

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อคุณภาพบริการ ของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษา ตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารเทคโนโลยี หมวดวิชาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการศึกษาต่อไป ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในงานวิจัยเท่านั้น

ผู้ทำวิจัย ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ.ที่นี้

(วรรัตน์ วรรณมพิทักษ์)

นักศึกษาหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง รายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 2: ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เอาประกันภัย
- ส่วนที่ 3: ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของ บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 4: ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 5: ปัจจัยด้านการรับรู้นวัตกรรม
- ส่วนที่ 6: ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง

2. สถานภาพ

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

3. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20-29 ปี
 (3) 30-39 ปี (4) 40-49 ปี
 (5) 50-59 ปี (6) 60 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า (2) ปวส /อนุปริญญา
 (3)ปริญญาตรี (4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- (1) นักเรียน/นักศึกษา (2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 (3) พนักงานบริษัทเอกชน (4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 (5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน (6) รับจ้าง
 (7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ (8) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า 15,000 บาท (2) 15, 001 –25,000 บาท
 (3) 25,001 – 35,000 บาท (4) 35,001 – 45,000 บาท
 (5) 45,001 – 60,000 บาท (6) มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป

7. ท่านทราบหรือไม่ว่า บริษัทประกันคุ้มภัย นำระบบ GPS มาใช้ในการให้บริการ

- (1) ทราบ (2) ไม่ทราบ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัยที่เป็นภาคบังคับ)

1. ท่านทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัย) ประเภทใด

- (1) ประเภท 1 (2) ประเภท 2 (3) ประเภท 3

2. รายละเอียดของรถยนต์ที่ท่านทำประกันภัย

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

3. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพราะเหตุใด

- (1) ซื้อเพราะถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ
 (2) ซื้อเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

- (3) ชื่อเพราะต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ.ประกันภัย
- (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจจากแหล่งใด

- (1) โทรทัศน์
- (2) วิทยุ
- (3) หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
- (4) ใบปลิว
- (5) ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย
- (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยผ่านช่องทางใด

- (1) ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง
- (2) บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์
- (3) ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย
- (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านทำประกันภัยรถยนต์โดยผ่านช่องทางดังกล่าวในข้อ 5 เพราะเหตุใด

- (1) บริการดี ติดต่อดี
- (2) มีความมั่นคงเชื่อถือได้
- (3) ได้รับส่วนลด ค่าคอมมิชชั่น
- (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มครองภัย

ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มครองภัย อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ					
1.1 จุดให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน / ธุรกิจ	<input type="checkbox"/>				
1.2 การติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้ง ของจุดให้บริการ	<input type="checkbox"/>				
1.3 จำนวนสาขาที่ให้บริการรายย่อยมีเพียงพอ	<input type="checkbox"/>				
1.4 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า	<input type="checkbox"/>				
1.5 อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย	<input type="checkbox"/>				
1.6 มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ครบวงจร เช่น ระบบการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>				
1.7 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การจัด เรียงลำดับในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>				
1.8 พนักงานให้คำแนะนำและสนใจปัญหาของ ท่าน	<input type="checkbox"/>				
1.9 มีการแจ้งข้อมูลใหม่ๆให้ลูกค้าทราบตลอด	<input type="checkbox"/>				
1.10 จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	<input type="checkbox"/>				
1.11 บุคลิกภาพ / การแต่งกายของพนักงาน	<input type="checkbox"/>				
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
2.1 ให้ข้อมูลและความรู้ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>				
2.2 สามารถให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาไว้	<input type="checkbox"/>				
2.3 พนักงานมีความรอบรู้ในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>				
2.4 พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ เช่น มีความ เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย	<input type="checkbox"/>				
2.5 พนักงานทำงานถูกต้องแม่นยำ	<input type="checkbox"/>				
2.6 การคิดค่าเบี่ยประกัน อยู่ในอัตราที่สมเหตุ สม	<input type="checkbox"/>				

ผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					
2.7 ความสำเร็จประสิทธิภาพของระบบบริการ เช่น บุคลากรให้ความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามต้องการ	<input type="checkbox"/>				
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
3.1 พนักงานพูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	<input type="checkbox"/>				
3.2 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร	<input type="checkbox"/>				
3.3 พนักงานเต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่าน	<input type="checkbox"/>				
3.4 พนักงานมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	<input type="checkbox"/>				
3.5 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา	<input type="checkbox"/>				
3.6 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	<input type="checkbox"/>				
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
4.1 กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>				
4.2 พนักงานมีความตื่นตัวพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>				
4.3 พนักงานอธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ	<input type="checkbox"/>				
4.4 พนักงานสื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการให้บริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ	<input type="checkbox"/>				
4.5 มีบริการยกรถเพื่อที่จะนำไปเข้าสู่ซ่อมรถได้อย่างรวดเร็ว หากรถเสียหรือเกิดอุบัติเหตุที่ไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้	<input type="checkbox"/>				
5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>				
5.1 พนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วย	<input type="checkbox"/>				

ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2 พนักงานคอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูล	<input type="checkbox"/>				
5.3 พนักงานดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน	<input type="checkbox"/>				
5.4 มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>				
5.5 จุดจำหน่ายที่มาใช้บริการได้	<input type="checkbox"/>				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทประกันคุ้มภัย

ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มภัย อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ	<input type="checkbox"/>				
2. พนักงานให้คำแนะนำตลอดการให้บริการ	<input type="checkbox"/>				
3. มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันประวัติดี	<input type="checkbox"/>				
4. ค่าเบี้ยประกันอยู่ในอัตราที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>				
5. เมื่อเกิดอุบัติเหตุพนักงานสำรวจภัยมาถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>				
6. ถ้อยประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก	<input type="checkbox"/>				
7. มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเช้ค่าสินไหมทดแทน	<input type="checkbox"/>				

8. ให้บริการรับ – ส่ง รถยนต์คันที่ต้องซ่อม	<input type="checkbox"/>				
9. คู่ที่เข้าซ่อมมีมาตรฐานและมีความชำนาญในการซ่อม	<input type="checkbox"/>				

ส่วนที่ 5 การรับรู้วัฒนธรรม

โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ในตารางช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับการรับรู้วัฒนธรรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านมักจะหาคำจำกัดความของสิ่งที่ท่านไม่รู้	<input type="checkbox"/>				
2. ท่านพยายามหาความหมายของสิ่งที่ท่านไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน	<input type="checkbox"/>				
3. ท่านเป็นคนมีความคิดที่มองต่างมุม	<input type="checkbox"/>				
4. ท่านเป็นคนคิดวิธีการที่ได้ผลเร็วที่สุด	<input type="checkbox"/>				
5. ท่านเป็นคนที่นำความรู้สึกลงและการกระทำของตนเองมาวิเคราะห์	<input type="checkbox"/>				
6. ท่านมักจะขออภิปรายความคิดเห็นใหม่ๆอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>				
7. ท่านมักจะสงสัยในสิ่งต่างๆที่จะเชื่อตามกันมา	<input type="checkbox"/>				
8. ท่านเป็นคนคิดเป็นขั้นตอนในการดำเนินงานจากจุดเริ่มต้นจนถึงผลสำเร็จ	<input type="checkbox"/>				

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการของบริษัทประกันคุ้มภัย

1. ท่านคิดว่าบริษัทประกันคุ้มภัย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยในการบริการด้านใดเพิ่มเติมบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่า Reliability

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 64

Alpha = .854

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. สถานภาพ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
5. อาชีพ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
7. ท่านทราบหรือไม่ว่า บริษัทประกันคุ้มภัย นำระบบ GPS มาใช้ในการให้บริการ

พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัยที่เป็นภาคบังคับ)

8. ท่านทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัย) ประเภทใด
9. รายละเอียดของรถยนต์ที่ท่านทำประกันภัย
10. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพราะเหตุใด
11. ท่านทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจจากแหล่งใด

12. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยผ่านช่องทางใด
13. ท่านทำประกันภัยรถยนต์โดยผ่านช่องทางดังกล่าวในข้อ 5 เพราะเหตุใด

คุณภาพการให้บริการ - ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

14. จุดให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน / ธุรกิจ
15. การติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ
16. จำนวนสาขาที่ให้บริการรายย่อยมีเพียงพอ
17. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า
18. อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย
19. มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ครบวงจร เช่น ระบบการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์
20. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การจัดเรียงลำดับในการให้บริการ
21. พนักงานให้คำแนะนำและสนใจปัญหาของท่าน
22. มีการแจ้งข้อมูลใหม่ๆ ให้ลูกค้าทราบตลอด
23. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ
24. บุคลิกภาพ / การแต่งกายของพนักงาน

คุณภาพการให้บริการ - ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

25. ให้ข้อมูลและความรู้ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
26. สามารถให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาไว้
27. พนักงานมีความรอบรู้ในการให้บริการ
28. พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ เช่น มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
29. พนักงานทำงานถูกต้องแม่นยำ
30. การคิดค่าเบี้ยประกัน อยู่ในอัตราที่สมเหตุ สมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ
31. ความมีประสิทธิภาพของระบบบริการ เช่น บุคลากรให้ความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามต้องการ

คุณภาพการให้บริการ – การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

32. พนักงานพูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน

33. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร
34. พนักงานเต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่าน
35. พนักงานมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล
36. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา
37. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง

คุณภาพการให้บริการ - การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

38. กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว
39. พนักงานมีความตื่นตัวพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว
40. พนักงานอธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ
41. พนักงานสื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการให้บริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ
42. มีบริการรถยกเพื่อที่จะนำไปเข้าสู่ซ่อมรถได้อย่างรวดเร็ว หากรถเสียหรือเกิดอุบัติเหตุที่ไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้

คุณภาพการให้บริการ – ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

43. พนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
44. พนักงานคอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูล
45. พนักงานดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน
46. มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน
47. จดจำผู้ที่มาใช้บริการได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทประกันคุ้มภัย

48. ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ
49. พนักงานให้คำแนะนำตลอดการให้บริการ
50. มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันประวัติดี

51. ค่าเบี้ยประกันอยู่ในอัตราที่เหมาะสม
52. เมื่อเกิดอุบัติเหตุพนักงานสำรวจภัยมาถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว
53. ถือประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก
54. มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
55. ให้บริการรับ – ส่ง รถยนต์คันที่ต้องซ่อม
56. คู่ที่เข้าซ่อมมีมาตรฐานและมีความชำนาญในการซ่อม

การรับรู้วัฒนธรรม

57. ท่านมักจะหาคำจำกัดความของสิ่งที่ท่านไม่รู้
58. ท่านพยายามหาความหมายของสิ่งที่ท่านไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน
59. ท่านเป็นคนมีความคิดที่มองต่างมุม
60. ท่านเป็นคนคิดวิธีการที่ได้ผลเร็วที่สุด
61. ท่านเป็นคนที่นำความรู้สึกและการกระทำของตนเองมาวิเคราะห์
62. ท่านมักจะชอบอภิปรายความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ
63. ท่านมักจะสงสัยในสิ่งต่างๆ ที่จะเชื่อตามกันมา
64. ท่านเป็นคนคิดเป็นขั้นตอนในการดำเนินงานจากจุดเริ่มต้นจนถึงผลสำเร็จ