

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัย ผ่านระบบออนไลน์ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังในการให้บริการซื้อประกันภัย ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการซื้อประกันภัย ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน) ผ่านระบบออนไลน์ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการซื้อประกันภัย ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน) ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้การวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตร์มนุษย์ดิจิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงขอความกรุณารายกับท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบถ้วนโดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณมาณ โอกาสณีด้วย

คำชี้แจง

1) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

2) แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการซื้อลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท

MSIG จำกัด มหาชน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลงชื่อ ณัฐพล พงษ์แพท
ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัย ผ่านระบบออนไลน์ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน ดังนั้นจึงขอความกรุณามาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาระบุความร่วมมือในการกรอกข้อมูลครั้งนี้

แบบสอบถามฯลฯ นี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการซื้อลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำอธิบาย จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านต้องการหรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 25-30 ปี | <input type="checkbox"/> 3. 31-35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4. 36-40 ปี | <input type="checkbox"/> 5. 40-45 ปี | <input type="checkbox"/> 6. 45-50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 7. 51-55 ปี | <input type="checkbox"/> 8. 56-60 ปี | <input type="checkbox"/> 9. 61 ปีขึ้นไป |

3. สถานภาพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | <input type="checkbox"/> 4. มีคู่ครองในชีวิต (ไม่ได้ด้วยเปลี่ยนสมรส) |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมตอนต้น | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 4. ปวส. หรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาโท หรือสูงกว่า |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,000-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 - 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 50,001 - 70,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 70,001 บาทหรือ上 | |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน

ความคาดหวังในการซื้อประกันภัยออนไลน์ ของบริษัทMSIG จำกัด มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ท่านคิดว่า มีประกันภัยให้เลือกซื้อ ตามที่ท่านคาดไว้					
2. ท่านคิดว่า ประกันภัยที่ท่านเลือกซื้อ ตอบโจทย์กับ วัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการ					
3. ท่านคิดว่า ประกันภัยที่ท่านเลือกซื้อ เป็นไปตามที่ โฆษณาเอาไว้					
4. ท่านคิดว่า ราคาประกันภัย มีราคาน้ำหนึ่งน้ำหนึ่ง					
5. ท่านคิดว่า ราคาประกันภัย มีราคากว่าคู่แข่ง					
6. ท่านคิดว่า เว็บไซต์ของบริษัท มีความน่าเชื่อถือ					
7. ท่านคิดว่า เว็บไซต์ของบริษัท ใช้งานง่าย					
8. ท่านคิดว่า เว็บไซต์ของบริษัท มีการให้ข้อมูลสินค้าที่ ครบถ้วน					
9. ท่านคิดว่า เว็บไซต์ของบริษัท มีความรวดเร็วในการ โหลดข้อมูล					

ความคาดหวังในการซื้อประกันภัยออนไลน์ ของบริษัท MSIG จากคัด มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10. ท่านคิดว่า เว็บไซต์ของบริษัท มีขั้นตอนในการ ซื้อประกันภัย ที่สะดวก รวดเร็ว					
11. ท่านคิดว่า โปรโมชัน ที่ซื้อผ่านเว็บไซต์ ของบริษัท มี ความน่าสนใจ					
12. ท่านคิดว่า โปรโมชัน ของบริษัท มีความเหมาะสม ตามเทศกาล หรือ ฤดูกาลต่างๆ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน

ความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยออนไลน์ ของบริษัท MSIG จากคัด มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อชนิดของประกันภัยที่ มีให้ท่านเลือกซื้อ					
2. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อคุณสมบัติของ ประกันภัยที่ท่านเลือกซื้อ					
3. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อคุณสมบัติของ ประกันภัย ตามที่ได้มีการโฆษณา เอาไว้					
4. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อราคายังคงภัย ของ บริษัท					

ความพึงพอใจในการใช้ประกันภัยออนไลน์ ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
5. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ระหว่างราคายังคงภัยของบริษัท กับ คู่แข่ง					
6. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์					
7. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อความยากง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ ของบริษัท					
8. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บไซต์					
9. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อความรวดเร็วในการโหลดข้อมูลของเว็บไซต์					
10. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อขั้นตอนการซื้อประกันภัย ของเว็บไซต์					
11. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อโปรแกรมชั้น ที่จัดขึ้น บนเว็บไซต์ ของบริษัท					
12. ท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อโปรแกรมชั้นของบริษัท ที่จัดขึ้นตามเทศกาล หรือ ฤกษ์กาลต่างๆ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงในการซื้อประกันภัยออนไลน์
ของบริษัท MSIG จำกัด มหาชน

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ๖

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยที่มีต่อการใช้ งานสื่อเว็บไซต์ของบริษัท MSIG จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยที่มีต่อการใช้งานสื่อเว็บไซต์ของบริษัท MSIG จำกัด (มหาชน) ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกแท้จริงของท่าน ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับดังนั้น ผู้ศึกษาจะขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาระบุความรู้สึกในการกรอกข้อมูลครั้งนี้

ด้านเนื้อหาภายในเว็บไซต์

1. ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ข่าวสารที่นำเสนอ สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการซื้อหรือสร้างความเชื่อมั่น อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. เนื้อหา มีความถูกต้อง ตรงตามที่ต้องการ มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

ด้านการแสดงผล

1. รูปแบบ icon ที่ใช้ในการสื่อความหมายมีความเข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. มีการจัดวางเมนูได้อย่างเหมาะสม คันหนังสานหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. การใช้โทนสีของเว็บไซต์ เหมาะสมหรือไม่อ่อนโยน สวยงาม

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ความคาดหวังในการโหลดเว็บไซต์ เป็นอย่างไรบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. การแสดงผลบน smart phone มีความครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

ด้านขั้นตอนการซื้อประกัย

1. การใช้ ภาษา หรือ icon แสดงขั้นตอนการซื้อประกันภัยเข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

2. ข้อมูลที่ใช้ในการกรอกข้อมูล เพื่อซื้อประกันภัยมีความมากน้อย เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

3. เนื้อหาที่ใช้อธิบายถึงวิธีการซื้อประกันภัยเข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....