

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

NO () () ()

แบบสอบถามชุดนี้สำหรับสอบถามผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 หรือประเภท 3) ที่ได้ทำประกันภัยกับ บริษัทสามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ท่านได้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับการศึกษาในระดับปริญญาโท ข้อมูลที่ท่านได้ตอบจะถือเป็นความลับและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์มา 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. มากกว่า 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. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. อาชีวศึกษา / อนุปริญญา
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 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

7. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน

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

8. ปัจจุบันท่านมีภาระหนี้สินที่จะต้องผ่อนชำระที่สำคัญที่สุดคือข้อใด

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์

1. ท่านมีรถยนต์ที่ใช้งานประจำกี่คัน

- () 1. 1 คัน () 2. 2 คัน () 3. 3 คัน
 () 4. 4 คัน () 5. ตั้งแต่ 5 คันขึ้นไป

2. เป็นรถยนต์ยี่ห้ออะไรบ้าง (ตอบตามจำนวนรถในข้อ 1)

() 2.1 โตโยต้า.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์โตโยต้าที่ใช้

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน

() 2.2 ฮอนด้า.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์ฮอนด้าที่ใช้

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน

() 2.3 นิสสัน.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์สันที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.4 มิตรูปิชิ.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์มิตรูปิชิที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.5 ชูชูกิ.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์ชูชูกิที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.6 อีชูชู.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์อีชูชูที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.7 เบนซ์.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์เบนซ์ที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.8 ฟอร์ด.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์ฟอร์ดที่ใช่

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.9 มาสด้า.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์มาสด้าที่ใช้

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน
 () 2.10 ยี่ห้ออื่น ๆ ระบุ.....คัน

ขนาดของเครื่องยนต์ที่ใช้

- () 1. 0-1,300 ซี.ซี.....คัน () 2. 1,301-1,600 ซี.ซี.....คัน
 () 3. 1,601-2,000 ซี.ซี.....คัน () 4. 2,001-2,500 ซี.ซี.....คัน
 () 5. 2,501 ซี.ซี ขึ้นไป.....คัน

3. รถยนต์ที่ท่านใช้งานประจำตามข้อ 1.เป็นรถประเภทใด

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

4. รถยนต์ที่ท่านใช้งานประจำได้ทำประกันภัยประเภทใดไว้กับ บริษัท สามัคคีประกันภัย

- () 1. ประเภท 1 () 2. ประเภท 3 () 3. ทั้งประเภท 1 และประเภท 3

5. ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่ท่านต้องชำระในแต่ละปีซึ่งได้ทำประกันภัยไว้กับ บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (ตามข้อ 4) เป็นจำนวนเงินประมาณเท่าไร

() 7.1 ประเภท 1

- () 1. 0-5,000 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท () 3. 10,001-15,000 บาท
 () 4. 15,001-20,000 บาท () 5. 20,001 บาทขึ้นไป

() 7.2 ประเภท 3

- () 1. 0-5,000 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท () 3. 10,001-15,000 บาท
 () 4. 15,001-20,000 บาท () 5. 20,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านทำประกันภัยรถยนต์กับ บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด อย่างไร

- () 1. ทำกับบริษัทโดยตรง () 2. ทำผ่านตัวแทนของบริษัท
 () 3. ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย () 4. อื่นๆ.....

7. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์กับ บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด อย่างไร

- () 1. จากหนังสือและวารสารต่างๆ () 2. จากอินเทอร์เน็ต
 () 3. จากการแนะนำของเพื่อน / บุคคลที่รู้จัก /ญาติ
 () 4. จากตัวแทนขายของบริษัทฯ () 5. จากบริษัทนายหน้าประกันภัย
 () 6. อื่นๆ (ระบุ).....

8. ท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุกับบริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด หรือไม่
 1. เคย (ตอบข้อ 9.) 2. ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ 9.)

9. จากข้อ 8 ท่านเป็นฝ่ายผิดกี่ครั้ง

1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง 3. 3 ครั้ง 4. มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัย

โปรดแสดงความคิดเห็นต่อคำถามในแต่ละข้อได้ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงสำคัญมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงสำคัญมาก

ระดับ 3 หมายถึงสำคัญน้อย

ระดับ 2 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด

ระดับ 1 หมายถึงไม่สำคัญ

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
<p>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเลือกทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และ 3 ขึ้นอยู่กับรายได้ 2. ท่านคิดว่าความเสี่ยงในการใช้รถยนต์ควรให้บริษัทฯ ประกันภัยเป็นผู้ดูแล 3. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานของบริษัทฯ เป็นอย่างดี 4. ท่านได้รับการเตือนต่ออายุกรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด 5. ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ ท่านสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวก 6. ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ พนักงานของบริษัทฯสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้รวดเร็ว <p>ปัจจัยด้านราคา</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. ความคุ้มครองที่ได้รับจากการประกันภัยรถยนต์คุ้มค่ากับค่าเบี้ยประกันภัยที่ได้จ่าย 8. ค่าเบี้ยประกันภัยของบริษัทฯ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นรวมทั้งความคุ้มครองที่ได้รับท่านคิดว่ามีความเหมาะสม <p>ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. ควรมีพนักงานของบริษัทฯมาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน 10. ควรมีตัวแทนของบริษัทฯมาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน 11. ท่านสามารถติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ยังสำนักงานของบริษัทฯได้สะดวก 					

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
<p>ด้านการส่งเสริมการขาย</p> <p>12. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์</p> <p>13. การติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯ โดยตรงทำให้ท่านได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>14. ในกรณีที่ท่านไม่เกิดอุบัติเหตุใดๆในรอบปีการทำประกันภัยท่านจะได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในปีต่อไป</p> <p>15. ท่านควรได้รับการผ่อนผันการชำระค่าเบี้ยประกันภัยเมื่อทำประกันภัยรถยนต์ภายในระยะเวลา 1 เดือน</p>					
<p>ปัจจัยทางสังคม</p> <p>1. ทุกคนในครอบครัวของท่านเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยรถยนต์</p> <p>2. ท่านได้ทราบข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์จากบุคคลที่รู้จักทำให้ท่านเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยรถยนต์</p> <p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p>3. ท่านเห็นว่าการประกันภัยรถยนต์เป็นสิ่งสำคัญของครอบครัว</p> <p>4. ท่านเห็นว่าการประกันภัยรถยนต์จะช่วยลดค่าใช้จ่ายแก่ท่านเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น</p> <p>5. ท่านพยายามแนะนำ และเสนอให้ญาติ พี่น้อง และเพื่อนเห็นถึงความสำคัญในการประกันภัยรถยนต์</p> <p>ปัจจัยด้านวัฒนธรรม</p> <p>6. ผู้ที่มีรถยนต์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญในการประกันภัยรถยนต์ที่ใช้งานประจำ</p>					

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
<p>7. ท่านไม่วิตกในกรณีที่ท่านทำประกันภัยรถยนต์ผ่านตัวแทนของบริษัทฯ ซึ่งอาจ โกงเงินค่าเบี้ยประกันภัย เพราะท่านให้ความไว้วางใจในบริษัทฯ</p> <p>ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา</p> <p>8. เคยท่านเคยมีความคิดเชิงปฏิเสธเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์</p> <p>9. ท่านมีความเข้าใจว่า การประกันภัยรถยนต์ ก็คือ การเฉลี่ยความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน</p> <p>10. บริษัทประกันภัย เป็นสถาบันหนึ่ง ที่รัฐบาลต้องดูแล และให้การสนับสนุน</p> <p>11. การประกันภัยรถยนต์ให้ประโยชน์คุ้มค่ากว่าการชดใช้ค่าเสียหายด้วยตนเองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ</p>					
<p>ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงปัญหา</p> <p>1. กระแสแห่งการเกิดอุบัติเหตุและความไม่แน่นอนของชีวิต เป็นมูลเหตุของการทำประกันภัยรถยนต์</p> <p>2. ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องเสียค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง</p> <p>3. ปัจจุบัน ได้เกิดการ โจรกรรมรถยนต์ค่อนข้างสูงส่งผลให้มีการทำประกันภัยรถยนต์มากขึ้น</p> <p>4. ในกรณีที่ท่านเกิดอุบัติเหตุรถยนต์ท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทและได้รับการบริการจากบริษัทฯ ด้วยความสะดวก</p> <p>ปัจจัยด้านข้อมูล</p> <p>5. มีตัวแทนและพนักงานจากหลายบริษัทมาเสนอการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน</p> <p>6. ท่านให้ความไว้วางใจในตัวแทนและพนักงานของบริษัทฯ</p>					

รายละเอียด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
7. ธรรมเนียมประกันภัยที่ท่านเลือกทำประกันมีความคุ้มครองที่เป็นมาตรฐานหรือดีกว่าบริษัทอื่น					
8. ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ของบริษัทฯมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับความจำเป็น					
ปัจจัยด้านการประเมินผล					
9. ท่านมิได้ซื้อการประกันภัยรถยนต์จากบริษัทฯเพราะความเกรงใจตัวแทนขายด้วยเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือเป็นบุตรหลาน					
10. ท่านได้มีการเปรียบเทียบแล้วว่าการชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่ท่านต้องจ่ายคุ้มค่ากับผลความคุ้มครอง					
11. ชื่อเสียงของบริษัทฯมีความสำคัญเป็นอันดับแรกก่อนที่จะตัดสินใจซื้อกรมธรรม์					
ปัจจัยด้านบริษัทประกันภัย					
12. ท่านตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯเพราะชื่อเสียงของบริษัทฯ					
13. ท่านตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯเพราะตัวแทนขายหรือพนักงานได้ให้ความรู้และรายละเอียดในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านอย่างดี					
14. ท่านตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯเพราะสำนักงานตั้งอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ					
15. ท่านตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯเพราะความคุ้มครองเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกันภัยที่ท่านจ่าย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อกรวิจัยและธุรกิจประกันภัยรถยนต์

1. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....
.....

2. บริษัทประกันวินาศภัยทั่วไปมักขยายงานขายผ่านตัวแทน ท่านคิดว่าปัจจุบันนี้ตัวแทนของบริษัทประกันวินาศภัยโดยทั่วไปเป็นเช่นไร และมีสิ่งใดบ้างที่ควรปรับปรุง

.....
.....

3. คุณภาพชีวิตของคนไทยในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องทำประกันภัยรถยนต์อย่างไร

.....
.....

4. ในการทำประกันภัยรถยนต์ของท่าน ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องใดมากที่สุด

.....
.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายขวัญชัย กิตติไพศาลกุล
วัน เดือน ปี เกิด	16 พฤษภาคม 2503 อายุ 40 ปี
ภูมิลำเนา	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	<p>ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยานนาวาเวชวิทยาคม กรุงเทพมหานคร</p> <p>ระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี กรุงเทพมหานคร</p> <p>ระดับอุดมศึกษา ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง</p>
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2522 - 2525 พนักงานสาขาตลาดน้อย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2525 - 2530 พนักงานการตลาด ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2530 - 2534 หัวหน้าสายแผนงานการตลาด ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2534 - 2538 หัวหน้าทีมอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2538 - 2539 รองผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อ 3 บงล. ไอทีเอฟ จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2539 - 2540 ผู้จัดการสาขานครปฐม บงล. สีนุกุดสาทรรม จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)</p>