



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดนี้สำหรับสอบถามผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1, 2 และ 3) ข้อมูลที่ท่านได้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจใน จังหวัดสมุทรสาคร สำหรับการศึกษาในระดับปริญญาโท ข้อมูลที่ท่านได้ตอบจะถือเป็นความลับและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์มา ณ.ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. อาชีพ

1. เจ้าของกิจการ

2. ข้าราชการ

3. พนักงานบริษัท

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. เกษตรกร

6. อาชีพอิสระ

7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย

4. อาชีวศึกษา / อนุปริญญา

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 15,000 บาท
 () 3. 15,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 – 25,000 บาท
 () 5. 25,001 – 30,000 บาท () 6. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์

7. รถยนต์ที่ท่านใช้งานประจำตามข้อ 1. เป็นรถประเภทใด

- () 1. รถเก๋ง () 2. รถกระบะ
 () 3. รถตู้ () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. รถยนต์ที่ท่านใช้งานประจำได้ทำประกันภัยประเภทใด

- () 1. ประเภท 1 () 2. ประเภท 3
 () 3. ประเภท 2 () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่ท่านต้องชำระในแต่ละปีซึ่งได้ทำประกันภัยเป็นจำนวนเงินประมาณเท่าไร

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท
 () 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
 () 5. มากกว่า 20,000 บาท

10. ท่านทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยอย่างไร

- () 1. ทำกับบริษัทโดยตรง () 2. ทำผ่านตัวแทนของบริษัทฯ
 () 3. ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์อย่างไร

- () 1. ตัวแทนของบริษัทฯ () 2. บริษัทนายหน้าประกันภัย
 () 3. จากการแนะนำของเพื่อน / บุคคลที่รู้จัก /ญาติ
 () 4. หนังสือและวารสารต่างๆ () 5. จากอินเทอร์เน็ต
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. ท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือไม่

1. เคย

2. ไม่เคย

13. จากข้อ 12 ท่านเป็นฝ่ายผิดกี่ครั้ง

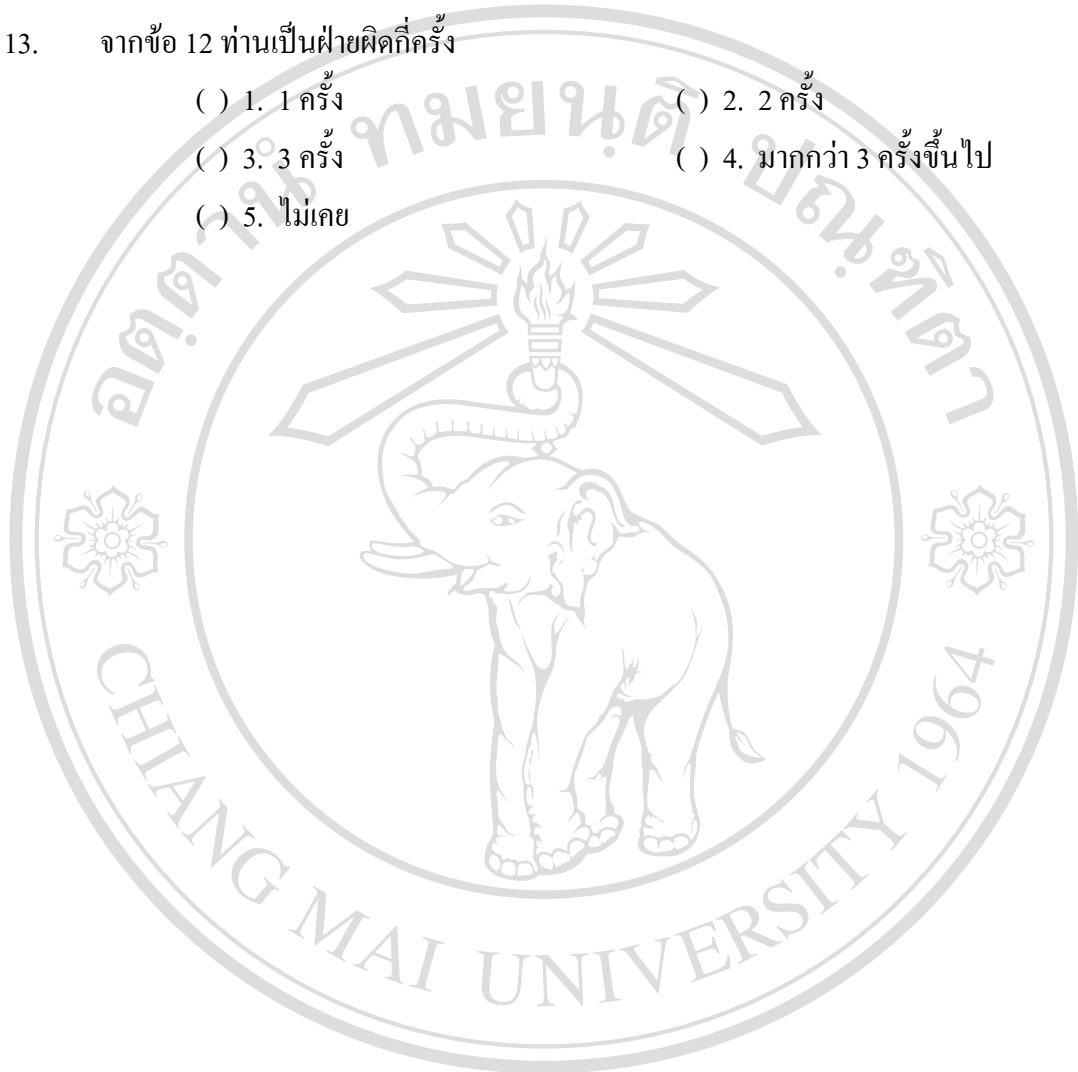
1. 1 ครั้ง

2. 2 ครั้ง

3. 3 ครั้ง

4. มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

5. ไม่เคย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร

โปรดแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย X ระบุในช่องที่ต้องการ

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย					
2. มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์					
3. บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด					
4. ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
6. เบี้ยประกันภัยเหมาะสม					
7. เบี้ยประกันภัยราคาถูก					
8. ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
10. สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด					
11. สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
12. สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน					
13. ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน					
14. ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก					
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย					
16. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์					
17. มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย					
18. ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
20. ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์					
21. ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว					
22. การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว					
23. การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
25. พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี					
26. ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้รวดเร็ว					
27. ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านเป็นอย่างดี					
28. ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ					
29. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านกายภาพ					
30. บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ					
31. สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ					
32. สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น					
33. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข นิยามศัพท์เพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ที่ใช้รถยนต์และผู้ตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์แบบภาคสมัครใจ

การประกันภัย (Insurance) หมายถึง สัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับประกันตกลงที่จะจ่ายค่าชดเชยให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้เอาประกัน ในเมื่อเกิดเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย หรือตกลงที่จะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้ โดยมีเงื่อนไขว่า ผู้เอาประกันจะต้องจ่ายเบี้ยประกันให้แก่ผู้รับประกันตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ผู้เอาประกัน (Insured) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันภัยว่าจะรับหรือไม่รับประกัน ตลอดจนมีหน้าที่รับชำระเบี้ยประกันตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุที่เอาประกันภัยไว้ ผู้เอาประกันภัยก็มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง

ผู้รับประกัน (Insurer) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณารับประกันภัยรับเบี้ยประกันภัย ตลอดจนชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ได้รับผลประโยชน์เมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ตัวแทนประกันวินาศภัย (Agent) หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

นายหน้าประกันวินาศภัย (Broker) หมายถึง ผู้ซึ่งชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยหวังบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวยุวพร พึ่งพิพัตน์
วัน เดือน ปี เกิด	13 มิถุนายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาจีนธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน สำนักงานตัวแทนทิพย์ประกันภัย สมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved