

**การศึกษาและออกแบบกระบวนการทางธุรกิจสำหรับการประกันภัยรถยนต์
ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลกในเขต
เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

**A Design Study of Business Process of an Insurance for Personal Car Equipped
with a Global Position System Device in Khon Kaen
Metropolotan Area, Khon Kaen Province**

ปวีรพรต จันทรโง

Pariwat Junhong

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University

Corresponding author, E-mail : pariwatjunhong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี GPS สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจประกันภัยที่ใช้เทคโนโลยี GPS สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากร และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในทุกหัวข้อของด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี GPS และด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้งานเทคโนโลยี และตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่นำเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ เฉลี่ย 4.37 ส่วนเหตุผลในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยโดยวิเคราะห์จากส่วนประสมทางการตลาดบริการ (8P's) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสนับสนุนในการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจสำหรับการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก เป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจการประกันภัยเพิ่มมากขึ้น จึงก่อตั้ง 2 โครงการ คือ 1) โครงการ “Smart car tracking” เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้มีความทำงานร่วมกับอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) 2) โครงการ “Stop loss” เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยควบคู่กับการทำงานของอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) เพื่อสะดวกต่อการติดตามและป้องกันการสูญหายของรถยนต์ ซึ่งทั้ง 2 โครงการนี้เป็นการสร้างรูปแบบการประกันภัยในรถยนต์ที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

คำสำคัญ : อุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก ; ประกันภัย ; กระบวนการทางธุรกิจ



ABSTRACT

This independent study is intended to study the acceptance and to establish a business design of insurance for personal cars equipped with a global position system. The data used in this study consists of questionnaires of a population sample of people in the Khon Kaen metropolitan area, Khon Kaen Province and related documents. The results from this study show that most of the population sample accepts the usage of the global positioning system in personal car insurance most of which found that the Perceived Usefulness and Attitude Toward Using the global positioning system are the most important topics in the Technology Acceptance Model, the acceptance of insurance for personal cars equipped with a global position system scored an average of 4.37 out of 5.00 from the questionnaire and out of the 8 Service Marketing Mix the most important factor is Product. The data shown from this study opens up a business opportunity in the personal car insurance market. The presented projects related to this study are 1. The Smart Car Tracking Project, an integration of the personal car insurance service and the usage of global positioning system. 2. The Stop Loss Project, an integration of the personal car insurance service and the usage of global positioning system to keep track of loss cars or auto-theft. A business process for car insurance equipped with GPS is also proposed to accomplish.

Keywords : Global Position System ; Insurance ; Business Proces

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีจำนวนประชากรหนาแน่นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการสำรวจข้อมูลประชากรทั้งหมดในระยะเวลา 3 ปี คือ พ.ศ. 2556 - 2558 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 64,785,909 - 65,729,098 คน [1] ซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรอาจส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากรที่ใช้ในการอุปโภคและบริโภค ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม และปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น [2] เห็นได้จากสถิติการรับแจ้งความในระยะเวลา 2 ปี คือ ปี พ.ศ. 2557 - 2558 มีจำนวนสูงถึง 30,893 คดี ซึ่งคดีที่มีการแจ้งความมากที่สุด คือ คดีโจรกรรมรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ซึ่งในปี พ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2558 มีการรับแจ้งความคดีโจรกรรมรถจักรยานยนต์และรถยนต์ สูงถึง 11,110 และ 10,244 คดี ตามลำดับ ซึ่งคิดเป็น 38.28% และ 33.15% ของจำนวนการรับแจ้งความคดีอาญาทั้งหมด หากพิจารณาถึงจำนวนรถยนต์ที่มีการยื่นขอจดทะเบียนใหม่ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1) จากข้อมูลของกลุ่มงานสถิติขนส่ง กองแผนงาน [3] พบว่า ในปี พ.ศ. 2557 และ ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง (รย.1) มีจำนวนทั้งสิ้น 7,284,259 คัน และ 7,742,434 คัน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าจำนวนรถยนต์ที่

ยื่นขอจดทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี เพราะปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดโอกาสในการสูญหายหรือถูกโจรกรรมโดยกลุ่มมิจฉาชีพเพิ่มขึ้นตามมา สอดคล้องกับรายงานของศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปีพ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2558 สถิติการโจรกรรมรถยนต์ทั่วประเทศสูงถึง 369 คัน และ 553 คัน ตามลำดับ จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นว่ารถที่ถูกโจรกรรมมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้บริษัทประกันภัยต้องจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนมากสำหรับรถที่ทำประกันภัยชั้น 1 ไว้กับทางบริษัทประกันภัยต่างๆ

ปัจจุบันวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในด้านของการคมนาคม คือเทคโนโลยี GPS หรือ Global Positioning System เป็นเทคโนโลยีช่วยในการค้นหาและติดตามตำแหน่งของรถยนต์ เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่อยู่ของรถยนต์ ซึ่งนอกจากความสามารถของอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) จะมีประโยชน์ใช้ในการติดตามรถยนต์แล้ว อุปกรณ์ GPS ยังสามารถระบุตรวจจับการสตาร์ทเครื่องยนต์หรือดับเครื่องยนต์ของรถ การระบุปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงในถัง การระบุสถานะรถว่าจอดหยุดนิ่งหรือมีการเคลื่อนที่ และการตรวจสอบเส้นทางการวิ่งย้อนหลังของตัวรถยนต์ได้

จากเหตุผลดังกล่าว และสถานการณ์ความรุนแรงของการ

โครงการมรณต์ที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ ทำให้บริษัทประกันภัยต้องจ่ายชดเชยสินไหมทดแทนเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา และนำมาออกแบบกระบวนการทางธุรกิจสำหรับการประกันภัยมรณต์ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก เพื่อให้เกิดประโยชน์ และป้องกันการสูญหายต่อผู้ใช้มรณต์ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมยอมรับการใช้เทคโนโลยี GPS สำหรับมรณต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจประกันภัยที่ใช้เทคโนโลยี GPS สำหรับมรณต์ส่วนบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรผู้ใช้มรณต์โดยได้รับการจดทะเบียนมรณต์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในเขตตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 118,782 คน [4] จากนั้นกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% Taro Yamane [5] จะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา คือ แบบสอบถาม และได้รับการทดสอบความถูกต้อง และนำเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบจากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา [6] ได้ค่า α เท่ากับ 0.834 และ 0.877 ซึ่งอยู่ระดับเป็นที่ยอมรับได้ จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเดือนมกราคม พฤษภาคมพ.ศ. 2559 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมี ดังนี้

จากผลการวิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีการระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) และความต้องการนำมาใช้

งานร่วมกับประกันภัยของลูกค้านักท่องเที่ยว

พบว่า จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 400 คน ที่มีการใช้มรณต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าจำนวนประชากรที่เป็นเพศหญิงมากที่สุดถึง 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือ เพศชายทั้งหมด 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคืออายุ 20 - 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ที่เดือนละ 20,001 - 25,000 บาท มีมากที่สุดจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนละ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 30.00 และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ซึ่งพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี GPS และการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีการนำเทคโนโลยี GPS เข้ามาประยุกต์ใช้งานร่วมด้วย จะเห็นได้ว่าปัจจัยในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี GPS ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดทุกหัวข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ 4.49, 4.33 และ 4.21 ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้งานเทคโนโลยี GPS และด้านของทัศนคติในการเลือกใช้เทคโนโลยี GPS ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดด้านสองหัวข้อ ส่วนปัจจัยในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีการนำเทคโนโลยี GPS เข้ามาประยุกต์ใช้งานร่วมด้วยนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 4.37 ซึ่งจะสามารถแปลความหมายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจมากที่สุดที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่การนำเอาเทคโนโลยี GPS เข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมด้วย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างมีความสนใจ และตัดสินใจจะใช้อุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก หรือเทคโนโลยี GPS เข้ามาใช้ร่วมกับการประกันภัยในมรณต์ส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การสร้างรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจประกันภัยสำหรับมรณต์ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก

พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด



400 คน จะเห็นได้ว่า ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ ในเรื่องของความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ประกันภัยและรองลงมาคือ สิทธิประโยชน์และความคุ้มครองที่จะได้รับด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยให้ความสำคัญในหัวข้อการคิดค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม และรองลงมาคือการมีค่าเบี้ยประกันภัยหลายหลายระดับตามความเหมาะสม และการมีค่าเบี้ยประกันภัยตามลักษณะการใช้งานของรถ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยในส่วนช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวกเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในการเลือกซื้อประกันภัย ด้านการส่งเสริมทางด้านการขาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในทุกหัวข้อของการมีโปรแกรมที่หลากหลายดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อของความสม่ำเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้า และรองลงมาคือการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มากในทุกหัวข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการหรือการทำงานที่รวดเร็ว การที่มีพนักงานได้คอยบริการและให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง และการมีช่องทางการให้บริการซื้อประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อการที่พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มากที่สุดในทุกหัวข้อของการมีที่ตั้งสาขาหรือที่ตั้งสำนักงานที่มั่นคง น่าเชื่อถือ และการที่สำนักงานมีการตกแต่งที่สวยงาม สะอาด น่าเลือกใช้ใช้บริการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว นำไปสู่การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจได้ 2 โครงการดังนี้

1. โครงการ Smart car tracking เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายประกันภัยโดยให้กรมธรรม์ประกันภัยมีการทำงานร่วมกันกับการติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลกหรือ GPS เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน อาทิ การแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และการให้ส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในปีต่อไปที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า

2. โครงการ Stop loss เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายประกันภัยโดยมุ่งเน้นให้ความคุ้มครองในเรื่องของความมั่นใจในการป้องกันการโจรกรรมรถยนต์ และให้ค่าชดเชยสินไหมรถยนต์ที่สูญหายเต็มจำนวนมูลค่ารถยนต์ที่แท้จริง

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีการระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) และความต้องการนำมาใช้งานร่วมกับประกันภัยของลูกค้ายุคใหม่พบว่ามีจำนวนประชากรเป็นเพศหญิงมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่น้อยกว่า 20,001 - 25,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี GPS และการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีการนำเทคโนโลยี GPS เข้ามาประยุกต์ใช้งานร่วมด้วย พบว่า ปัจจัยในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี GPS ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดทุกหัวข้อ ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้งานเทคโนโลยี GPS และด้านของทัศนคติในการเลือกใช้เทคโนโลยี GPS ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความสะดวก ข้อ ส่วนปัจจัยในด้านการตัดสินใจที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีการนำเทคโนโลยี GPS เข้ามาประยุกต์ใช้งานร่วมด้วยนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างมีความสนใจ และตัดสินใจจะใช้อุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก (GPS) เข้ามาใช้ร่วมกับการประกันภัยในรถยนต์ส่วนบุคคล และการศึกษาการสร้างรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจประกันภัย สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลกในภาพรวม พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านคุณภาพการบริการด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรและด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ส่วนด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว นำไปสู่การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจได้ 2 โครงการ คือโครงการ Smart car tracking และ โครงการ Stop loss

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาและออกแบบกระบวนการทางธุรกิจสำหรับการประกันภัยในรถยนต์ส่วนบุคคลที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบุตำแหน่งบนพื้นผิวโลก จากรายงานสถิติการจดทะเบียนสะสม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง (รย. 1) ในจังหวัดขอนแก่นของกลุ่มสถิติขนส่ง กองแผนงานกรมการขนส่งทางบก พบว่า ในปี 2558 และ 2559 มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคล (รย.1) จดทะเบียนทั้งสิ้น 153,175 และ 163,849 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจประกันภัยมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นตามมาด้วย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้หรือประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัยเพื่อผลกำไรจากการประกอบธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ก็อาจทำให้คู่แข่งที่มีการนำเทคโนโลยีอื่นๆเข้ามาทำเลียนแบบได้เช่นกัน ส่งผลให้มีการแข่งขันในธุรกิจรุนแรงขึ้นด้วย จึงควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Department of Land Transport, Transport Planning Division, Planning Division.(2016). **Registration Statistics of Personal Car**. 25August 2016, from <https://www.dlt.go.th/th/center-operation>.
- [2] Department of the Interior, Department of Registrar. (2016). **Number of people in the Kingdom of Thailand**. 25August 2016, from; <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/sumyear.html>.
- [3] Royal Thai Police.(2016). **Statistics of Notification Receiving**. 25August 2016, from:<http://gis.police.go.th/cstat/home>
- [4] KhonKaen Municipality Registration Office.(2016). **Population Statistics**. 25August 2016,from :<http://www.kkmuni.go.th/2017/pages/30>
- [5] Conbach, L.J. (1970). **Psychological Test**. 2nded. New York. Harper & Row Publishers, Inc.
- [6] Yamane, T. (1973). **Statistics an Introduction Analysis**. 3rded. New York. Harper & Row Publishers, Inc.

