ รายงานประจำปีของบริษัท (Annual Report) บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร
 บทวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางการเงิน โฆษณา อื่นๆ

ความคิดเห็นต่อฐานะทางการเงินของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสชูรัรันส์ จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด หรือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ฐานะการเงินของบริษัทมีความมั่นคงดี					
งบการเงินของบริษัทมีลักษณะที่น่าเชื่อถือ					
ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ บริษัทก็ยังคงมีเสถียรภาพทางการเงิน					

2.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท ในข้อ 1.7	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
2.5.1. ด้านความเป็นมืออาชีพในการบริหารงาน					
มีธรรมาภิบาล คือ มีการบริหารจัดการดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก					
มีมาตรฐานในการทำงาน					
มีวิสัยทัศน์ การกิจ และนโยบาย เป็นรูปธรรม					
มีพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการลูกค้า					
2.5.2. ด้านความมั่นคง					
มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง					
เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่					
ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการเงิน					
สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้					
มีความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐ					
2.5.3. ด้านการเป็นคนดีของสังคม					
มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม					
ทำประโยชน์ให้กับสาธารณชนสม่ำเสมอ					
ไม่เอาเปรียบลูกค้า (และบุคคลทั่วไป)					
2.5.4. ด้านการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์และบริการ					
ให้บริการดี ทั้งก่อนและหลังการขาย					
ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายเหมาะสมกับปัจจุบัน					
ผลิตภัณฑ์และบริการมีความทันสมัยและแปลกใหม่					
ผลิตภัณฑ์และบริการมีความแตกต่างกว่าคู่แข่ง					