

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก**แบบสอบถาม****เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินไหมรถยนต์
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา
และเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ข้อมูลต่างๆจะถูกเก็บเป็น
ความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

โปรดสละเวลาของท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้ศึกษา
ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบ สอบถามมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

+++++

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินไหมรถยนต์
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

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

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. ระหว่าง 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. ระหว่าง 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. ระหว่าง 51-60 ปี
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 60 ปี	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ระดับมัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ(โปรดระบุ)	
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับจ้าง	<input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ(โปรดระบุ)	
5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 30,000 บาท
6. สถานะของผู้ใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1. ลูกค้า (มีประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯ)	<input type="checkbox"/> 2. คู่กรณี
<input type="checkbox"/> 3. คู่ค้า (เช่น อู่/ศูนย์,ร้านอะไหล่ ฯ)	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ(โปรดระบุ)
7. ท่านมีประกันภัยรถยนต์ประเภทใดกับบริษัทฯ (เฉพาะผู้ที่เป็นลูกค้า)

<input type="checkbox"/> 1. ประเภท 1	<input type="checkbox"/> 2. ประเภท 2
<input type="checkbox"/> 3. ประเภท 3	<input type="checkbox"/> 4. พ.ร.บ.

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

8. ท่านเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทฯ เป็นระยะเวลา.....ปี (ยกเว้นคู่กรณี)
- () 1. น้อยกว่า 2ปี () 2. ระหว่าง 2-4 ปี
- () 3. มากกว่า 4 ปี
9. ท่านมาใช้บริการด้านใด
- () 1. เปิดเคลมรถยนต์ () 2. คุมราคา
- () 3. เบิกจ่าย () 4. เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- () 5. อื่น ๆ(โปรดระบุ)
10. ท่านติดต่อเคลมประกันกับบริษัทฯวิธีใดบ่อยที่สุด
- () 1. เข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ () 2. นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ
- () 3. ติดต่อที่ผู้/ศูนย์ ในเครือ () 4. อื่น ๆ(โปรดระบุ)
11. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการ
- () 1. จำนวน 1 ครั้ง () 2. จำนวน 2 ครั้ง
- () 3. จำนวน 3 ครั้ง () 4. มากกว่า 3 ครั้ง
12. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 15 นาที () 2. ระหว่าง 15 - 30 นาที
- () 3. ระหว่าง 31 - 45 นาที () 4. ระหว่าง 46 - 60 นาที
- () 5. มากกว่า 60 นาที

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ต่อผู้ให้บริการ

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านจากการรับบริการสินไหมสินไหมรถยนต์ ในลักษณะต่อไปนี้
ความหมายของระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึงมากที่สุด, 4 หมายถึงมาก, 3 หมายถึงปานกลาง, 2 หมายถึงน้อย, 1 หมายถึงน้อยที่สุด

การให้บริการสินไหมรถยนต์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ระบบการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 เวลาเปิดให้บริการ (08.30 น. – 17.00 น.)					
1.2 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน					
1.3 มีเครื่องมือในการตรวจสอบเรื่องที่ดำเนินการว่าถึงขั้นตอนใด					
1.4 มีจำนวนพนักงานเพียงพอ และให้บริการนอกเวลาทำการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการทำงานเป็นระบบตามลักษณะงาน					
2.2 มีการจัดลำดับในการรับบริการ					
2.3 มีความเท่าเทียมกันในการรับบริการ					
2.4 มีการให้บริการพิเศษในกรณีเร่งด่วน					
2.4 มีการทำเอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(internet)					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 อธยาศัยในการให้บริการ					
3.2 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
3.3 การเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน					
3.4 มีการอธิบายและแก้ปัญหาเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย					
3.5 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
3.7 มีการจัดการระบบคิวที่เหมาะสม					
3.8 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					

3.9 ความเป็นมืออาชีพนในการบริการ					
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.1 ท่าเลที่ตั้งหาง่าย สะดวก					
4.2 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ					
4.3 ทางเข้า- ออก สะดวก					
4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอ					
4.5 เวลาเปิด - ปิด					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการสินไหมรถยนต์อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 ปัจจุบันมีจำนวนผู้บริหารและพนักงานกว่า 570 คน โดยมีสาขา สำนักงานตัวแทน และศูนย์บริการมากกว่า 70 แห่งทั่วประเทศ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสรรค์สร้างกรมธรรม์และการให้บริการแก่ผู้ซื้อความคุ้มครอง เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ความสามารถในการนำเสนอความคุ้มครองที่เป็นแบบอย่างเฉพาะสำหรับแต่ละบุคคล ทำให้กรมธรรม์ของบริษัทฯ มีความแตกต่างจากกรมธรรม์ทั่วไป

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใด พนักงานของเราพร้อมที่จะเข้าไปดูแล และอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ท่าน เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและสบายใจ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่แห่งใดของประเทศ ดังคำมั่นสัญญาที่เรายึดถือและปฏิบัติเสมอมาว่า

“ไทยศรีประกันภัย เราประกันความสบายใจให้คุณ”

วิสัยทัศน์ : บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

เราจะเป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นบริษัทอันดับแรกที่ถูกเลือกเมื่อคำนึงถึง ; ประสิทธิภาพที่ดีที่ลูกค้าได้รับ ความมั่นคงทางการเงิน และความรับผิดชอบต่อสังคม

เป้าหมายทางธุรกิจ : บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

มุ่งสู่หนึ่งในสิบอันดับแรกทางด้านผลประกอบการ (เบียร์รับตรงและกำไร) ในกลุ่มประกันวินาศภัยภายในปี 2552

สร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก

เป็นองค์กรที่มีจิตสำนึกด้านการตลาด (เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านการตลาด และนวัตกรรมใหม่ ๆ)

เตรียมความพร้อมในการเป็นบริษัทมหาชนภายในปี 2553

ปัจจัยหลักที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ: บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

1. การควบคุมค่าใช้จ่าย
2. การเจริญเติบโตอย่างมีกำไร
3. การปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบ Re-engineering by cost-benefit analysis
4. การสร้างนวัตกรรมใหม่ ทางด้านการตลาด ทางด้านผลิตภัณฑ์ ทางด้านการให้บริการ และทางด้านเทคโนโลยี
5. การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร เน้นความเป็น คนดี ทนสมัย และทุ่มเทให้กับงาน (มีทัศนคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์)

ประวัติความเป็นมา: บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

พ.ศ. 2496

บริษัท ไทยศรีนครประกันภัย จำกัด จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทฯเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2496 ใบทะเบียนเลขที่ 3784 โดยใช้ชื่อ “บริษัท ไทยศรีนครประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจ ด้านการประกันอัคคีภัยและภัยทางทะเล มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่เลขที่ 123 ถนนราชวงศ์ จักรวรรดิ สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร บริษัทฯได้รับอนุญาตจากระทรวงพาณิชย์ ให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยประเภท อัคคีภัย และประเภท ภัยทางทะเล ตามใบอนุญาตเลขที่ พ. 25/2496 ลงวันที่ 26 มกราคม 2496

พ.ศ. 2519

ธุรกิจด้านประกันภัยของบริษัทฯประสบความสำเร็จและได้รับความเชื่อถือ บริษัทฯได้รับใบอนุญาต จากกระทรวงพาณิชย์ ให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยทุกประเภท ภัย ตามใบอนุญาตเลขที่ 3/2519 ลงวันที่ 6 กันยายน 2519

พ.ศ. 2532

บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 40 ล้านบาท เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2532 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ไทยศรีนครประกันภัย จำกัด เพื่อรับรองงานด้านบริการอุบัติเหตุรถยนต์ จัดตั้งศูนย์บริการอุบัติเหตุภายในเขตกรุงเทพมหานคร 2 แห่งคือ วิกาวดี และ สุขุมวิท และต่างจังหวัดอีก 6 แห่ง

พ.ศ. 2536

27 กันยายน 2536 เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ บริษัทฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาที่ อาคารไทยศรีนครประกันภัย เลขที่ 126/2 ถนนกรุงธนบุรี บางลำภูล่าง คลองสาน กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2540

บริษัทฯ ได้ร่วมทำงานกับกลุ่มซูริกไฟแนนเชียล ประเทศสวีเดนก่อนให้เกิด บริษัท ไทยศรีซูริกประกันภัย จำกัด ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างความแข็งแกร่งทางด้านประสบการณ์ระหว่างประเทศของกลุ่มซูริกไฟแนนเชียล และภายในความแข็งแกร่งทางด้านประสบการณ์ภายในประเทศของบริษัท ไทยศรีนครประกันภัย จำกัด

พ.ศ. 2547

22 ธันวาคม 2547 ผู้ถือหุ้นเดิมตระกูลศรีเฟื่องฟูง แสดงเจตน์จำนงในการซื้อหุ้นในส่วนของกลุ่มซูริกไฟแนนเชียลเซอร์วิส โดยมีตระกูลพานิชชีวะ ซึ่งมีความแข็งแกร่งทางการเงิน และการบริหารงานธุรกิจที่มีความเป็นสากล เข้ามาถือหุ้นในส่วนของกลุ่มซูริกไฟแนนเชียลเซอร์วิส

พ.ศ. 2548

21 มกราคม 2548 บริษัทฯ เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด อย่างเป็นทางการ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 440 ล้านบาท มีพนักงานรวมผู้บริหารทั้งสิ้นกว่า 580 คน พร้อมสาขา สำนักงานตัวแทนและศูนย์บริการ มากกว่า 70 แห่งทั่วประเทศ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการระดับมาตรฐานสากล พร้อมนำเสนอความคุ้มครองภัย และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าของเรา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายเอก ชมภู
วันเดือนปีเกิด	3 ตุลาคม 2505
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
การศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2524
ตำแหน่งหน้าที่	
การทำงานปัจจุบัน	ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม สายงานการตลาด,บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด กรรมการจัดการ บริษัท ไทยศรี รีเสิร์ช แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด