

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านทางออนไลน์

กรณีศึกษา บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทำรายงานโครงการเฉพาะบุคคล เรื่อง “ **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านทางออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)** ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 1. วางแผนนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้านประกันภัย ผ่านทางออนไลน์
 2. การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)
 3. การเสริมสร้างความรู้ทางวิชาการสำหรับประชาชนทั่วไปในด้านประกันภัย
3. ผู้ให้ข้อมูลจะต้องเคยซื้อประกันภัยออนไลน์ ผ่านทาง www.deves.co.th
4. คำถามสำหรับแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูล
 - ส่วนที่ 2 คำถามด้านพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางด้านประกันภัยออนไลน์ของบริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้ข้อมูล
 - ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านทางออนไลน์ ของ บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้ข้อมูล
 - ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อประกันภัยออนไลน์ ผ่าน www.deves.co.th
5. การจัดทำแบบสอบถามครั้งนี้ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อนานแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาในการตอบคำถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 คำถามด้านพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

16 – 25 ปี

☐

26 – 35 ปี

☐

36 – 45 ปี

☐

46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หย่าร้าง

☐

แยกกันอยู่

4. อาชีพ

☐

นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา

☐

พนักงานบริษัทเอกชน

☐

ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐

เจ้าของกิจการ

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. การศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

ปริญญาโท

☐

สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐

15,000 - 30,000 บาท

☐

30,000- 45,000 บาท

☐

45,000 บาท ขึ้นไป

7. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ประเภทใดผ่านทาง www.deves.co.th

☐

ประเภท 1

☐

ประเภท 3

☐

พรบ.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านประกันภัยออนไลน์ผ่าน

www.deves.co.th

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

8. ส่วนใหญ่ท่านจะใช้ computer หรือ Internet ของที่ไหน

☐

ที่บ้าน

☐

ที่ทำงาน

☐

ร้าน Internet Cafe

9. ระยะเวลาในการเข้าเว็บไซต์ www.deves.co.th ในแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ยนาที

- ☐ 0 – 10 นาที
- ☐ 11 – 20 นาที
- ☐ 21 – 30 นาที
- ☐ มากกว่า 31 นาที ขึ้นไป

10. ความถี่ที่ท่านเข้ามาใช้บริการข่าวสารด้านประกันภัยผ่านทาง www.deves.co.th ก่อนการตัดสินใจซื้อ

- ☐ 3 ครั้ง / เดือนขึ้นไป
- ☐ 3 ครั้ง / เดือน
- ☐ 2 ครั้ง / เดือน
- ☐ 1 ครั้ง / เดือน
- ☐ น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน

11. ท่านรู้จัก www.deves.co.th จากสื่อใด

- ☐ สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต เช่น www.google.co.th , เว็บไซต์คลับรถต่างๆ
- ☐ สื่อโฆษณา ตามช่องทางอื่น เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ ป้ายโฆษณา หรือหนังสือ
- ☐ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
- ☐ บริษัทโบรคเกอร์ ตัวแทน หรือพนักงานขาย
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

12. ท่านใช้บริการใดบ้าง ผ่าน www.deves.co.th (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ คำนวณเบี้ยประกันภัยรถยนต์
- ☐ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเคลมประกันภัย
- ☐ ชำระเบี้ยประกันภัยผ่านเว็บไซต์
- ☐ ศึกษาข้อมูลทั่วไปของบริษัท
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยออนไลน์ผ่าน www.deves.co.th
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

การบริการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. มีผลิตภัณฑ์ทางการประกันภัยให้เลือก หลากหลาย					
2. มีบริการด้านประกันภัยที่ครบถ้วนตั้งแต่การ ซื้อประกันภัย การชำระเงิน ตลอดจนการแจ้ง เคลมผ่านออนไลน์					
3. มีข้อมูลทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ง่ายต่อ ความเข้าใจ					
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์					

3.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

ราคา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เบี้ยประกันภัยบนเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับ ความคุ้มครอง					
2. สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้หลายวิธี เช่น ชำระด้วยบัตรเครดิต ชำระผ่านระบบออนไลน์ ของธนาคาร					
3.สามารถผ่อนชำระด้วยสินเชื่อ เช่น KTC,CITIBANK, SCB					

3.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ให้บริการผ่าน www.deves.co.th	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. มีความสะดวกสบาย ง่ายต่อการใช้บริการ					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. เป็นช่องทางที่สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนทุกกระบวนการซื้อประกันภัย					
4. สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่					
5. ผู้ซื้อประกันภัย มีความสะดวกและมี ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์					

3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

การส่งเสริมการขาย	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. โฆษณา ผ่านทางสื่ออินเตอร์ เช่น Search Engine หรือBanner ตามเว็บไซต์ของคัลบริดต่างๆ					
2. โฆษณาผ่านสื่อเฉพาะกิจ เช่น แผ่นพับ ป้าย โฆษณา ไปสเตอร์ หรือ Event					
3. มีโปรโมชั่นผ่านทางเว็บไซต์ที่น่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อ เช่น การแถมคู่มือ น้ำมัน บัตรชมภาพยนตร์					
4. มีเงื่อนไขในการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น มีการผ่อนชำระ 0% 6 เดือน หรือมีค่า Taxi ระหว่างซ่อม					

3.5 ปัจจัยด้านการให้บริการแบบเจาะจง (Personalization)

การให้บริการแบบเจาะจง	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.สามารถนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของท่าน					
2.เก็บประวัติของท่านเมื่อมีการใช้งานในเว็บไซต์ และให้บริการพิเศษเฉพาะรายตามความต้องการของท่านในครั้งต่อไป					

3.6 ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)

การส่งเสริมการขาย	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.การให้ข้อมูลเพื่อซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ มีความปลอดภัย					
2.การชำระเงินผ่านเว็บไซต์ มีความปลอดภัย เชื่อถือได้					

3.7 ปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวกับเว็บไซต์

ปัจจัยด้านเว็บไซต์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. รูปแบบ และความน่าสนใจของเว็บไซต์ โดยรวม เช่นรูปแบบทันสมัย สีสันทาใช้งาน					
2. เนื้อหาในเว็บไซต์ ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. การใช้งาน ง่ายต่อความเข้าใจ สะดวกรวดเร็ว					
4. เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ สามารถซื้อประกันภัยได้จริง					

ปัจจัยด้านเว็บไซต์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. การให้ข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่มั่นคง และน่าเชื่อถือของ บริษัทฯ					
6. มีบริการที่ตรงตามความต้องการ เช่น การ ชำระเงินผ่าน ทางออนไลน์ แจ้างเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่าน ออนไลน์					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....