



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

() () ()

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ สำหรับสอบถามผู้ที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เอาประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิต

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริงที่สุด เพื่อข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ท่านได้ตอบจะถือเป็นความลับและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ มา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง () 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร (ชาวนา ชาวไร่ ชาวสวน ฯลฯ)
() 2. ค้าขายหรือเจ้าของกิจการ () 3. พนักงานบริษัท
() 4. ข้าราชการ () 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 6. อาชีพอิสระ () 7. อื่นๆ.....

5. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมตอนต้น
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. อาชีวศึกษา / อนุปริญญา
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ของท่านต่อเดือน

- () 1. 4,000 – 6,000 บาท () 2. 6,001 – 8,000 บาท
 () 3. 8,001 – 10,000 บาท () 4. 10,001 – 15,000 บาท
 () 5. 15,001 – 20,000 บาท () 6. มากกว่า 20,000 บาท

7. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

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

8. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน

- () 1. หัวหน้าครอบครัว () 2. คู่สมรส
 () 3. บุตร / ธิดา () 4. ญาติ (ระบุ).....

9. ปัจจุบันท่านมีภาระหนี้สินที่จะต้องผ่อนชำระที่สำคัญที่สุดคือข้อใด

- () 1. บ้าน () 2. ที่ดิน
 () 3. รถยนต์ () 4. ไม่มีภาระ
 () 5. เครื่องใช้ไฟฟ้า () 6. อื่นๆ (ระบุ).....

10. จำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของครอบครัว (รวมทั้งตัวท่านเอง)

- () 1. 1 – 3 คน () 2. 4 – 6 คน
 () 3. 7 – 9 คน () 4. มากกว่า 9 คน

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุ

1. ท่านมีประกันกรมธรรม์อุบัติเหตุ จำนวน.....กรมธรรม์
2. ท่านมีกรมธรรม์อุบัติเหตุกับบริษัทอะไร..... จำนวน.....กรมธรรม์
3. วงเงินเอาประกันอุบัติเหตุ จำนวน.....บาท
4. เบี้ยประกันที่ท่านต้องส่งให้แก่บริษัท จำนวน.....บาท / ปี
5. บุคคลในครอบครัวของท่าน (รวมทั้งท่านด้วย) มีกรมธรรม์
กับบริษัท รวมทั้งสิ้น จำนวน.....กรมธรรม์
6. นอกจากมีกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุแล้ว ท่านมีกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วยหรือไม่
 1. () มี เพราะ.....
 2. () ไม่มี เพราะ.....
7. ในอนาคตท่านมีความประสงค์ที่จะทำประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมหรือไม่
 - () 1. เพิ่ม
 - 1.1 ชื่อเพิ่มกับบริษัท.....
 - 1.2 เหตุผลที่ชื่อเพิ่มเพราะ.....
 - () 2. ไม่เพิ่ม (เพราะ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันอุบัติเหตุ

โปรดแสดงความคิดเห็นต่อคำถามในแต่ละข้อได้ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นจริงอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือ เป็นจริง

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่จริง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่จริงอย่างยิ่ง

รายละเอียด	ระดับความเห็น / ความจริง				
	5	4	3	2	1
<p>สิ่งกระตุ้นทางการตลาด</p> <p>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบประกันของบริษัทเป็นที่น่าสนใจ 2. เงื่อนไขกรมธรรม์ และผลประโยชน์ของกรมธรรม์ที่ได้รับดีกว่าบริษัทอื่น 3. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สะดวกและรวดเร็ว 4. ท่านได้รับการเตือนต่ออายุกรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด 5. ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุท่านสามารถติดต่อโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว 6. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานของบริษัทเป็นอย่างดี 7. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุ <p>ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. ควรมีพนักงานของบริษัทฯ มากพอและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ท่าน 9. ท่านสามารถติดต่อเพื่อทำประกันอุบัติเหตุยังสำนักงานของบริษัทฯ ได้สะดวก 					

รายละเอียด	ระดับความเห็น / ความจริง				
	5	4	3	2	1
<p>ปัจจัยด้านราคา</p> <p>10. ความคุ้มครองที่ได้รับจากการประกันอุบัติเหตุคุ้มค้ำกับค่าเบี้ยประกันที่ได้จ่าย</p> <p>11. ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุของบริษัทฯ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นรวมทั้งความคุ้มครองที่ได้รับท่านคิดว่ามีความเหมาะสม</p> <p>12. เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันง่ายต่อการชำระ</p> <p>ความรู้สึคนึกคิด</p> <p>ปัจจัยทางด้านสังคม</p> <p>1. ทุกคนในครอบครัวของท่านเห็นความสำคัญของการทำประกันอุบัติเหตุ</p> <p>2. ท่านได้ทราบข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุจากบุคคลที่รู้จักทำให้ท่านเห็นความสำคัญของการทำประกันอุบัติเหตุ</p> <p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p>1. ท่านเห็นว่าการทำประกันอุบัติเหตุเป็นสิ่งสำคัญของครอบครัว</p> <p>2. ท่านเห็นว่าการประกันอุบัติเหตุจะช่วยลดค่าใช้จ่ายแก่ท่านเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น</p> <p>3. ท่านพยายามแนะนำและเสนอให้ญาติ พี่น้อง และเพื่อนเห็นความสำคัญในการประกันอุบัติเหตุ</p> <p>ปัจจัยด้านวัฒนธรรม</p> <p>4. สังคมไทยยอมรับการมีกรรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ</p> <p>5. ความเห็นของคนทั่วไปที่ว่าการทำประกันอุบัติเหตุคือการแข่งตนเอง</p> <p>6. ท่านไม่วิตกกังวลในกรณีที่ท่านทำประกันอุบัติเหตุผ่านตัวแทนของบริษัทฯ ซึ่งอาจโอนเงินค่าเบี้ยประกันเพราะท่านให้ความไว้วางใจในบริษัทฯ</p> <p>7. บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งที่รัฐบาลต้องดูแลและให้การสนับสนุน</p> <p>8. การประกันอุบัติเหตุให้ประโยชน์คุ้มค้ำกว่าการชดใช้ค่าเสียหายด้วยตนเองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ</p>					

รายละเอียด	ระดับความเห็น / ความจริง				
	5	4	3	2	1
<p>กระบวนการตัดสินใจ</p> <p>ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระแสแห่งการเกิดอุบัติเหตุและความไม่แน่นอนของชีวิต เป็นมูลเหตุของการทำประกันอุบัติเหตุ 2. ในกรณีที่ท่านเกิดอุบัติเหตุท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทและได้รับการบริการจากบริษัทฯ ด้วยความสะดวก <p>ปัจจัยด้านข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. มีตัวแทนและพนักงานจากหลายบริษัทมาเสนอการประกันอุบัติเหตุให้แก่ท่าน 4. ท่านให้ความไว้วางใจในตัวแทนและพนักงานของบริษัทฯ 5. ธรรมเนียมประกันอุบัติเหตุที่ท่านเลือกทำประกันมีความคุ้มครองที่เป็นมาตรฐานหรือดีกว่าบริษัทอื่น 6. ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุของบริษัทฯมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับความจำเป็น <p>ปัจจัยด้านการประเมินผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. ท่านมิได้รับการประกันอุบัติเหตุจากบริษัทฯ เพราะความเกรงใจตัวแทนขายด้วยเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือบุตรหลาน 8. ท่านได้มีการเปรียบเทียบแล้วว่าการชำระเบี้ยประกันอุบัติเหตุที่ท่านต้องจ่ายคุ้มค่ากับผลความคุ้มครอง 9. ชื่อเสียงของบริษัทฯ มีความสำคัญเป็นอันดับแรกก่อนที่จะตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ 					

รายละเอียด	ระดับความเห็น / ความจริง				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านบริษัทประกันชีวิต 10. ท่านตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุกับบริษัทเพราะชื่อเสียงของบริษัท 11. ท่านตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุกับบริษัทเพราะตัวแทนขายหรือพนักงานได้ให้ความรู้และรายละเอียดในการทำประกันอุบัติเหตุแก่ท่านอย่างดี 12. ท่านตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุกับบริษัทเพราะสำนักงานตั้งอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ 13. ท่านตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุกับบริษัทฯ เพราะความคุ้มครองเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกันที่ท่านจ่าย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และต่อธุรกิจประกันชีวิต

1. ท่านมีความคิดเห็นกับอัตราเบี้ยประกันว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
.....
2. การซื้อกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ครอบครัว ท่านมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้อย่างไร
.....
3. บริษัทประกันชีวิตทั่วไป มักเน้นคือคุณภาพของตัวแทนขายประกัน ท่านคิดว่าปัจจุบันนี้ ตัวแทนของบริษัทประกัน โดยทั่วไปเป็นอย่างไร และท่านคิดว่าควรปรับปรุงมากน้อยเพียงใด
.....
4. คุณภาพชีวิตของคนไทยในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุอย่างไร
.....
5. บริษัทประกันชีวิตมีทั้งที่เป็นบริษัทของคนไทย และของต่างประเทศท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้มากน้อยเพียงใดในกรณีที่ท่านต้องตัดสินใจมีกรมธรรม์หรือซื้อกรมธรรม์เพิ่มจากที่มีอยู่
.....
6. ในการทำประกันอุบัติเหตุของท่าน ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องใดมากที่สุด
.....
7. อื่น ๆ
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	นางสาวลภัสสรดา หงษ์สอง
วัน-เดือน-ปี-เกิด	11 กุมภาพันธ์ 2524
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนเทศบาลวัดเชียงยืนเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกาวิละวิทยาลัย เชียงใหม่ 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ เชียงใหม่ 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2546
ประวัติการทำงาน	ปีพ.ศ. 2546 ทำงานที่บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (สาขาเชียงใหม่) ตำแหน่งที่ปรึกษาโครงการประกันชีวิต ปีพ.ศ. 2547 ตำแหน่งที่ปรึกษาโครงการอาวุโส ปีพ.ศ. 2549 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสะสมเงินเดือน 7