

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์
ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

Factors Affecting Satisfaction in Using Car Insurance Claims
through the application of the people in the Mueang District
Prachinburi Province

¹กานต์ตะวัน กิมอ้อ และ ²อัศนีย์ ณ นาน

¹Kantawan Kimue and ²Aussanee Na nan

¹นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

¹Master of Business Administration, Nation University

²Lecturer of Master of Business Administration Program, Nation University

¹Corresponding Author. E-mail: Karnta2556@gmail.com

Received November 15, 2022; Revised November 23, 2022; Accepted December 1, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ที่มีอายุระหว่าง 21-60 ปี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในภาพรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือและ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจใช้บริการบริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมกันพยากรณ์ร้อยละ 66.1

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจในการใช้บริการ; การเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this research was to study personal factors and to study the factors of service quality of insurance businesses that affect the satisfaction of using car insurance claims services through applications of people in Mueang District Prachinburi Province. The sample group used in the research were those who used and used to use the car insurance claim service through the application of the people in Muang District Prachinburi Province 400 people aged 21–60 years using questionnaires to collect data. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. and multiple regression analysis The results of the research found that 1) the overall level of the quality of car insurance claim service via the application was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the aspect of knowing and understanding the service recipient had the highest average, followed by the reliability aspect. in terms of providing confidence to service recipients The concrete aspect of the service and responding to service recipients, respectively, 2) the level of satisfaction in using the car insurance claim service through the application. The overall level was at the highest level. 3) The hypothesis test found that the samples with different status and income had different satisfaction with using the car insurance claim service through the application. with statistical significance at 0.05 level and service quality of insurance business in response to service recipients in terms of providing confidence to service recipients and the aspect of knowing and understanding the service recipient affects the satisfaction of using the car insurance claim service through the application of the people in the Muang district. Prachinburi Province. It was statistically significant at the .05 level was equal to 66.1 percent.

Keywords: service of quality; satisfaction with service; car insurance claim through application.

บทนำ

ปัจจุบันรถยนต์มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อันเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับมนุษย์ ทั้งเรื่องส่วนตัว การทำธุรกิจ การสัญจร ติดต่อกับสื่อสาร การคมนาคมขนส่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว จึงมีการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพการจราจรที่หนาแน่น อุบัติเหตุจราจรทางบกจึงเป็นปัญหาสาธารณะที่สำคัญของทุกประเทศในแต่ละปี โดยในปี 2563 สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางรถรวม 1,030,194 ครั้ง มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 1,014,256 ราย เสียชีวิต 15,743 ราย และทุพพลภาพ 195 ราย ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งไม่เพียงส่งผลโดยตรงต่อผู้ประสบภัยและครอบครัวเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดความสูญเสีย

และสิ้นเปลืองทรัพยากรของประเทศชาติเป็นมูลค่ามหาศาลทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม (ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ, 2563)

จากสถิติอุบัติเหตุและการเรียกร้องค่าสินไหมเกี่ยวกับอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลสงกรานต์ พบว่า แนวโน้ม 3 ปีซ้อนหลัง พบว่า ผู้ประสบอุบัติเหตุจากกรณีสถิติรวม 7,243 ราย ในปี 2564 และการเรียกร้องค่าสินไหมจากอุบัติเหตุทางรถมีจำนวน 216 ล้านบาท ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2562 และ 2561 อยู่ที่ 204 และ 193 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้ความสำคัญและตระหนักต่ออุบัติเหตุและการเรียกร้องค่าสินไหมจากกรณีที่เพิ่มขึ้นและหามาตรฐานการรองรับเพื่อให้บริษัทประกันภัยต่างๆ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับค่าสินไหมอุบัติเหตุจากกรณีให้กับผู้เสียหายทุกรายและถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยและจากความเสียหายอันเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุในการใช้รถยนต์นำมาสู่การทำประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ อันเป็นการช่วยลดความเสี่ยงและสนับสนุนด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์ ซึ่งการเคลมประกันภัยในอดีตมีความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ ผู้ประสบเหตุต้องรอคอยเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัยฯ ซึ่งใช้ระยะเวลานานทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ สูญเสียความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ และอาจไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกเลย ดังเช่นพาราสูรามาน (วิลาสินี จงกลพีช, 2563) กล่าวว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสม่ำเสมอและพึงพาได้ มีการตอบสนอง (Responsiveness) มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีการปฏิสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถ (Competence) ในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน สถานที่เข้าถึงได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและขั้นตอนการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความมั่นคงปลอดภัย (Security) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่คาดหวังในการให้บริการ หากการให้บริการนั้นอยู่ในรูปแบบที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการและนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมีการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลโดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ดังเช่นศิริรักษ์ ภูทธิธัญ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับกรณ ธาตุจิตติกรณ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ อายุ รายได้ และอาชีพ และยังสอดคล้องกับวิจิตรา นาคปรีชา (2563) พบว่า ปัจจัยบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ

ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหม ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกันไปอีกด้วย

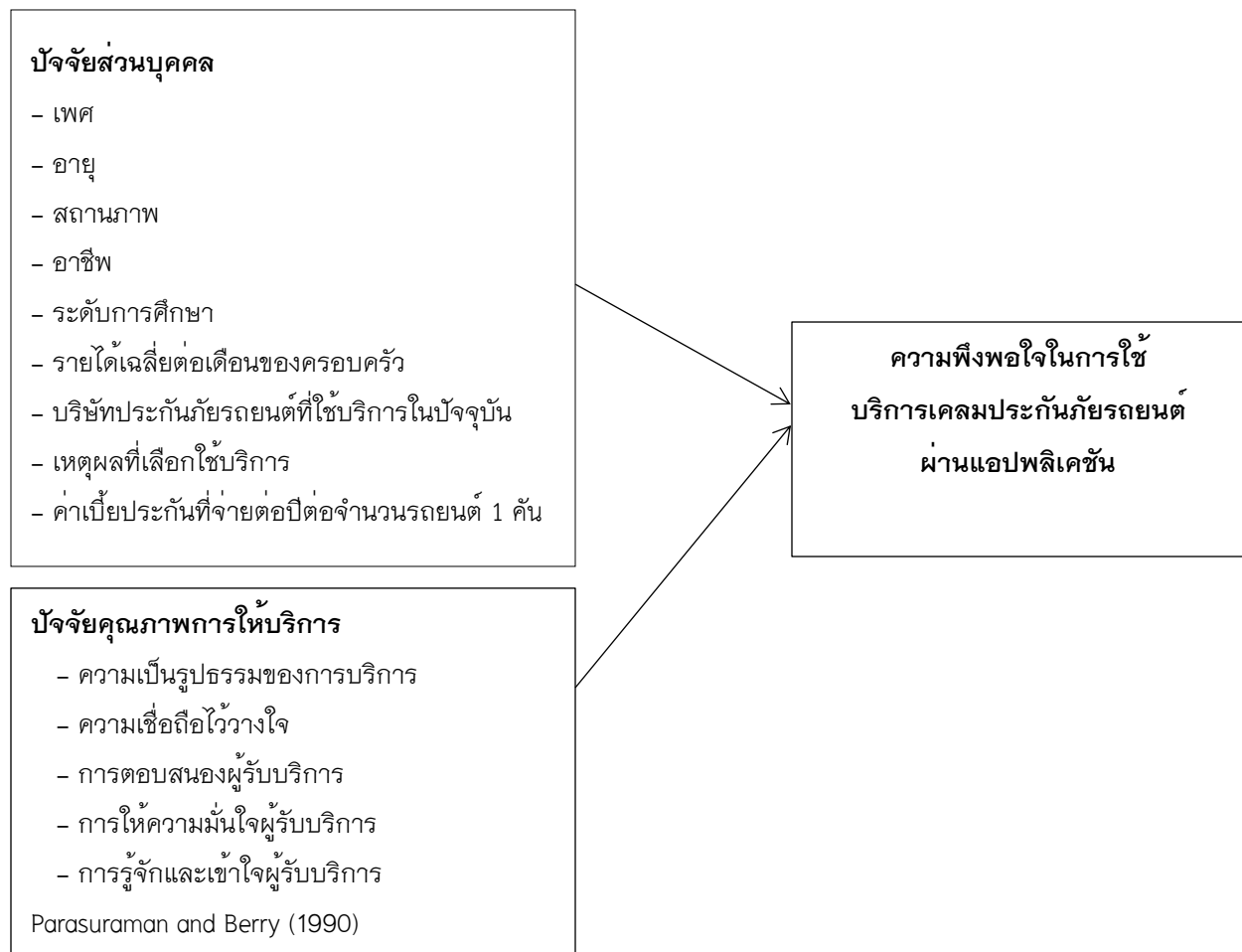
จากสถิติการเคลมประกันภัยผ่านแอปพลิเคชันพบว่า มีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ได้แก่ ระบบไม่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง บางข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ไม่สามารถรองรับการใช้งานของระบบ ต้องใช้เวลาเวลานานในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่บริการผ่านแอปพลิเคชัน บริษัทประกันภัยรถยนต์ในปัจจุบันได้พัฒนาและปรับปรุงการเคลมประกันภัยรถยนต์ สำหรับรถที่ประสบอุบัติเหตุสู่ระบบสากล คือ มีการแจ้งเหตุผ่านทางแอปพลิเคชันซึ่งเป็นการบริการที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพียงแค่ผู้รับบริการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อแจ้งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นต่อทางบริษัทประกันภัยรถยนต์โดยตรง สามารถถ่ายภาพรถยนต์ที่ประสบอุบัติเหตุและคู่กรณี และสามารถอัปโหลดเอกสารการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน โดยเพิ่มจำนวนและขนาดข้อมูลและรูปภาพให้รองรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งรูปแบบการบริการแอปพลิเคชันจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562)

ข้อมูลอัตราการเคลมประกันภัยทางรถยนต์ของจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า มีแนวโน้มที่สูงขึ้น โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2564 สูงขึ้นประมาณร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปีก่อน (กรมการประกันภัย, 2565) ทางหน่วยงานได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการที่ต้องรองรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการให้บริการ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยส่งผลอย่างไรกับความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน จึงนำไปสู่การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายให้สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รวมทั้งทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยที่ส่งผลความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งทำการสำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 107,709 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ .05 ได้จำนวน 398 คน (Yamane, 1973) ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและลักษณะคำตอบใช้มาตรวัด Likert Scale ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุม 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ท่านใช้บริการในปัจจุบันนี้ เหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทในข้อ 7 และค่าเบี้ยประกันที่ท่านจ่ายต่อปีต่อจำนวนรถยนต์ 1 คัน 2) คุณภาพการบริการในการให้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 3) ความพึงพอใจในการให้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปใช้กับผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.963 แบบสอบถามประเด็นคุณภาพการบริการในการ เท่ากับ .953 และความพึงพอใจในการให้บริการ เท่ากับ .906 ซึ่งเป็นค่าที่มีมากกว่า .700 ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test, One – way ANOVA และ Regression Analysis

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คีกราระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท เลือกใช้บริการบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะบุคคลอื่นแนะนำ และมีค่าเบี้ยประกันที่จ่ายต่อปีต่อจำนวนรถยนต์ 1 คันที่ 10,000- 15,000 บาท ร้อยละ 42.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์สามารถตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์สามารถตอบรับข้อบกพร่องในการให้บริการได้ และแอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเที่ยงตรงกับลูกค้าที่มีความแตกต่างกันได้ดี ด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ใน 3 อันดับ ได้แก่ แอปพลิเคชันเพื่อใช้ในการเคลมประกันภัยรถยนต์มีความถูกต้อง มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์ได้ ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ และเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์ทางบริษัทสามารถแก้ไขและสร้างความมั่นใจให้กับท่านได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ใน 3 อันดับ ได้แก่ แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์มีความปลอดภัยเรื่องข้อมูล แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์ไม่ทำให้ข้อมูลการเคลมประกันภัยคลาดเคลื่อนและแอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยรถยนต์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ รู้สึกพึงพอใจในคำแนะนำ รายละเอียดการใช้งานที่เหมาะสมของแอปพลิเคชันฯ รู้สึกพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันฯ และรู้สึกพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานของแอปพลิเคชันฯ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใช้บริการบริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	Sig	ผลการทดสอบ
1. เพศ	1.780	0.078	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	0.871	0.456	ไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพ	3.621	0.028*	แตกต่างกัน
4. อาชีพ	1.987	0.096	ไม่แตกต่างกัน
5. ระดับการศึกษา	2.892	0.057	ไม่แตกต่างกัน
6. รายได้	16.358	0.000*	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางมร 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน						
	S.E.	b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.051	.048	.043	.945	.345	0.414	2.415
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.047	.063	.058	1.329	.184	0.447	2.235
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.052	.145	.135	2.779	.006 *	0.366	2.729
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.045	.274	.271	6.061	.000 *	0.430	2.323
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.044	.439	.430	10.084	.000 *	0.472	2.118

$R^2=0.661$, $F=153.752$. * $p < 0.05$

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงเส้นพหุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์

ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Sig.=.006) ปัจจัยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig.=.000) และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Sig.=.000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรีนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta = .430$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรีมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = .271$) และน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta = .135$)

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านใน 3 ลำดับแรก คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับ Parasuraman (1990) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ทั้งนี้ เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) เป็นการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานอันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย ทั้งยังสอดคล้องกับ สุริยน การะเวก (2564) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ สามารถวัดโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริง ทั้งยังสอดคล้องกับเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นพอดีที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้และรู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว โดยได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็นความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ทั้งนี้ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสาร

การทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น และสอดคล้องกับทิพย์สุภา สุวรรณทาน (2558) พบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานครในระดับมาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ พึงพอใจในคำแนะนำ รายละเอียดการใช้งานที่เหมาะสมของแอปพลิเคชันฯ พึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันฯ และพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานของแอปพลิเคชันฯ ตามลำดับ สอดคล้องกับอโรชา ทองลาว (2564) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ หรือความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ทั้งยังสอดคล้องกับสัญญา เคนภูมิ (2563) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร สอดคล้องกับพรรณราย อินทร์ตน (2563) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ และสอดคล้องกับอัจฉรา บุญชุม (2559) กล่าวว่าความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สมมติฐานข้อที่ 1 สถานภาพและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความพึงพอใจใช้บริการบริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันขึ้นอยู่กับสถานภาพและรายได้ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีครอบครัวแล้วมีความคาดหวังและความต้องการใช้บริการเคลมประกันภัยโดยเลือกใช้บริการที่เป็นลักษณะครบครันมากกว่า สำหรับรายได้และค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค สามารถบอกได้ถึง การวางแผน การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปผู้บริโภคที่มีรายได้มากจะมีอำนาจในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่ายและสะดวกสบายกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยที่ต้องคอยจับจ่ายใช้สอยอย่างประหยัดทำให้ความคาดหวังในการขอรับบริการต้องเกณฑ์ความคาดหวังที่สูง โดยคิดว่ามีทางเลือกที่มากกว่าหากได้รับบริการที่ไม่น่าพอใจสามารถเลือกเปลี่ยนแหล่งบริการได้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับณัฐธัน วัฒนมนันท์ (2561) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการเลือกทำ

ประกันภัยรถยนต์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ณัฐกฤตา ปานเพชร (2561) พบว่า ปัจจัยรายได้ของผู้ที่เคยประสบอุบัติเหตุ ผู้ที่มีพฤติกรรมขับรถเร็ว มลภาวะรถยนต์และอายุของรถยนต์ต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังสอดคล้องกับกนกวรรณ งามนันท (2560) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อแอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ สามารถแสดงผลลัพธ์ได้รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา แม่นยำ ครบถ้วน มีความปลอดภัย เรื่องข้อมูล ได้มาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถใช้แอปพลิเคชัน การเคลมประกันภัยรถยนต์สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจนและถูกต้องเที่ยงตรงกับลูกค้าที่มีความแตกต่างกันได้ดี มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับศิริศักดิ์ บุญรักษา (2564) พบว่า คุณภาพบริการและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของ นายหน้าประกันวินาศภัยส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ซ้ำ ทั้งยังสอดคล้องกับทิพย์สุภา สุวรรณอทาน (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับพิชชานันท์ บุญคง (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ กรณีศึกษา : นักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของนักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) จากการศึกษาพบว่าแม่แอปพลิเคชันการเคลมประกันภัยจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ เนื่องด้วยการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในประเด็น

คุณภาพของแอปพลิเคชันสามารถรับส่งข้อมูลได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีคุณภาพที่สามารถแสดงผลลัพธ์ที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ตลอดจนมีช่องทางการจัดการเกี่ยวกับข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการเพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

2) สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับผู้ใช้และเคยใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ที่เลือกใช้บริการประกันภัยรถยนต์ 5 บริษัทเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงสถานการณ์ในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมถึงตราสินค้าใหม่ด้วย และควรทำการศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด นอกจากนั้นพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ผลที่ได้ อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจในการนำไปปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์สำหรับพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการเคลมประกันภัยให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ งามนันท. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง* 2(3). 14-27.
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). *อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และ ภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟ* โดยสารชั้น 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธินันท์ ธนภมณันท์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ต (InSurtech) ในการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ของคนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐฤทธา ปานเพชร. (2561). การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(1), 40-53.

- ทิพย์สุภา สุวรรณอทาน. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธานินทร์ ธีรานุรัตน์. (2561). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ปิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พรรณราย อินทร์ตน. (2563). *ความพึงพอใจต่อการปรับตัวศูนย์อาหารในมุมมองผู้บริโภคช่วงสถานการณ์โควิด-19 ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจการค้าในจังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิชชานันท์ บุญคง. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ กรณีศึกษา : นักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตรา นาคปรีชา. (2563). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนสายไหมที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรักษ์ ภูธิ์ธัญ (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่15 มหาวิทยาลัยรังสิต วันพฤหัสบดีที่ 13 สิงหาคม 2563 หน้า 873-886.
- ศิริศักดิ์ บุญรักษา. (2564). *คุณภาพการบริการและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของนายหน้าประกันวินาศภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อซ้ำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ (2563). *สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางรถ ปี 2563*. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.thairsc.com>.

- สัญญา เคนาภูมิ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- สุริยน การะเวก. (2564). คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปาก ต่อปากในการทำธุรกิจโต๊ะจีนในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2562). การเคลมประกันภัย ผ่านแอปพลิเคชัน. สืบค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). ข้อมูลประชากร ปี พ.ศ. 2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- อโรชา ทองลาว. (2564). ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ประจำภาคต้น. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรม บริการ 4(2), 617-632.
- อัจฉรา บุญชุม. (2559). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วน ตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introduction Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper.