



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### ความรู้เกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล<sup>19</sup>

การประกันภัยอุบัติเหตุ เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณี  
ที่ผู้เอาประกันภัย ประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้น  
ส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ  
หรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามารับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจาก การรักษายาบาลของผู้เอา  
ประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้องสูญเสียอวัยวะ  
ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต

#### รูปแบบของกรมธรรม์

รูปแบบของการประกันภัยอุบัติเหตุแบ่งออกเป็น 3 กรมธรรม์ ได้แก่ กรมธรรม์  
ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม และกรมธรรม์ประกันภัย  
อุบัติเหตุสำหรับนักเรียน นิสิต และนักศึกษา

กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลนั้น ใช้สำหรับการประกันภัยเฉพาะบุคคลคน  
เดียวเท่านั้น ส่วนกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มใช้สำหรับกลุ่มบุคคล ที่มีการรวมตัวกันไว้ก่อน  
แล้ว เช่น กลุ่มพนักงานของบริษัท DOI จำกัด กลุ่มข้าราชการของกรมการประกันภัย เป็นต้น มิใช่  
กลุ่มที่รวมตัวกันขึ้นเพื่อทำการประกันภัยเท่านั้น และกรมธรรม์ประกันภัยแบบนักเรียน นิสิต  
นักศึกษานั้นจะเป็นการทำประกันภัยกลุ่มโดยที่สถาบันการศึกษาเป็นผู้จัดทำให้แก่นักเรียน  
นักศึกษาในสังกัด

#### แบบความคุ้มครองของการประกันอุบัติเหตุ

ในกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และอุบัติเหตุกลุ่มนั้น จะมีแบบให้เลือก 2  
แบบ คือ แบบ อบ. 1 และ แบบ อบ. 2 ซึ่งแบบ อบ. 1 จะให้ความคุ้มครองน้อยกว่าแบบ อบ. 2 กล่าว  
คือ

<sup>19</sup> กองนโยบายและระบบสารสนเทศ กรมการประกันภัย, 2545 “การประกันภัยเบ็ดเตล็ด” [ระบบ  
ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.doi.go.th> สาระน่ารู้ (23 สิงหาคม 2545).

แบบ อบ. 1 จะมีความคุ้มครองให้เหลือข้อ 4 ความคุ้มครอง ได้แก่

การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ/สาวยตา การทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง  
การทุพพลภาพชั่วคราวสิ้นเชิง  
การทุพพลภาพชั่วคราวบางส่วน และ  
การรักษาพยาบาล

ส่วนแบบ อบ. 2 จะให้ความคุ้มครองเพิ่มจาก อบ. 1 คือ การสูญเสียนิ้ว การสูญเสียการรับ  
ฟังเสียง/การพูดออกเสียง และการทุพพลภาพถาวรบางส่วน

สำหรับในกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับนักเรียน นิสิต และนักศึกษา นั้น จะมีเฉพาะแบบ  
อบ. 1 เท่านั้น

การประกันอุบัติเหตุ โดยปกติแล้วจะให้ความคุ้มครองรวมถึงการถูกฆ่า หรือ ถูกทำร้าย  
ร่างกายด้วย ไม่ว่าจะการถูกฆ่าหรือถูกทำร้ายร่างกายจะเป็น โดยเจตนา หรือไม่ก็ตาม อย่างไรก็ตามหาก  
ผู้เอาประกันภัยเห็นว่า คนไม่มีความเสี่ยงภัยในการถูกฆ่า หรือถูกทำร้ายร่างกาย ก็สามารถที่จะไม่  
เอาประกันภัยในส่วนนี้ได้ โดยผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัยไป

#### ข้อยกเว้นการจ่ายผลประโยชน์

การประกันภัยอุบัติเหตุ จะมุ่งให้ความคุ้มครองที่เป็นความเสี่ยงภัยพื้นฐานของคน โดย  
ทั่วไปเท่านั้น จึงมีการกำหนดข้อยกเว้นในกรมธรรม์ที่จะไม่คุ้มครองในเหตุการณ์บางอย่าง อาทิเช่น

1. การกระทำของผู้เอาประกันภัยขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุราหรือยาเสพติด
2. การฆ่าตัวตาย พยายามฆ่าตัวตาย หรือการทำร้ายร่างกายตนเอง
3. การแข่งรถ
4. สงคราม การปฏิวัติ การกบฏ
5. การจลาจล การนัดหยุดงาน การที่ประชาชนก่อความวุ่นวายลุกฮือต่อต้านรัฐบาล
6. การแข่งม้าหรือกัมมันตภาพรังสีจากเชื้อเพลิงนิวเคลียร์ อวูธนิวเคลียร์
7. การเล่นหรือแข่งกีฬาอันตราย เช่น การดำน้ำ การเล่นบันจีจัมพ์ เล่นสกี การแข่งรถ  
แข่งเรือ แข่งสเก็ต เป็นต้น
8. ขณะขับขีหรือโดยสารรถจักรยานยนต์
9. ขณะที่โดยสารอยู่ในเครื่องบินที่มีใช้สายการบินพาณิชย์ เช่น เฮลิคอปเตอร์
10. ขณะที่เข้าร่วมการทะเลาะวิวาท ก่ออาชญากรรม หรือหลบหนีการจับกุม

11. ขณะที่เข้าปราบปรามหรือปฏิบัติการทางสงครามหากผู้เอาประกันภัยเป็นทหาร ตำรวจ หรืออาสาสมัคร

**การเปลี่ยนแปลงช้อยกเว้นการจ่ายผลประโยชน์**

หากผู้เอาประกันภัยต้องการให้ได้รับความคุ้มครองในเหตุการณ์ที่ระบุไว้ในช้อยกเว้นก็สามารถที่จะจ่ายเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม เพื่อขอขยายความคุ้มครองได้ แต่ทั้งนี้การขอขยายความคุ้มครองนั้นสามารถทำได้เพียง 5 กรณีเท่านั้น ได้แก่

- การจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์
- การจลาจล การนัดหยุดงาน
- การสงคราม
- การโดยสารอากาศยานที่มีได้ประกอบการ โดยสายการบินพาณิชย์
- การเล่นหรือแข่งกีฬาอันตราย

**ปัจจัยที่มีผลต่อค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ**

เบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

**กลุ่มคน** การทำประกันภัยแบบกลุ่มจะถูกกว่าการทำประกันภัยรายบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากกลุ่มคนมีจำนวนมากเบี้ยประกันภัยก็จะยิ่งต่ำลง เช่น จำนวนคน 20 – 49 คน จะได้ลดเบี้ยประกันภัย 10 % จำนวนคน 200 – 999 คน ได้ลดเบี้ยประกันภัย 25 % เป็นต้น

สำหรับการประกันภัยกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษานั้นเบี้ยประกันภัยจะต่ำกว่ากลุ่มบุคคลทั่วไปแต่ทั้งนี้เบี้ยประกันภัย จะแตกต่างกันตามระดับการศึกษาด้วย โดยการศึกษาในระดับอนุบาล และประถม เบี้ยประกันภัยจะต่ำสุด สูงขึ้นมาคือระดับมัธยม ต่อมาคือระดับอุดมศึกษา และสายอาชีพจะมีเบี้ยประกันภัยสูงสุดสำหรับในการประกันภัยกลุ่มนักเรียน

**อาชีพ** การแบ่งชั้นอาชีพในการรับประกันภัยจะแบ่งเป็น 4 ชั้น ได้แก่

อาชีพชั้น 1 ส่วนใหญ่ทำงานประจำในสำนักงาน

อาชีพชั้น 2 ปฏิบัติงานที่ใช้วิชาชีพที่ต้องทำงานกลางแจ้งตลอดเวลา

อาชีพชั้น 3 ปฏิบัติงานด้านช่าง กระบวนการผลิต ที่มีการใช้เครื่องจักรกลหนัก

ผู้ใช้แรงงาน การเดินทาง หรือทำงานนอกสำนักงานเป็นประจำ

อาชีพชั้น 4 อาชีพพิเศษที่มีความเสี่ยงสูงมากกว่าชั้นอื่น ๆ เป็นพิเศษ เช่น

นักแสดงผาดโผน

ในการแบ่งชั้นอาชีพดังที่กล่าวมาแล้ว อาชีพชั้น 1 จะเป็นชั้นอาชีพที่มีความเสี่ยงภัยต่ำที่สุด เบี้ยประกันภัยก็จะต่ำกว่าอาชีพชั้นอื่น ๆ ในขณะที่อาชีพชั้น 4 เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงภัยสูง

ที่สุด เบี้ยประกันภัยก็จะสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังนั้นอาชีพที่มีความเสี่ยงภัยต่ำ เช่น คนทำงานในสำนักงาน เบี้ยประกันภัยก็จะต่ำกว่าอาชีพที่มีความเสี่ยงภัยสูง เช่น วิศวกร คนขับรถ คนส่งเอกสาร อายุ คนที่อายุเกินกว่า 60 ปี เบี้ยประกันภัยจะสูงกว่าคนที่อายุต่ำกว่า 60 ปี

### ความคุ้มครองที่เลือกซื้อ

ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองเฉพาะบางอย่างก็ได้ เช่น ต้องการเพียงการเสียชีวิตสูญเสียชีวิต และทุพพลภาพ โดยไม่เอาความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลก็ได้ ซึ่งแน่นอนว่า เบี้ยประกันภัยก็จะแปรตามความคุ้มครองที่ต้องการ

### ความคุ้มครองเพิ่มเติม

หากผู้เอาประกันภัยต้องการขยายความคุ้มครองไปถึงภัยที่มีการยกเว้นในกรมธรรม์ประกันภัยได้แก่ การขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ การเล่นหรือแข่งกีฬาอันตราย การโดยสารเฮลิคอปเตอร์ การจลาจล/นัดหยุดงาน สงคราม ด้วยแล้วเบี้ยประกันภัยก็จะเพิ่มสูงขึ้น

### จำนวนเงินเอาประกันภัยที่กำหนด

เบี้ยประกันภัยจะผันแปรตามจำนวนเงินเอาประกันภัยด้วย ดังนั้น ในกรณีการซื้อผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ต้องกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้เหมาะสม หากซื้อไว้มากเกินไปความจำเป็นก็จะเป็นการจ่ายเบี้ยประกันภัยโดยไม่จำเป็น

### การกำหนดจำนวนความรับผิดชอบแรก

หากผู้เอาประกันภัยยินยอมรับความเสียหายส่วนแรกเองบางส่วนในกรณีของค่ารักษาพยาบาลเบี้ยประกันภัยก็จะต่ำลง หากผู้เอาประกันภัยยินยอมให้บริษัทจ่ายผลประโยชน์ กรณีการทุพพลภาพชั่วคราวในช่วงสัปดาห์แรก ๆ เบี้ยประกันภัยก็จะต่ำลง

### หลักการในการพิจารณาเลือกกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ

กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกบริษัท แต่ทั้งนี้ อัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทใช้มีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่ต้องการซื้อประกันภัย ต้องพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. พิจารณาแบบความคุ้มครองระหว่าง แบบ อบ. 1 และ อบ. 2 โดย แบบ อบ. 2 จะมีความคุ้มครองที่กว้างกว่า และน่าจะมีความเหมาะสมกับผู้ทำงานด้านช่าง หรืองานฝีมือที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำ
2. พิจารณาความต้องการของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนเงินที่จะเอาประกันภัย ต้องเหมาะสมกับรายได้ (ประมาณ 10 เท่าของรายได้ต่อปี)
3. พิจารณาเบี้ยประกันภัยระหว่างบริษัทประกันภัยต่าง ๆ และเปรียบเทียบกันหลาย ๆ บริษัท
4. พิจารณาฐานะของบริษัทประกันภัย / และวิธีการดำเนินงานของบริษัท

#### **ข้อปฏิบัติของผู้เอาประกันในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน**

เมื่อผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุต้องแจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบโดยทันที และนำหลักฐานอาทิเช่น ใบเสร็จแสดงรายการค่ารักษาพยาบาล รายงานของแพทย์ ใบแจ้งความ ใบมรณะบัตร เป็นต้น ส่งมอบให้บริษัทประกันภัย



## ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา และขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อที่ท่านพิจารณาเลือก

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

## ส่วนที่ 1.1 ส่วนความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

- ท่านคิดว่าตัวท่านเองมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากน้อยเพียงใด
  - 1.) น้อยมาก = ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้เลย
  - 2.) น้อย = พอรู้จักอยู่บ้าง
  - 3.) ปานกลาง = มีความรู้ในระดับหนึ่ง แต่ไม่รู้ทั้งหมด
  - 4.) มาก = มีความเข้าใจดี
  - 5.) มากที่สุด = มีความเข้าใจดี และสามารถอธิบายให้ผู้อื่นทราบได้
- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องทราบ หรือ ไม่ทราบ ในประเด็นลักษณะและข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลดังต่อไปนี้ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ประเด็น	ทราบ	ไม่ทราบ
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>		
1.1) การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นการประกันที่ไม่มีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย หรือเงินปันผล		
1.2) เมื่อทำประกันอุบัติเหตุแล้ว จะได้รับความคุ้มครองเป็นค่าชดเชยความเสียหาย เฉพาะที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น		
1.3) รัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการทำประกันอุบัติเหตุ เพื่อให้มีหลักประกันที่จะผ่อนภาระค่าใช้จ่าย		
<b>2. ด้านราคา</b>		
2.1) อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการคิดค่าเบี้ยประกันที่ต่างกัน		
2.2) เบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นเบี้ยที่จ่ายเป็นรายปี ไม่มีการสะสม		
2.3) เบี้ยประกันอุบัติเหตุ ไม่สามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนภาษีเงินได้		
2.4) อัตราเบี้ยของประกันอุบัติเหตุ อยู่ภายใต้การดูแลและกำกับ โดยกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์		

ประเด็น	ทราบ	ไม่ทราบ
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>		
3.1) การสมัครทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสามารถติดต่อผ่านตัวแทนประกันได้ทั่วไป		
3.2) บริษัทประกันและธนาคารต่างๆ มีการเสนอขายประกันอุบัติเหตุผ่านบริษัทบัตรเครดิตด้วย		
3.3) มีการเสนอขายประกันอุบัติเหตุ พ่วงมากับประกันอื่นๆ เช่น ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์		
3.4) บริษัทประกันมีสาขา / สำนักงานหลายแห่งกระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ		
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>		
4.1) บริษัทประกันมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ทั้งโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์		
4.2) บริษัทประกันมักมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ โดยมีการแจกของสมนาคุณต่างๆ		
4.3) บริษัทประกันมีการจัดทำแผ่นพับ (Brochure) เพื่อให้ข้อมูลสินค้าและแผนการประกัน		
4.4) บริษัทประกันมีศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและตัวแทน		
4.5) บริษัทประกันมีการจัดทำเว็บไซต์ (Website) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลบริษัท และประชาสัมพันธ์สินค้า		
<b>5. ด้านบุคลากร</b>		
5.1) ตัวแทนขายประกันเป็นบุคคลอีกอาชีพหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัทประกัน		
5.2) ตัวแทนขายประกันได้รับการฝึกอบรม และทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ตามข้อกำหนดของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์		
<b>6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>		
6.1) บริษัทประกันมีสำนักงาน อาคารสถานที่ตั้งเป็นหลักแหล่ง		
6.2) บริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานอย่างเรียบร้อย สวยงาม		
6.3) บริษัทประกันมีที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า		
6.4) บริษัทประกันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว		
<b>7. ด้านกระบวนการ</b>		
7.1) การซื้อประกันอุบัติเหตุไม่ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพก่อน		
7.2) การสมัครทำประกันอุบัติเหตุใช้เพียงสำเนาบัตรประชาชนแนบเป็นเอกสารประกอบใบสมัครเท่านั้น		
7.3) การประกันอุบัติเหตุของบริษัทประกันส่วนใหญ่ ผู้ทำประกันจะได้รับบัตรสิทธิพิเศษ (Care Card) ที่สามารถใช้บริการตามโรงพยาบาลต่างๆ ที่บริษัทประกันระบุได้ โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลก่อน		



## ส่วนที่ 1.2 ส่วนความรู้ลึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็น ตามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลดังต่อไปนี้ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1.1) การทำประกันอุบัติเหตุทำให้รู้สึกอุ่นใจเพราะมีหลักประกันความเสี่ยง					
1.2) การทำประกันอุบัติเหตุน่าจะเหมาะกับคนที่มีอาชีพที่มีความเสี่ยงภัย					
1.3) การทำประกันอุบัติเหตุน่าจะเหมาะสำหรับคนที่มีครอบครัวเท่านั้น					
1.4) เงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำประกันอุบัติเหตุ ซับซ้อน เข้าใจยาก					
1.5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1) อัตราเบี้ยประกันอุบัติเหตุถูกมาก เมื่อเทียบกับความคุ้มครองที่ได้รับ					
2.2) เสียค่าใช้จ่ายที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่าๆ แต่ละปี ไม่ได้เป็นเงินสะสม					
2.3) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1) การซื้อประกันอุบัติเหตุทำได้ง่ายและสะดวก					
3.2) ซื้อประกันที่ขายผ่านบริษัทบัตรเครดิตก็สะดวกดี ไม่ต้องยุ่งยากในการจ่ายเงิน					
3.3) อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ทำให้บริษัทประกันน่าเชื่อถือมากขึ้น					
4.2) บริษัทประกันมีการโฆษณาด้วยเนื้อหาเกินจริง					
4.3) การแจกของแถมทำให้อยากซื้อประกันมากขึ้น					
4.4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>5. ด้านบุคลากร</b>					
5.1) ตัวแทนขายประกันมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ					
5.2) ตัวแทนขายประกันมีการบริการและดูแลเอาใจใส่ดี					
5.3) ตัวแทนขายประกันไม่ค่อยน่าไว้วางใจ					
5.4) ตัวแทนขายประกันมักเข้าชี้ และใช้การตามคือให้ซื้อประกัน					
5.5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1) บริษัทประกันมีการจัดสำนักงานที่สวยงาม ดูทันสมัย และน่าใช้บริการ					
6.2) บริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานที่เป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ					
6.3) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
7.1) ขั้นตอนการสมัครทำประกันทำได้ง่าย และสะดวก					
7.2) ขั้นตอนการชำระเงินเบี้ยประกันยุ่งยาก					
7.3) การอนุมัติค่าสินไหมชดเชยมักล่าช้า					
7.4) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>8. ด้านอื่นๆ</b>					
8.1) ทำแต่ประกันชีวิต ก็เพียงพอแล้ว					
8.2) ไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุ เพราะมีประกันสังคมอยู่แล้ว					
8.3) ไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุ เพราะนายจ้างมีการทำประกันให้อยู่แล้ว					
8.4) การทำประกันอุบัติเหตุเป็นการแข่งตัวเอง					
8.5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....					

### ส่วนที่ 1.3 ส่วนพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

1. ปัจจุบันท่านทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือไม่

- 1.) ทำและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่
- 2.) เคยทำ แต่ปัจจุบัน ไม่ได้ทำแล้ว
- 3.) ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย

2. ในอนาคตท่านคิดจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือทำเพิ่มเติม หรือ ไม่

- |  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.) ทำอย่างแน่นอน    | } | กรุณาตอบเพิ่มเติมเฉพาะข้อ 3 - 5 |
| <input type="radio"/> 2.) อาจจะทำ          |   |                                 |
| <input type="radio"/> 3.) ไม่แน่ใจ         | } | กรุณาตอบเพิ่มเติมเฉพาะข้อ 6     |
| <input type="radio"/> 4.) อาจจะไม่ทำ       |   |                                 |
| <input type="radio"/> 5.) ไม่ทำอย่างแน่นอน |   |                                 |

สำหรับท่านที่ตอบว่า ทำอย่างแน่นอน หรือ อาจจะทำ กรุณาตอบข้อ 3-5

3. ท่านคิดจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลให้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                   |   |                                |
|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.) ตัวเอง  | <input type="radio"/> 2.)สามี/ภรรยา               | <input type="radio"/> 3.) บุตร |
| <input type="radio"/> 4.) พ่อ/แม่ | <input type="radio"/> 5.) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |                                |

4. เหตุผลข้อใดที่ทำให้ท่านสนใจทำ/อาจจะทำ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1.) ห่วงใยตัวเอง                        | <input type="radio"/> 2.) ห่วงใยต่อบุคคลในครอบครัว                           |
| <input type="radio"/> 3.) เห็นถึงประโยชน์เมื่อประสบอุบัติเหตุ | <input type="radio"/> 4.) ตระหนักถึงความจำเป็น                               |
| <input type="radio"/> 5.) การชี้แนะจากญาติพี่น้อง และเพื่อน   | <input type="radio"/> 6.) โฆษณาทางโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ                 |
| <input type="radio"/> 7.) การชักจูงจากการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต | <input type="radio"/> 8.) พ่วงมากับประกันอื่นๆ เช่น ประกันชีวิต,ประกันสุขภาพ |
| <input type="radio"/> 9.) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....             |  |

5. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือไม่

- 1.) ทำอย่างแน่นอน  2.) อาจจะทำ  3.) ไม่แน่ใจ  4.) อาจจะไม่ทำ  5.) ไม่ทำอย่างแน่นอน

สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่แน่ใจ กรุณาตอบข้อ 6

6. เหตุผลข้อใดที่ทำให้ท่านไม่แน่ใจว่าจะทำ/ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1.) ยังไม่ทราบข้อมูลเพียงพอ   | <input type="radio"/> 2.) ยังมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ |
| <input type="radio"/> 3.) มีประกันอย่างอื่นอยู่แล้ว | <input type="radio"/> 4.) ไม่มั่นใจในบริษัทประกัน          |
| <input type="radio"/> 5.) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....    |  |

สำหรับผู้ที่ตอบตอบว่า อาจจะไม่ทำ หรือ ไม่ทำอย่างแน่นอน กรุณาตอบข้อ 7-8

7. เหตุผลข้อใดที่มีผลในการตัดสินใจ ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1.) รายได้จำกัด  | <input type="radio"/> 2.) ไม่มีความเสี่ยงมากถึงกับต้องทำประกัน |
| <input type="radio"/> 3.) ไม่ชอบ เพราะรู้สึกว่า เป็นการให้ร้ายตัวเอง                             | <input type="radio"/> 4.) ไม่มั่นใจในบริษัทประกัน              |
| <input type="radio"/> 5.) ไม่จำเป็น เพราะมีประกัน หรือ ความคุ้มครองจากสวัสดิการอย่างอื่นอยู่แล้ว |  |
| <input type="radio"/> 6.) ไม่มีความเดือดร้อนทางการเงินกับครอบครัว ถ้าหากตนเองต้องเป็นอะไรไป      |  |
| <input type="radio"/> 7.) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....   |  |

8. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือไม่

- 1.) ทำอย่างแน่นอน  2.) อาจจะทำ  3.) ไม่แน่ใจ  4.) อาจจะไม่ทำ  5.) ไม่ทำอย่างแน่นอน



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวมณฑิรา พรศาลนุวัฒน์	
วัน เดือน ปี เกิด	2 พฤษภาคม 2515	
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีธรรมาภินันทน์ ปีการศึกษา 2529 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแย้มวิทยาลัย ปีการศึกษา 2532 ระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2537 – 2543	Senior Officer แผนกบัญชี บริษัท แอลทีไอซี จำกัด
	พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน	Senior Accountant แผนกบัญชี บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (ประกันวินาศภัย) สาขาประเทศไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved