



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระในการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุส่วนบุคคลใด เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาววารินทร์ สิริสุนันท์

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 6 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- (1) หญิง (2) ชาย

2. อายุ

- (1) ไม่เกิน 25 ปี (2) 25 - 35 ปี (3) 36- 45 ปี (4) 46-45 ปี
(5) มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพ

- (1) สมรส (2) โสด (3) หย่า/หม้าย

4. การศึกษา

- (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 (3) อนุปริญญา/ปวส. (4) ปริญญาตรี
 (5) สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

5. อาชีพหลักของท่าน

- (1) เจ้าของกิจการ/ค้าขาย (2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 (3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) เกษตรกร
 (5) นักเรียน/นักศึกษา (6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. ท่านมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- (1) 5,000 – 10,000 บาท (2) 10,001 – 15,000 บาท
 (3) 15,001 – 20,000 บาท (4) 20,001- 25,000 บาท
 (5) มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป(โปรดระบุ).....

7. ท่านทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทมานานเท่าใด

- (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-5 ปี
 (3) 6-10 ปี (4) มากกว่า 10 ปี

8. ท่านมีกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับจำนวนทั้งหมดกี่บริษัท

- (1) มี 1 บริษัท (2) มี 2 บริษัท
 (3) มี 3 บริษัท (4) มีมากกว่า 3 บริษัท

9. ประเภทของกรรมธรรม์ประกันภัยที่ท่านมีประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ประกันภัยอัคคีภัย (สำหรับที่อยู่อาศัย, สำหรับธุรกิจ)
 (2) ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.)
 (3) ประกันภัยเบ็ดเตล็ด (อุบัติเหตุส่วนบุคคล, การเดินทาง, โจรกรรม, ภัยโฆษณา, ความเสียหายทุกชนิด, เครื่องจักร และ อื่นๆ)
 (4) ประกันภัยขนส่งและทางทะเล
 (5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. มูลค่าของทุนประกันวินาศภัยที่ท่านทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้าง หรือ วงอุบัติเหตุส่วนบุคคล

- (1) น้อยกว่า 50,000 บาท (2) 50,000 – 100,000 บาท
 (3) 100,001 – 200,000 บาท (4) 200,001 – 500,000 บาท
 (5) มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป

11. ค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ท่านต้องจ่ายใน 1 ปี

- (1) น้อยกว่า 10,000 บาท (2) 10,000 – 20,000 บาท
 (3) 20,001 – 30,000 บาท (4) 30,001- 40,000 บาท (5) มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

12. วัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน, สิ่งปลูกสร้าง, ร่างกาย และครอบครัว
 (2) เพื่อความมั่นใจว่าจะได้รับค่าชดใช้สินไหมจากการทำประกันวินาศภัย
 (3) เพื่อเป็นหลักการค้าประกันการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน
 (4) เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ
 (5) เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงในการทำงานหรือการดำเนินกิจการ
 (6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ บริษัทกรุงไทยพานิช
ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่**

1.ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1.1 การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น
- [] 1.2 บริษัทไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- [] 1.3 พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง
- [] 1.4 ระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท ไม่น่าเชื่อมั่นและไม่ไว้วางใจ
- [] 1.5 การชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการไม่น่าไว้วางใจ

2.ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 2.1 พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการขาดความรวดเร็ว
- [] 2.2 พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตรงความต้องการ
- [] 2.3 พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัย ได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง
- [] 2.4 พนักงานไม่มีความเต็มใจในการบริการ
- [] 2.5 พนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม
- [] 2.6 พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 3.1 พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงไม่สามารถอธิบายถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี
- [] 3.2 พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิสัยอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี
- [] 3.3 พนักงานผู้ให้บริการไม่มีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี

[] 3.4 พนักงานผู้ให้บริการ ไม่มีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัย ได้เป็นอย่างดี

[] 3.5 พนักงาน ไม่มีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชันกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

[] 3.6 พนักงาน ไม่มีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) กระบวนการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 4.1 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ ไม่มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย

[] 4.2 ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน

[] 4.3 ไม่ได้ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน

[] 4.4 ไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย การให้บริการล่าช้า เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

[] 4.5 การติดต่อพนักงานผู้ให้บริการยาก และรอนาน

[] 4.6 เว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆ ติดต่อยาก หรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 5.1 พนักงานผู้ให้บริการ ไม่มีความเอาใจใส่ เช่น เมื่อมารับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความไม่ใส่ใจ และไม่กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว

[] 5.2 พนักงานผู้ให้บริการ ใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ

[] 5.4 พนักงานผู้ให้บริการ มีการแสดงออกกิริยามารยาทไม่สุภาพเรียบร้อย

[] 5.5 พนักงานผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่เป็นมิตร

[] 5.6 พนักงาน ไม่เต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บุคลากร (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 6.1 พนักงานผู้ให้บริการ ไม่มีการสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องและไม่เป็นจริงแก่ท่าน

[] 6.2 พนักงานผู้ให้บริการ ไม่สามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน

[] 6.3 พนักงานผู้ให้บริการ ไม่สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน

- [] 6.4 พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
- [] 6.5 พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย
- [] 6.6 บริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา
- [] 6.7 การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจยากและไม่ชัดเจน
- [] 6.8 พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง และไม่น่าสนใจ

7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 7.1 บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ไม่ดีไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- [] 7.2 รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทไม่น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย
- [] 7.3 เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้
- [] 7.4 พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายไม่เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท

8. ด้านความปลอดภัย (Security) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 8.1 พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- [] 8.2 บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล
- [] 8.3 ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 9.1 พนักงานไม่มีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า
- [] 9.2 พนักงานไม่สามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด
- [] 9.3 พนักงานไม่สามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่

ละประเภทได้

[] 9.4 บริษัทไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ถูกคำต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน

10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 10.1 ที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน,แจ้งเคลมประกันภัย

[] 10.2 บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ล้าสมัย

[] 10.3 สัญญาลักษณะโลโก้ของบริษัทมองเห็นไม่เด่นชัด และไม่สามารถจดจำได้ และไม่น่าเชื่อถือ

[] 10.4 เครื่องมือที่บริษัทให้บริการไม่มีความทันสมัยและไม่สวยงาม

[] 10.5 การตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม

[] 10.6 อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่ไม่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาววรินทร์ สิทิสุนันท์

วัน เดือน ปี เกิด 1 พฤศจิกายน 2522

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนธีรกานท์บ้านโฮ้ง
ปีการศึกษา 2540
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การเงินและการธนาคาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2543

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2545 – 2546 เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน
บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด
สำนักงานใหญ่
พ.ศ. 2546- ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บัญชีการเงินอาวุโส
บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด
สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved