

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม สำหรับผู้บริโภคร



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม และอุปสงค์ของผู้บริโภค ทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการธุรกิจการประกันวินาศภัย ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การประกันวินาศภัย หมายถึง การที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมหากเกิดความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยต่างๆ ซึ่งความเสียหายนั้นสามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ให้ทำ เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

สุชนันท์ สนธิไชย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ.....(ปี)

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท

☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

☐ 1) รับจ้างทั่วไป

☐ 2) รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐ

☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ

☐ 5) เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน.....(บาท)

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวท่าน)..... (คน)

7. ท่านทำประกันภัยวินาศภัยประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) การประกันภัยรถยนต์

มูลค่าจ่ายที่ทำประกัน.....(บาท)

☐ 2) การประกันภัยอัคคีภัย

มูลค่าจ่ายที่ทำประกัน.....(บาท)

☐ 3) การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

มูลค่าจ่ายที่ทำประกัน.....(บาท)

☐ 4) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

มูลค่าจ่ายที่ทำประกัน.....(บาท)

ส่วนที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ
ประวินาศรัย ในเขตกรุงเทพมหานคร มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ประวินาศรัย ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้					
1.1 ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของบริษัท					
1.2 การจัดส่งพนักงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย					
1.3 การกำหนดเบี้ยประกันภัยและบริการที่ยุติธรรม					
1.4 การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามข้อตกลงในสัญญา					
1.5 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
1.6 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้					
1.7 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง					
2.1 การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น จ่ายผ่านธนาคารทุกธนาคาร หรือเคาเตอร์เซอร์วิสได้					
2.2 การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
2.3 การแก้ปัญหาและให้คำปรึกษากับลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
2.4 มีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี เช่นรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี					
2.5 เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลทดแทนที่อาจได้รับ					
2.6 ได้รับการเตือนต่ออายุกรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอเมื่อ กรมธรรม์ครบกำหนด					
2.7 พนักงานสามารถให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องอย่างรวดเร็ว					
2.8 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า					
2.9 ความหลากหลายและทันสมัยของผลิตภัณฑ์					
2.10 พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
2.11 พนักงานมีคล่องแคล่วในการให้บริการ					
2.12 ขั้นตอนในการบริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ประวินาศลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.13 ระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว					
2.14 มีช่องทางการติดต่อกับบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง					
1. การเอาใจใส่ลูกค้า					
3.1 พนักงานใช้ถ้อยคำและพูดจาด้วยความสุภาพ					
3.2 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ					
3.3 การจัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
3.4 การให้สิทธิพิเศษหรือส่วนลดกับลูกค้าเดิมที่เคยทำ ประกันวินาศภัยกับบริษัท					
3.5 ให้ความสนใจและความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละราย					
3.6 เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย					
3.7 พนักงานให้ความรู้และรายละเอียดก่อนการทำประกัน เป็นอย่างดี					
3.8 พนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูล ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ					
3.9 การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ					
3.10 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ					
3.11 การวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
2. การรับประกัน					
4.1 การบริการและดูแลหลังการขายผลิตภัณฑ์					
4.2 การมีมารยาทและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่					
4.3 การรักษาความลับของลูกค้า					
4.4 การรู้สึกลดภัยในความคุ้มครองหรือในการรับ บริการของบริษัท					
4.5 ค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องตาม คปภ. กำหนด					
4.6 ส่งพนักงานมาทดแทนเมื่อพนักงานไม่มาปฏิบัติงาน					
4.7 ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม					
4.8 การจ่ายผลตอบแทนคุ้มครองค่า มีความเป็นธรรม และชัดเจน					

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ประวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3. สิ่งสัมผัสได้หรือบริการที่เป็นรูปธรรม					
5.1 บริษัทตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ					
5.2 มีจำนวนสาขาที่เพียงพอในการบริการ					
5.3 ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ					
5.4 สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม					
5.5 การแต่งกายของพนักงานเหมาะสมและถูกกาลเทศะ					
5.6 มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ					
5.7 จำนวนที่นั่งมีเพียงพอขณะรอรับบริการ					
5.8 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
5.9 การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทของพนักงาน					
5.10 มาตรฐานของเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการติดต่อ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย
ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบ

แบบสอบถาม

สุชนันท์ สนธิไชย