

การพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

อภิวัฒน์ ไทยอุดมทรัพย์^{1*}, ปุณิกา เล็กประยูร¹, อิตาวรรณ อินทะโกสัย¹ และเดช ธรรมศิริ²

¹นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²อาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*aphiwat.thaiaudomsab@gmail.com

บทคัดย่อ

การจัดทำงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) 2) หาประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินการใช้งานแอปพลิเคชัน ได้แก่ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม จำนวน 47 ราย จากผลการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาข้อมูล การทำประกันภัยรถยนต์ การเกิดอุบัติเหตุ การแจ้งเคลมกรมธรรม์ รวมถึงการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันภัยรถยนต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แก่ โปรแกรม Visual Studio Code โปรแกรม Kodular

ผลการวิจัยพบว่าผลการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) สำหรับผู้เชี่ยวชาญ ในภาพรวมมีคุณภาพในระดับดี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) และแบบประเมินผลความพึงพอใจ ในภาพรวมมีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.46) ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ เรื่องการทำประกันภัย แสดงกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้าในเบื้องต้นได้

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน ดูแลลูกค้า โบรคเกอร์



The Development of a Customer Service Application for Srikrungbroker Company, Nakhon Pathom Branch (In's Car)

Apiwat Thiaudomsab^{1*}, Punika Lekprayool¹, Thidawan Intagosai¹ and Dech Thammasiri²

¹Students of Business Computer, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

²Lecturer of Business Computer, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

*aphiwat.thiaudomsab@gmail.com

Abstract

The purposes of this study were to: 1) develop a customer service application for Srikrungbroker Co., Ltd., Nakhon Pathom Branch (In's Car); 2) determine the effectiveness of using the customer service application for Srikrungbroker Co., Ltd., Nakhon Pathom Branch (In's Car); and 3) study the satisfaction of users of the customer service application for Srikrungbroker Co., Ltd., Nakhon Pathom Branch (In's Car). The sample used to evaluate the use of the application was 47 people using the services of Srikrungbroker Co., Ltd., Nakhon Pathom Branch. The research tools included the study of car insurance data, accident and claim notification, as well as interviews with people involved in car insurance. The statistics used to analyze the data were the percentage, mean, and standard deviation. The tools used to develop the service application included Visual Studio Code and Kodular application.

The results showed that the overall quality assessment of the customer service application for Srikrungbroker Co., Ltd., Nakhon Pathom Branch (In's Car) examined by experts was at a high level (\bar{X} = 4.22, SD = 0.65) and the users also expressed a high level of overall satisfaction with the application (\bar{X} = 4.17, SD = 0.46). The application users were provided with comprehensive and useful information about insurance. In addition, the application could display the initial customer insurance policy to the customers.

Keywords: Application, customer service, broker

1. บทนำ

ในปัจจุบันประชาชนทั่วไปเริ่มเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำประกันภัยรถยนต์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี และมีการแข่งขันทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดธุรกิจนายหน้าประกันภัย เพื่อทำการเสนอขายประกันภัยและคอยดูแลผู้เอาประกันภัย แต่ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยส่วนมากมักหลงลืมในการต่ออายุประกันภัยทำให้ประกันหมดความคุ้มครอง อาจเกิดความเสียหายทั้งต่อตนเองและผู้อื่น รวมถึงมีความผิดพลาดด้านกฎหมาย ประกอบกับผู้เอาประกันภัยยังคงกังวลเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ ไม่สามารถติดต่อบริษัทประกันภัยในช่วงเวลาที่เกิดอุบัติเหตุได้อย่างทันท่วงที ทำให้เกิดความกังวลใจในการขับขี้อยนต์ และการบริการหลังการขายถือเป็นภารกิจสำคัญในการช่วยให้ธุรกิจได้รับความไว้วางใจกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ธุรกิจประกันรถยนต์ก็เช่นเดียวกัน จะต้องพัฒนาเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเปรียบเสมือนการช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะบางครั้งลูกค้าหลงลืมว่าตนเองทำประกันกับบริษัทไหน ประเภทอะไร จะหมดความคุ้มครองเมื่อไหร่ รายละเอียดมีอะไรบ้าง เมื่อเกิดเหตุแล้วควรติดต่อใคร ทำให้ลูกค้ามักจะเป็นกังวลในช่วงระยะเวลาที่ประสบอุบัติเหตุ ประกอบกับการเล็งเห็นถึงวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีจะเป็นตัวช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท

ด้วยหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาของผู้เอาประกันภัย ที่บางครั้งหลงลืมในการต่ออายุประกันภัย ทั้งประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันภัยภาคสมัครใจ และการต่อภาษีรถยนต์ เมื่อเกิดการหลงลืมจนขาดต่ออายุประกันภัย ทั้งประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันภัยภาคสมัครใจ และการต่อภาษีรถยนต์ ทำให้เจ้าของรถมีความผิดทางด้านกฎหมาย และอาจทำให้ผู้ใช้รถมีความกังวลใจเมื่อขับขึ้นรถยนต์ ตลอดจนการติดต่อแจ้งการเกิดอุบัติเหตุกับทางบริษัทประกันภัยเป็นไปได้อย่างล่าช้า หรือจำเบอร์ติดต่อไม่ได้ และปัญหาในเรื่องการบริการหลังการขายที่บางเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันที่ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อ จนทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้วยปัญหาเหล่านี้จึงได้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) เพื่อให้ผู้พัฒนาดำเนินการสร้างแอปพลิเคชันในการรวบรวมกรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ และประกันภัยภาคสมัครใจมารวมอยู่ในแอปพลิเคชันและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของรถยนต์ เบอร์ติดต่อในการแจ้งอุบัติเหตุ และเบอร์โทรฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน สร้างความมั่นใจในการใช้รถ รวมถึงยังเป็นตัวช่วยในการบริการหลังการขาย และจุดดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 2.1 พัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)
- 2.2 หาประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)
- 2.3 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปพอสังเขปได้ดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์

3.1.1 การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

การประกันภัยภาคบังคับ หรือที่เรียกกันว่า “ประกันภัย พ.ร.บ.” คือ การทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ปัจจุบันแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2563 เริ่มมีผลใช้บังคับครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2563 สาระสำคัญของกฎหมายสรุปได้โดยผู้พัฒนาของนำเสนอข้อมูล พ.ร.บ. ปี 2535 มาประกอบงานวิจัยเพื่อให้เห็นจุดเริ่มต้นของการทำ พ.ร.บ. และมีการปรับปรุงความคุ้มครอง ดังนี้

3.1.1.1 ผู้ประสบภัย

1. ในกรณีได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรืออนามัย แต่ไม่ถึงกับสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพอย่างถาวร หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาล และค่าเสียหายอย่างอื่นที่ผู้ประสบภัยสามารถเรียกร้องได้ตามมูลละเมิด ตามความเสียหายที่แท้จริงแต่ไม่เกิน 80,000 บาท ต่อหนึ่งคน

2. ในกรณีได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรืออนามัย ในกรณีใดกรณีหนึ่ง บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินคุ้มครอง ดังนี้

- (1) กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 500,000 บาทต่อหนึ่งคน
- (2) กรณีสูญเสียมือสองข้างตั้งแต่ข้อมือ หรือแขนสองข้าง หรือเท้าสองข้างตั้งแต่ข้อเท้า หรือขาสองข้าง หรือสายตาสองข้าง (ตาบอด) บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 500,000 บาท ต่อหนึ่งคน
- (3) กรณีสูญเสียมือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือ แขนหนึ่งข้าง เท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า ขาหนึ่งข้าง สายตาหนึ่งข้าง (ตาบอด) ตั้งแต่ 2 กรณีขึ้นไป บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 500,000 บาทต่อหนึ่งคน
- (4) กรณีทุพพลภาพอย่างถาวร บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 300,000 บาทต่อหนึ่งคน
- (5) กรณีสูญเสียมือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือ หรือแขนหนึ่งข้าง หรือเท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า หรือขาหนึ่งข้าง หรือสายตาหนึ่งข้าง (ตาบอด) กรณีใดกรณีหนึ่ง บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 250,000 บาทต่อหนึ่งคน
- (6) กรณีหูหนวก เป็นใบ้หรือเสียความสามารถในการพูด หรือลิ้นขาด สูญเสียอวัยวะสืบพันธุ์ หรือความสามารถสืบพันธุ์ จิตพิการอย่างติดตัว บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 250,000 บาทต่อหนึ่งคน
- (7) กรณีสูญเสียอวัยวะอื่นใด นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน (2) (3) (5) (6) และ (8) ซึ่งการสูญเสียหรือการถูกทำลายลงแล้วนั้นจะกระทบต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุขของผู้ประสบภัย เช่น การสูญเสีย ม้าม ปอด ตับ ไต หรือ ฟันแท้



ทั้งนี้ ตั้งแต่ 5 ซี ขึ้นไป หรือกรณีกะโหลกศีรษะถูกทำให้เสียหายเป็นเหตุให้ต้องใช้กะโหลกเทียม เป็นต้น บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 250,000 บาท ต่อหนึ่งคน

(8) กรณีสูญเสียนิ้วตั้งแต่ข้อนิ้วขึ้นไป ไม่นานิ้วเดียวหรือหลายนิ้ว บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน 200,000 บาท ต่อหนึ่งคน

ทั้งนี้ กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรืออนามัยหลายกรณี บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินคุ้มครองเฉพาะกรณีที่มีจำนวนเงินคุ้มครองที่สูงกว่า

3. ในกรณีเสียชีวิต บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน 500,000 บาทต่อหนึ่งคน

4. ในกรณีได้รับความเสียหายตามข้อ 1. และต่อมาได้รับความเสียหายตามข้อ 2. บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามข้อ 2. แต่หากเป็นกรณีได้รับความเสียหายตามข้อ 3. และต่อมาได้รับความเสียหายตามข้อ 3. หรือทั้งข้อ 2. และข้อ 3. บริษัทจะจ่าย ไม่เกิน 500,000 บาท ต่อคน

5. ในกรณีที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลในฐานะคนไข้ใน บริษัทจะจ่ายค่าชดเชยรายวัน วันละ 200 บาท จำนวนรวมกันไม่เกิน 20 วัน เป็นค่าเสียหายที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากความคุ้มครองที่ระบุในข้อ 1. ข้อ 2. ข้อ 3. และข้อ 4.

6. กรณีผู้ประสบภัยเป็นผู้เอาประกันภัย หรือบุคคลในครอบครัวของผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีผู้ใช้ชีขบที่ทั้งนี้ในกรณีผู้ขับขี่เป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบอุบัติเหตุ ให้นำความในข้อ 1. ข้อ 2. ข้อ 3. ข้อ 4. และข้อ 5. มาใช้บังคับโดยอนุโลม

7. กรณีผู้ประสบภัยเป็นผู้ขับขี่รถคันที่เอาประกันภัย บริษัทจะรับผิดชอบจ่ายค่าสินไหมทดแทนไม่เกินค่าเสียหายเบื้องต้นเท่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น รวมกันแล้วไม่เกินจำนวนเงินคุ้มครองสูงสุดต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง

3.1.1.2 ค่าเสียหายเบื้องต้น

บริษัทจะจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับการร้องขอ โดยจ่ายเป็นค่าเสียหายเบื้องต้นดังต่อไปนี้

1. กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อร่างกาย บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ตามจำนวนที่จ่ายไปจริง แต่ไม่เกิน 30,000 บาทต่อหนึ่งคน

2. กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อร่างกายอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ บริษัทจะจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นจำนวน 35,000 บาทต่อหนึ่งคน (ก) ตาบอด (ข) หูหนวก (ค) เป็นใบ้ หรือเสียความสามารถในการพูด หรือลิ้นขาด (ง) สูญเสียอวัยวะสืบพันธุ์ (จ) เสียแขน ขา มือ เท้า นิ้ว (ฉ) เสียอวัยวะอื่นใด (ช) จิตพิการอย่างติดตัว (ซ) พุพพลาภาพอย่างถาวร

3. กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อชีวิต บริษัทจะจ่ายค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพของผู้ประสบภัยตามจำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น 35,000 บาทต่อหนึ่งคน

4. จำนวนตาม 1. และ 2. รวมกันหรือจำนวน 1. และ 3. รวมกัน แต่หากผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายตามข้อ 1. 2. และ 3. หรือได้รับความเสียหายตามข้อ 2. และ 3. ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นรวมกันไม่เกินจำนวน 65,000 บาท

5. กรณีรถตั้งแต่สองคันขึ้นไป ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประสบภัย บริษัทจะจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตาม 1. 2. 3. หรือ 4. แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประสบภัยซึ่งอยู่ในรถที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท แต่ถ้าผู้ประสบภัยมิใช่เป็นผู้ซึ่งอยู่ในรถคันหนึ่งคันใดที่ร่วมก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวข้างต้น บริษัทจะจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยในอัตราส่วนที่เท่ากัน ความเสียหายเบื้องต้นทั้งหมดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1.

3.1.2 การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเป็นทางเลือกของเจ้าของรถยนต์ที่จะใช้ในการบริหารความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ซึ่งมีลักษณะ คือ เป็นการประกันภัยที่กฎหมายไม่ได้บังคับ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้เอาประกันภัยที่เห็นถึงความเสี่ยงภัยแห่งตนและมีความคิดที่จะกระจายความเสี่ยงภัยออกไปยังบุคคลอื่นคือ การประกันภัยไว้กับบริษัทผู้รับประกันภัยซึ่งผู้เอาประกันภัย สามารถเลือก ชื่อความคุ้มครองตามประเภทที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์โดยบริษัทประกันภัยจะออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ไว้เป็นหลักฐาน โดยมีความคุ้มครอง เงื่อนไข และข้อยกเว้นตามแบบที่นาย ทะเบียนให้ความเห็นชอบ ความคุ้มครองประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความคุ้มครองตามกรมธรรม์หลัก (ความคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัยและความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก)

และความคุ้มครองเพิ่มเติมตามเอกสารแนบท้าย (การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยค่ารักษาพยาบาล และการประกันตัวผู้ขับขี่) การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจสามารถแบ่งได้เป็น เป็น 7 ประเภท ซึ่งแยกอธิบายตามลักษณะของความคุ้มครองได้ ดังนี้ 1) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 2) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 พลัส 3) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 4) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 พลัส 5) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 6) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 4 7) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 5

3.1.3 การพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต โทรศัพท์ โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สนใจ และช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ได้ง่ายยิ่งขึ้น ปัจจุบันโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน มีระบบปฏิบัติการที่หลากหลายที่ได้รับความนิยม คือ ระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ iOS จึงมีการพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ มากมายเพื่อติดตั้งและใช้งานบนสมาร์ทโฟน เช่น แอปพลิเคชันตรวจสภาพอากาศ แอปพลิเคชันเกมต่าง ๆ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้มีรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการนั้น ๆ ที่พบในท้องตลาดเช่น

1. ระบบปฏิบัติการ Android พัฒนาโดยบริษัท Google เป็นระบบปฏิบัติการที่ได้รับความนิยมเพราะไม่มีความซับซ้อนในการใช้งานโปรแกรม เพราะเป็นระบบปฏิบัติการแบบ Open Source ซึ่งทำให้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว
2. ระบบปฏิบัติการ Windows Mobile พัฒนาโดยบริษัทไมโครซอฟท์ที่มีลักษณะการใช้งานคล้ายคลึงกับระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ระบบปฏิบัติการ Phone IOS พัฒนาโดยบริษัท Apple เพื่อรองรับการทำงานของแอปพลิเคชันหนึ่ง การฟังเพลง เล่นเกม จึงมีบริษัทหลายแห่งผลิตเกมขึ้นมาเพื่อรองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ iPhone โดยเฉพาะ

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อ่อนนุช [1] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งหมด 400 คน ผลการวิจัย พบว่าประชากรเป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษาชั้นสูงปริญญาตรีและเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,001 - 30,000 บาท ประเภทกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ที่ประชากรส่วนใหญ่เลือกถือครองคือกรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 และอายุของรถยนต์ที่เลือกทำประกันภัยมีอายุการใช้งานมากกว่า 6 ปี ผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอายุการใช้งานรถยนต์ ด้วยวิธี Independent-Samples T-test และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) พบว่ามีเพียงปัจจัยรายได้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภคและผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจสำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คือปัจจัยด้านลักษณะที่ทางกายภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยทำเลที่ตั้งเข้าถึงง่าย อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ป้ายชื่อบริษัทเป็นเอกลักษณ์ที่มองเห็นได้ชัดเจน และสถานที่ให้บริการทันสมัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

วัชร และชินโสณ [2] ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และประเภทรถยนต์ที่ครอบครองส่วนมากคือรถเก๋ง ที่มีอายุการทำประกันภัยรถยนต์ 3 ปีขึ้นไป จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติวิธี Chi-Square และ Pearson Product Moment Correlation พบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ถูกให้ความสำคัญระดับที่มาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ประชากรให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยมากที่สุด ปัจจัยด้านราคาประชากรให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลด เบี้ยประกันภัยหรือลูกค้าประวัติการขับขี่ที่ดีมากที่สุด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายประชากรให้ความสำคัญกับการมีจำนวนสาขาที่ครอบคลุมทั่วประเทศอยู่ในระดับที่มาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ประชากรให้ความสำคัญกับการที่ลูกค้าขับขี่ติดต่อกันไม่มีเคลมรับสิทธิพิเศษ ปัจจัยด้านบุคลากร ประชากรให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานรับแจ้งเหตุบริการรวดเร็วมากที่สุด ปัจจัยกระบวนการ ประชากรให้ความสำคัญกับระยะเวลาการจ่ายสินไหมที่รวดเร็วมากที่สุด ปัจจัยทางด้านกายภาพ ประชากรให้ความสำคัญกับการมีป้ายชื่อบริษัทที่เป็นเอกลักษณ์มองเห็นเด่นชัดมากที่สุด



แสงประทีป [3] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ในด้านข้อมูล ด้านปัจจัยส่วนบุคคลหรือด้านประชากรศาสตร์นั้น ไม่มีตัวแปรอิสระใดสามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ส่วนข้อมูลการเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ถึงร้อยละ 75.33 มีรถครอบครองจำนวน 1 คัน รถยนต์ที่ส่วนใหญ่เป็นชนิดรถเก๋ง มีขนาดเครื่องยนต์ต่ำกว่า 2,000 ซีซี มีความสนใจในมาตรการทางประกันภัยการติดกล้องนิรภัย และได้ส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย โดยจากการทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม จากแบบจำลองโลจิสติก ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระด้านข้อมูลของรถยนต์และข้อมูลพฤติกรรมการใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ได้แก่ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ต่อเนื่อง ปี รุ่น อายุของรถยนต์ ราคาของรถยนต์ ขนาดเครื่องยนต์ และซีซีของรถยนต์ สามารถอธิบายตัวแปรตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 และผลลัพธ์ในด้านการรับรู้ในผลลัพธ์จากการติดกล้องนิรภัยพบว่าภาพจากกล้องนิรภัยในรถสามารถเป็นหลักฐานในการเกิดอุบัติเหตุได้ มีระดับความสำคัญสูงสุด และเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 สูงสุด คือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุแล้ว มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุของบริษัทประกันภัยมาตรวจสอบความเสียหายและเคลมให้อย่างรวดเร็วส่วนในด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญน้อยที่สุด คือ เมื่อท่านเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจประเภทที่ 1 และมีการแจ้งการติดกล้องนิรภัยในรถยนต์ ท่านจะได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 ดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ประกันภัยรถยนต์ประเภทที่ 1 มากและการที่มีมาตรการทางประกันภัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยิ่งทำให้เกิดการจูงใจให้มีการเข้าร่วมกับมาตรการดังกล่าวมากขึ้น โดยปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในมาตรการนี้ คือการให้ความสำคัญในด้านปลูกฝังจิตสำนึก การรณรงค์ และการจูงใจ ด้วยมาตรการจากภาครัฐและภาคธุรกิจประกันวินาศภัย

เขมปรีตร [4] ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการเรียนรู้เรื่องอุปกรณ์ไอทีที่นำมาร่วมกับเทคโนโลยีความจริงเสริม ผลการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพในการประมวลผลและแสดงผลภาพดิจิทัลถูกต้องใช้เวลาเฉลี่ยในการแสดงผลแต่ละครั้ง 1.38 วินาที ระยะเวลาที่เหมาะสมกับการใช้งาน ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ทดสอบแอปพลิเคชันอยู่ในระดับดีมาก จากการสังเกตพบว่าผู้ทดสอบส่วนใหญ่ชอบที่จะหมุนมาร์กเกอร์เพื่อดูภาพดิจิทัลในมุมที่แตกต่างกัน สื่อที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดเท่ากับ 81.60/82.40 และผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

กสมล และสมประสงค์ [5] ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้า ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้าโดยผู้เชี่ยวชาญ ในภาพรวมมีคุณภาพในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.21) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้าโดยเกษตรกรผู้เพาะเห็ดนางฟ้าในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.28)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดนครปฐมเลือกถือครองกรรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 โดยผู้ที่ทำประกันภัยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จากงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม อ่อนนุช จุฬาศินนท์ ;2560 และด้วยช่วงอายุของผู้ที่ทำประกันภัยส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่มีการใช้งาน Smartphone เป็นประจำ ทำให้ Smartphone ถือเป็นสิ่งที่สามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตอย่างดีที่สุด และด้วยเหตุนี้เองการพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) ที่เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้การรวบรวมกรรมธรรม์ประกันรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) และประกันรถยนต์ภาคสมัครใจ รวมถึงการแจ้งประกันภัยยามที่ประสบอุบัติเหตุ ทำให้ผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันสามารถการเก็บรักษากรรมธรรม์ได้อย่างเป็นระเบียบ สามารถเรียกใช้ได้อย่างทันท่วงที ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อลดเวลา ขั้นตอนในการทำงาน และเป็นการให้บริการลูกค้าหลังการขาย ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำโครงการจึงได้มองเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานรวมถึงสร้างความมั่นใจในการใช้รถ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม จำนวน 47 ราย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตร Yamane ซีรูลุมิ [6] โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) โดยอาศัยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการทำประกันภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม ที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่สะสม (Frequency)

4.3.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) ของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาข้อสรุปของงานวิจัย

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน

4.4.1 โปรแกรม Visual Studio Code

4.4.2 โปรแกรม Kodular

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

การพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัทศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) ได้จาก QR Code หรือ Link ต่อไปนี้



ภาพที่ 1 QR Code และ Link สำหรับดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน



สำหรับเจ้าหน้าที่ (admin)



ภาพที่ 2 หน้าแรกเว็บไซต์สำหรับเจ้าหน้าที่

รหัสลูกค้า	เลขบัตรประชาชนลูกค้า	ชื่อลูกค้า	นามสกุลลูกค้า	วันเดือนปีเกิดลูกค้า	ที่อยู่ลูกค้า	เบอร์โทรลูกค้า	สถานลูกค้า	เพิ่มข้อมูลรถยนต์	ดูข้อมูลรถยนต์	แก้ไขข้อมูลลูกค้า	ลบข้อมูลลูกค้า
T0001	111111111111111111	อติวิมล	ใจงาม	2525-12-07	111 ถนนสุขุมวิท อ.เมือง จ.นครปฐม	08090150XX	สถานีรถไฟ	+	+	+	+
T0002	222222222222222222	อชวีวรรณ	รณศิริ	1986-04-13	479/45 ถนนพหลโยธิน อ.เมือง นครปฐม	09679755XX	อ.เมืองนครปฐม	+	+	+	+
T0003	333333333333333333	สงวน	ทองอินทร์	1970-04-17	188 หมู่ 9 ต.บ่อพลับ อ.เมือง จ.นครปฐม	08991259XX	สถานีรถไฟ	+	+	+	+
T0004	444444444444444444	นายอุบล	ไทยอุบล	1970-12-11	105 หมู่ 3 ต.บ่อพลับ อ.เมือง จ.นครปฐม	08712133XX	อ.เมืองนครปฐม	+	+	+	+

ภาพที่ 3 หน้าจอเมนูหลักสำหรับเจ้าหน้าที่

สำหรับลูกค้า (customer)



ภาพที่ 4 หน้าแรกสำหรับเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



ภาพที่ 5 หน้าจอเมนูหลักของแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

รหัสลูกค้า	T0002
เลขบัตรประชาชน	2222222222222
ชื่อ	อารีวรรณ
นามสกุล	ระกาพันธ์
ว/ด/ป เกิด	1986-04-13
ที่อยู่	479/45 ด.ก.หารบก ต.บ่อพลับ อ.เมือง นครปฐม
เบอร์โทร	09679755XX
สถานะลูกค้า	ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว

ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับลูกค้า

รหัสอ้างอิงรถยนต์	C0002
ทะเบียนรถยนต์	กบ-6268
หมวดจังหวัด	พระนครศรีอยุธยา
ยี่ห้อรถยนต์	TOYOTA
รุ่นรถยนต์	YARIS
เลขตัวถัง	MR2K3F3901365363
ปีรถยนต์	2020
ขนาดเครื่องยนต์	1200
น้ำหนักรวม	1200
วันจดทะเบียน	2020-10-15

ภาพที่ 7 หน้าจอรายละเอียดรถยนต์ สำหรับลูกค้า

รหัสอ้างอิงรถยนต์	C0002
เลขอ้างอิง พ.ร.บ.	P0001
เลขกรมธรรม์	WWBU5N-001-000(NKD-V)
วันคุ้มครอง	2021-11-26
หมดความคุ้มครอง	2022-11-26
ชื่อบริษัท	บวคิงประกันภัย
E-Policy	กดเพื่อดูข้อมูล E-Policy

ภาพที่ 8 หน้าจอรายละเอียด พ.ร.บ. รถยนต์ สำหรับลูกค้า

กรมธรรม์ พ.ร.บ.รถยนต์
ผู้ใช้งานระบบ : คุณ อารีวรรณ
หากท่านพบข้อผิดพลาด กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 9 หน้าจอข้อมูล E-Policy กรมธรรม์ประกันภัย (พ.ร.บ.) สำหรับลูกค้า

รหัสอ้างอิงรถยนต์	C0002
เลขอ้างอิงประกันภัย	M0001
เลขกรมธรรม์	V1UXL8-001-000
วันคุ้มครอง	2021-11-26
หมดความคุ้มครอง	2022-11-26
ประเภท	ประกันภัยชั้น 1
ทุนประกันภัย	500000
การผ่อน	ผ่อนค่าง
ชื่อบริษัท	บวคิงประกันภัย
E-Policy	กดเพื่อดูข้อมูล E-Policy

ภาพที่ 10 หน้าจอรายละเอียดประกันภัยรถยนต์ (ภาคสมัครใจ) สำหรับลูกค้า

กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
ผู้ใช้งานระบบ : คุณ อารีวรรณ
หากท่านพบข้อผิดพลาด กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 11 หน้าจอข้อมูล E-Policy กรมธรรม์ ประกันภัย (ภาคสมัครใจ) สำหรับลูกค้า



5.2 การประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

ผลการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) สำหรับผู้เชี่ยวชาญ ในภาพรวมมีคุณภาพในระดับดี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดการแอปพลิเคชัน มีคุณภาพในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50) ส่วนนำของแอปพลิเคชัน มีคุณภาพในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.52) การออกแบบปฏิสัมพันธ์มีคุณภาพในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ส่วนประกอบด้านมัลติมีเดียมีคุณภาพในระดับดี ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.56) และด้านอักษรและสี มีคุณภาพในระดับดี ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

5.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

(n=47)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	53.2
หญิง	22	46.8
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	6	12.8
31 – 40 ปี	22	46.8
41 – 50 ปี	14	29.8
51 – 60 ปี	5	10.6
สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	31.9
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	28	59.6
ปริญญาตรี	4	8.5
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	2	4.3
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	31.9
พนักงานบริษัทเอกชน	16	34.0
ธุรกิจส่วนตัว	6	12.8
เกษตรกร	4	8.5
ค้าขาย	4	8.5
นายหน้า/ตัวแทนประกัน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	47	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลการทำประกันภัยของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

(n=47)

ข้อมูลการทำประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทใดที่ท่านถือครองอยู่		
ประกันภัยประเภท 1	18	38.3
ประกันภัยประเภท 2	-	-
ประกันภัยประเภท 3	12	25.5
ประกันภัยประเภท 4	-	-
ประกันภัยประเภท 5 (ประกันภัย 2+,3+)	17	36.2
ข้อมูลการทำประกันภัย		
รถยนต์คันที่ท่านเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีอายุกี่ปี		
น้อยกว่า 1 ปี	5	10.6
1 - 3 ปี	10	21.3
4 - 5 ปี	11	23.4
มากกว่า 5 ปี	21	44.7
บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของท่านมากที่สุด		
บุคคลในครอบครัว	4	8.5
เพื่อน/คนรู้จัก	3	6.4
ตัวแทน/นายหน้า	7	14.9
บริษัทขายรถยนต์	10	21.3
บริษัทเช่าซื้อรถยนต์	2	4.3
ธนาคาร	-	-
ตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง	21	44.7
รถยนต์คันที่ท่านเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีอายุกี่ปี		
น้อยกว่า 1 ปี	5	10.6
1 - 3 ปี	10	21.3
4 - 5 ปี	11	23.4
มากกว่า 5 ปี	21	44.7
บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของท่านมากที่สุด		
บุคคลในครอบครัว	4	8.5
เพื่อน/คนรู้จัก	3	6.4
ตัวแทน/นายหน้า	7	14.9
บริษัทขายรถยนต์	10	21.3
บริษัทเช่าซื้อรถยนต์	2	4.3
ธนาคาร	-	-
ตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง	21	44.7



ตารางที่ 3 ข้อมูลการทำประกันภัยของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (ต่อ)

(n=47)

ข้อมูลการทำประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์คันที่ท่านทำประกันเคยเกิดอุบัติเหตุจำนวนกี่ครั้งต่อปี		
ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ	21	44.7
1 – 2 ครั้ง/ปี	21	44.7
3 – 4 ครั้ง/ปี	5	10.6
มากกว่า 4 ครั้ง/ปี	-	-
ท่านเคยลืมนำอายุกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่		
เคย	24	51.1
ไม่เคย	23	48.9
ท่านเคยทำกรมธรรม์ประกันภัยสูญหายหรือไม่		
เคย	18	38.3
ไม่เคย	29	61.7
ท่านทราบเบอร์ติดต่อการแจ้งอุบัติเหตุของบริษัทประกันที่ท่านเลือกทำประกันภัยไว้หรือไม่		
ทราบ	19	40.4
ไม่ทราบ	28	59.6
รวม	47	100

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ส่วนนำของแอปพลิเคชัน	4.20	0.45	มาก
2. ส่วนประกอบด้านมัลติมีเดีย	4.19	0.51	มาก
3. ด้านอักษรและสี	4.16	0.52	มาก
4. การออกแบบปฏิสัมพันธ์	4.11	0.57	มาก
5. การจัดการแอปพลิเคชัน	4.16	0.52	มาก
ภาพรวม	4.17	0.46	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ส่วนนำของแอปพลิเคชัน ส่วนประกอบด้านมัลติมีเดีย ด้านอักษรและสี การจัดการแอปพลิเคชัน และการออกแบบปฏิสัมพันธ์มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) ให้ผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันสามารถการเก็บรักษากรมธรรม์ได้อย่างเป็นระเบียบ สามารถเรียกใช้ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาการเรียนรูด้วยตนเอง เพื่อลดเวลา ขั้นตอนในการทำงาน การให้บริการลูกค้าหลังการขาย เพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และสร้างความมั่นใจในการใช้รถ ผลการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car) มีทั้งหมด 5 ด้าน สรุปในภาพรวมมีคุณภาพในระดับดี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In's Car)

มีทั้งหมด 5 ด้าน สรุปในภาพรวมมีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.46) มีผลใกล้เคียงกับงานวิจัยของ กสมล และสมประสงค์ [5] เรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้า ซึ่งผลการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้าโดยผู้เชี่ยวชาญ ในภาพรวมมีคุณภาพในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.21) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้าโดยเกษตรกรผู้เพาะเห็ดนางฟ้าในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.28)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In’s Car)” ในการใช้งานแอปพลิเคชันดูแลลูกค้า บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด สาขานครปฐม (In’s Car) จะต้องมีอินเทอร์เน็ตรองรับในการใช้งาน และควรใช้อุปกรณ์ให้ตรงกับที่กำหนดไว้ เพื่อให้แอปพลิเคชันสามารถทำงานได้ดี

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จัดให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้ครอบคลุม ได้แก่ การเพิ่มไฟล์กรมธรรม์แบบ PDF ที่สามารถให้ลูกค้าดาวน์โหลดออกมาใช้งานได้ การแจ้งเตือนการต่อประกันภัย การนับวันคุ้มครองคงเหลือ และการคำนวณวันสิ้นสุดความคุ้มครองอัตโนมัติ เพื่อความสะดวกต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่และการเรียกใช้งานของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- [1] อ่อนนุช จุฬาศินนท์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [2] วัชรระ ศิริโอวัฒนนะ และชินโสภณ วิสิฐนิจิกิจา. (2560). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร. 9(2), 1-13
- [3] แสงประทีป เพียรประสพสุข. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1.** (การค้นคว้าอิสระ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] เขมบริตร ขุนราชเสนา. (2559). **รายงานการวิจัยพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการเรียนรู้เรื่องอุปกรณ์ไอซีทีที่นำรู้ร่วมกับเทคโนโลยีความจริงเสริม.** สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- [5] กสมล ชนะสุข และสมประสงค์ ทับไกร. (2562). **รายงานการวิจัยการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สำหรับการวิเคราะห์การลงทุนการเพาะเห็ดนางฟ้า.** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.