

ผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสาร ในการให้บริการของ
ฝ่ายสินไหมรณนธ์ บริษัท เทเวศรประกันภัย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ ตามหลักสูตรวารสารศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ใน
การศึกษา และเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน คำตอบของท่าน
จะไม่เกิดผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาโปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบ
แบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบ
สอบถามมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรณนัต
บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 30 ปี	() 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี	() 4. 51-60 ปี
() 5. มากกว่า 60 ปี	
3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	() 2. ระดับมัธยมศึกษา
() 3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	() 4. สูงกว่าปริญญาตรี
() 5. อื่น ๆ(ระบุ)	
4. อาชีพ

() 1. รับจ้าง	() 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน	() 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 5. อื่น ๆ(ระบุ)	
5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	() 2. 10,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท	() 4. มากกว่า 30,000 บาท
6. สถานะของผู้ใช้บริการ

() 1. ลูกค้ำ (มีประกันภัยรณนัตกับบริษัทฯ)	() 2. คู่กรณี
() 3. คู่ค้ำ (เช่น คู่/ศูนย์, ร้านอะไหล่ ฯ)	() 4. อื่น ๆ(ระบุ)
7. ท่านมีประกันภัยรณนัตประเภทใดกับบริษัทฯ (เฉพาะผู้ที่เป็นลูกค้ำ)

() 1. ประเภท 1	() 2. ประเภท 2
() 3. ประเภท 3	() 4. พ.ร.บ.

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

8. ท่านเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทฯ เป็นระยะเวลา.....ปี (ยกเว้นคู่กรณี)

9. ท่านมาใช้บริการด้านใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เปิดเคลม | ☐ 2. คุมราคา |
| ☐ 3. เบิกจ่าย | ☐ 4. เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน |
| ☐ 5. อื่นๆ.....(ระบุ) | |

10. ท่านติดต่อเคลมประกันกับบริษัทวิธีใดบ่อยที่สุด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. เข้ามาติดต่อที่บริษัท | ☐ 2. นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ |
| ☐ 3. ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ ในเครือ | ☐ 4. ผ่านระบบ e-claim |
| ☐ 5. อื่นๆ.....(ระบุ) | |

11. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ 1. 1 ครั้ง | ☐ 2. 2 ครั้ง |
| ☐ 3. 3 ครั้ง | ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้ง |

12. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. น้อยกว่า 15 นาที | ☐ 2. 15 - 30 นาที |
| ☐ 3. 31 - 45 นาที | ☐ 4. 46 - 60 นาที |
| ☐ 5. มากกว่า 60 นาที | |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

ท่านมี ความพึงพอใจ ในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม ในลักษณะต่อไปนี้
 มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่สินไหม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ตั้งใจรับฟัง และสอบถามรายละเอียดความต้องการ ของท่าน					
2. สามารถอธิบายถึงรายละเอียดและขั้นตอนใน การเคลมประกันภัยรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
3. สามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ใน ทุกกรณี					
4. มีการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตาม กรมธรรม์ให้ท่านทราบ					
5. ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดีแก่ท่านได้					
6. ให้การต้อนรับที่อบอุ่น กล่าวคำทักทายเมื่อท่านมา ติดต่อขอรับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่ มีข้อผิดพลาด					
8. มีการบันทึกข้อมูลที่ต้องการและชัดเจน					
9. เจ้าหน้าที่พูดจาให้เกียรติท่านเสมอ					
10. วาจาสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี					
11. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่แสดงถึงการมี ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน					
12. มีท่าทีเป็นมิตร ให้ความมั่นใจและน่าเชื่อถือ					
13. มีท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ					
14. มีอารมณ์ดี ไม่แสดงอาการก้าวร้าวต่อท่าน					

ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่สินไหม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15. ให้การบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่					
16. มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียม กับผู้อื่น					
17. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
18. ให้การบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว					
19. ช่วยติดต่อประสานงานให้ท่านเป็นอย่างดี					
20. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์
บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่หอสมุด