

แบบสอบถาม



ปัจจัยการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ โดยเอาผลข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อจัดทำรายงานการวิจัยเท่านั้น มิได้นำไปใช้เพื่อการอื่นแต่อย่างใด ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ปัจจุบันท่านทำประกันรถยนต์ภาคสมัครใจหรือไม่

- () 1. ทำ () 2. ไม่ทำ

ท่านทำประกันรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทใด

- () 1. ประเภท 1 () 2. ประเภท 2
() 3. ประเภท 3+ () 4. ประเภท 3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี () 2. 26 - 35 ปี
() 3. 36 - 45 ปี () 4. 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง () 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
- () 3. ปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
5. อาชีพ
- () 1. นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
- () 3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () 4. เจ้าของกิจการ
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- () 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท () 2. 15,001 - 30,000 บาท
- () 3. 30,001 - 45,000 บาท () 4. มากกว่า 45,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลกับการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์
คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ปัจจัยการตลาดและการสื่อสารการตลาด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
7.1 มีผลิตภัณฑ์ทางการประกันภัยรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย					
7.2 มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี					
7.3 มี Call Center และเจ้าหน้าที่รับแจ้งอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง					
7.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย					
7.5 สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต ชำระผ่านระบบออนไลน์ของธนาคาร					
7.6 สามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต ดอกเบี้ย 0% นาน 3 – 6 เดือน					
8. ปัจจัยด้านราคา					
8.1 เบี้ยประกันมีราคาถูก					
8.2 เบี้ยประกันภัยมีความเหมาะสมกับความคุ้มครอง					

ปัจจัยการตลาด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ปัจจัยด้านสถานที่					
9.1 มีการจัดรูปแบบสำนักงานประกันภัยที่โดดเด่น สะดุดตา					
9.2 ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ					
10. ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (Advertising)					
1.1 โทรทัศน์					
1.2 วิทยุ					
1.3 หนังสือพิมพ์					
1.4 นิตยสารหรือวารสาร					
1.5 เอกสาร / แผ่นพับ / โบรชัวร์ของบริษัทประกันภัย					
1.6 อินเทอร์เน็ต					
2. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)					
2.1 ของแถม และของที่ระลึกต่างๆ					
2.2 คุปองส่วนลด					
2.3 Gift Voucher เช่น คุปองน้ำมัน บัตรแทนเงินสดต่างๆ					
3. การสื่อสาร ณ จุดซื้อ (Point of Purchase Communications)					
3.1 ป้ายต่างๆ บริเวณหน้าร้านตัวแทน นายหน้า บริษัท					
3.2 แผ่นพับ โบรชัวร์					
4. การประชาสัมพันธ์ (Publics Relations)					
4.1 การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม [CSR]					
4.2 บทความในหนังสือพิมพ์ / นิตยสาร					
4.3 ประชาสัมพันธ์ทาง Website					
5. การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling)					
5.1 การเสนอและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์					
5.2 พนักงานพูดจาสุภาพและเป็นกันเอง					
5.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
6. การสนับสนุนทางการตลาด (Sponsorship Marketing)					
6.1 สนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ เช่น สนับสนุนเสื้อกั๊กสะท้อนแสงสำหรับตำรวจจราจร / สนับสนุนป้ายจราจร / แจกร่มแก่ลูกค้า					

ปัจจัยการตลาด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. การตลาดเชิงกิจกรรม (Event Marketing)					
7.1 การออกร้านในงานแสดงสินค้า					
7.2 การจัดกิจกรรมในโอกาสพิเศษ เทศกาลต่างๆ					

ส่วนที่ 3 เหตุผลในการตัดสินใจทำประกันรถยนต์

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

11. เหตุผลในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ต้องการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลาหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น
- () 2. มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้
- () 3. มีส่วนลดจูงใจในการทำประกันภัย
- () 4. เงื่อนไขความคุ้มครองและมีสาขาบริการเพียงพอตรงตามความต้องการ
- () 5. เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง
- () 6. มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน
- () 7. รถอยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามสัญญา
- () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านเลือกใช้บริการทำประกันภัยรถยนต์ของบริษัทใดในปัจจุบัน

- () กรุงเทพประกันภัย
- () ลีเบอร์ตีประกันภัย
- () วิริยะประกันภัย
- () ประกันภัยไทยวิวัฒน์
- () เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย
- () ธนชาติประกันภัย
- () ทิพยประกันภัย
- () สินทรัพย์ประกันภัย
- () อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันภัย
- () เอเชียประกันภัย
- () ทิพยประกันภัย
- () สินทรัพย์ประกันภัย
- () เทเวศประกันภัย
- () มิตรแท้ประกันภัย
- () ประกันคุ้มภัย
- () สินมั่นคงประกันภัย
- () เมืองไทยประกันภัย
- () อาคเนย์ประกันภัย (2000)
- () ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ปีนี้อ่านคิดว่าจะต่อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่บริษัทเดิมหรือไม่

() 1. ทำ

() 2. ไม่ทำ

() 3. ไม่แน่ใจ

14. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม