

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

---

**ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร**


---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด  
 ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น

- 1) ท่านมีรถเก๋ง รถกระบะหรือรถตู้ที่จดทะเบียนส่วนบุคคลในนามของท่านหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> 1. ใช่	<input type="checkbox"/> 2. ไม่ (ขอขอบคุณและจบการตอบแบบสอบถามเพียงเท่านี้)
---------------------------------	--
- 2) รถยนต์ที่ท่านใช้เป็นรถประเภทใด
 

<input type="checkbox"/> 1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	<input type="checkbox"/> 2. รถกระบะส่วนบุคคล	<input type="checkbox"/> 3. รถตู้
---	--	-----------------------------------
- 3) เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
- 4) อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. 18 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 26 – 35 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 36 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 50 ปี
- 5) อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 4. นิสิต/นักศึกษา
<input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 5. เกษตร / รับจ้าง
<input type="checkbox"/> 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ.....
- 6) ระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 50,001 – 70,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 40,001 – 100,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 100,000 บาท

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

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. รถยนต์ของท่านได้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทใดไว้บ้าง
  - 1. กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว (ถ้าท่านเลือกตอบข้อนี้ ให้ข้ามไปตอบ ข้อ 3.)
  - 2. กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ. พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1
  - 3. กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3
  - 4. ไม่มีกรมธรรม์ประเภทใดๆคุ้มครองทั้งสิ้น
2. เหตุผลในการทำประกันภัยภาคสมัครใจ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1. อายุของรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่
  - 2. เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย
  - 3. ต้องการการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลา หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น
  - 4. มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้
  - 5. เงื่อนไขความคุ้มครองและมีสาขาบริการเพียงพอตรงตามความต้องการ
  - 6. มีส่วนลดจูงใจในการทำประกันภัย
  - 7. รถอยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามสัญญา
  - 8. มีผู้ร่วมใช้รถหลายคน
  - 9. เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง
  - 10. อื่นๆโปรดระบุ.....
3. ท่านทำประกันภัยรถยนต์
  - 1) ทำโดยตรงกับบริษัท  2) ผ่านตัวแทน
  - 3) ผ่านโบรกเกอร์  4) Internet
4. บุคคลใดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยกับใคร
  - 1) เพื่อน  2) พ่อแม่  3) ตัวแทนประกัน  4) ตัวเอง  5) อื่นๆ
5. เหตุผลที่ท่านเลือกบริษัทประกันภัย
  - 1) ราคาถูก  2) บริการรวดเร็ว  3) บริษัทที่มีชื่อเสียง  4) ได้รับส่วนลด / ของแถม
6. ความถี่ในการเลือกทำประกันภัย
  - 1) ปีละครั้ง  2) ปีละ 2 ครั้ง  3) ปีละ 3 ครั้ง  4) ปีละ 4 ครั้ง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อการบริการของบริษัทประกันภัย  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย					
2. มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท					
3. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง					
4. มีความเชื่อถือได้ด้านคุณภาพของข้อมูล					
5. ระยะเวลาการ claim ประกันที่รวดเร็วในกรณีเกิดอุบัติเหตุ					
<b>ราคา</b>					
1. ระดับราคา					
2. สามารถชำระเงินโดยผ่านบัตรเครดิต					
3. สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้					
4. มีเครดิตให้ 30 วันในการชำระค่าเบี้ยประกัน					
5. มีส่วนลดในการทำประกันภัย					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. หาซื้อได้ง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่าย กระจายอยู่จำนวนมาก					
2. สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่าย อยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี					
3. สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่าย กระจายอยู่ใน แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
4. จัดจำหน่ายผ่านทาง web site					
5. เพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายโดยผ่านร้านสะดวกซื้อ					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
2. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
3. มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ					
4. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆแก่ลูกค้า					
5. มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทาง ไปรษณีย์					