



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า (เลิกกัน)

() 4. ม่าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. มัธยมศึกษา/ปวช.

() 2. อนุปริญญา/ปวส.

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 3. ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

() 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

1. อัตราค่าเบี้ยประกัน บาท/ปี
2. ทุนประกันภัย บาท
3. ท่านอาศัยอยู่ในบ้านในสถานภาพ
 () 1. เจ้าบ้าน () 2. ผู้อาศัย () 3. ผู้เช่า
4. ท่านอาศัยอยู่ในบ้านที่ทำประกันหรือไม่
 () 1. อาศัย () 2. ไม่ได้อาศัย
5. ระยะเวลาการทำประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยมาแล้ว ปี
6. จำนวนครั้งทำประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยมาแล้ว ครั้ง
7. ปัจจุบันท่านมีกรรมสิทธิ์ประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน ฉบับ
8. ท่านทำประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยไว้กับบริษัท
9. ท่านเคยได้รับสินไหมทดแทน จากการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่
 () 1. เคย () 2. ไม่เคย
10. เหตุผลที่เลือกซื้อประกันอัคคีภัย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. บ้านที่อยู่อาศัยเป็นบ้านไม้ วิศวกรรมการเกิดเพลิงไหม้
 () 2. บ้านที่อยู่อาศัยตั้งอยู่ในที่แออัด อยากรถดับเพลิงเข้าถึงของรถดับเพลิง
 () 3. บ้านและทรัพย์สินภายในบ้านมีมูลค่าที่สูงมาก
 () 4. ธนาคารผู้ให้กู้ยืมบังคับให้ทำประกันอัคคีภัย
 () 5. บ้านที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหวบ่อยุ ลูกเห็บตก ลมพายุพัดผ่านบ่อย
11. เหตุผลในการตัดสินใจทำประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. ได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย
 () 2. เบี้ยประกันภัยต่ำ คู่กับความคุ้มครอง
 () 3. ได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่แท้จริง กรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้
 () 4. ได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

ระยอง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านสถานที่				
1.1 สถานที่จอดรถ				
1.2 ตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกในการติดต่อ				
1.3 สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม				
1.4 ป้ายชื่อบริษัทมองเห็น ได้ง่ายและชัดเจน				
1.5 พื้นที่ใช้สอยภายในกว้างขวาง				
2. ปัจจัยด้านบุคลากร				
2.1 พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเต็มใจจะให้บริการ				
2.2 การบริการหลังการขายที่ประทับใจของพนักงานบริษัทประกันภัย				
2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
2.4 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหน้าที่				
2.5 อธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจน				
3. ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน				
3.1 มีการระบุนโยบายประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน				
3.2 เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ				
3.3 การชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้				
3.4 การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไปสำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม				
3.5 เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป				

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันอัครกิจ	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ				
4.1 การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้ประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
4.2 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้				
4.3 มีการให้บริการความช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง				
4.4 ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย				
4.5 มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่				
5. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด				
5.1 มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์				
5.2 มีเว็บไซต์ของบริษัท				
5.3 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ				
5.4 มีการให้ส่วนลด และของแถม				
5.5 จัดออกบูธตามห้างสรรพสินค้า				

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดระยอง**

คำชี้แจง โปรดเรียงลำดับความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย มากที่สุด
เพียง 3 อันดับ แล้วกรอกตัวเลขใน () โดยให้อันดับ 1 มีความพึงพอใจมาก อันดับ 2
มีความพึงพอใจปานกลาง อันดับ 3 มีความพึงพอใจน้อย

1. ปัจจัยด้านสถานที่

- () 1.1 สถานที่จอดรถ
- () 1.2 ตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกในการติดต่อ
- () 1.3 สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม
- () 1.4 ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน
- () 1.5 พื้นที่ใช้สอยภายในกว้างขวาง

2. ปัจจัยด้านบุคลากร

- () 2.1 พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจจะให้บริการ
- () 2.2 การบริการหลังการขายที่ประทับใจของพนักงานบริษัทประกันภัย
- () 2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
- () 2.4 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหน้าที่
- () 2.5 อธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจน

3. ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน

- () 3.1 มีการระบุทุนประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน
- () 3.2 เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ
- () 3.3 การชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้
- () 3.4 การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไปสำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม
- () 3.5 เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

- () 4.1 การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้ประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- () 4.2 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
- () 4.3 มีการให้บริการความช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง
- () 4.4 ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย
- () 4.5 มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่

5.ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

- () 5.1 มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์
- () 5.2 มีเว็บไซต์ของบริษัท
- () 5.3 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- () 5.4 มีการให้ส่วนลด และของแถม
- () 5.5 จัดออกบูธตามห้างสรรพสินค้า

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวนิสรา จันทร์มณี
วัน เดือน ปี เกิด	3 มีนาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจัดการทั่วไป สาขาวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนสายประสิทธิ์พาณิชย์การ ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	บริษัท MSIG ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ ปี 2545 - ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved