

**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าการขนส่งสินค้า
ทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง**

**The Impact Factor to Insurance Business of Commodity land
transportation : Case Study The Thai logistics for
Great Mekong sub region Trade Association**

เชาว์ ชูรักษ์^{1*}

Chaow Churuk^{1*}

วิศรุต กระบวนสืบ²

Vissarout Krabaunsob²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลต่อการซื้อประกันภัยสินค้าการขนส่งทางบกผ่านตัวแทนประกันภัยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยสินค้าทางบก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับการซื้อประกันภัยทางบก กับความภักดีต่อตราสินค้าผ่านตัวแทนประกันภัย กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสมาคมโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง จำนวน 82 คน ใช้วิธีของ krejcie and morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ใช้สถิติ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการซื้อประกันภัยสินค้า การขนส่งทางบกโดยตัวแทนประกันภัยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจ รองลงมาคือ หลักการประกันภัย ความภักดี การตลาดทางตรง ทักษะคดี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตราสินค้า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยสินค้าทางบก พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้ การศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ในการพึงพอใจโดยรวมความภักดีตราสินค้า พบว่าความพึงพอใจมีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : โลจิสติกส์ การประกันภัย

Abstract

The objectives of this research were 1) to study personal factors affecting purchase decision of inland logistics insurance via insurance agency regarding demography 2) to study factors affecting the relationship between person factors and buyers satisfaction of inland logistics insurance 3) to study the relationship between satisfaction and the

^{1*} นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข ถนนบรมราชชนนี ใกล้ต่างระดับพุทธมณฑลสาย 2 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข ถนนบรมราชชนนี ใกล้ต่างระดับพุทธมณฑลสาย 2 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170

purchasing decision of inland logistics inland via insurance agency. The research sample of this study was identified by kejcic and morgan method. As the result, the sample include 84 member of Thai logistics for Greater Mekong sub region Trade Association (THAI : GMS). Data Analysis method include percentage, mean and standard deviation, t-test and one anova.

The results revealed that personal factors were highly affecting the purchase decision of inland logistics insurance via insurance agency, including satisfaction of buyers, principle, loyalty, direct marketing and attitude. However, the trademark was less importance. Regarding to the relationship of person factors and buyer satisfactory of inland logistics insurance,. The study found that gender income and education were highly affecting buyers' satisfaction of inland logistics insurance at 0.05 lever of significant. Moreover buyer satisfaction was highly affecting trademark loyalty at 0.05 level of significant.

Keywords : Logistics, Insurance

บทนำ

สมัยโบราณเส้นทางการขนส่งสินค้าที่สำคัญของมนุษย์ คือ การขนส่งสินค้าทางน้ำการเดินทางสัญจรไปมาระหว่างเมืองเพื่อนำสินค้าไปขายต้องอาศัยการลำเลียงสินค้าผ่านทางน้ำทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นแม่น้ำหรือทะเลและเป็นที่ทราบคืออยู่แล้วว่าการเดินทางย่อมมีอุปสรรคนานับประการ เช่น การเกิดภัยพิบัติจากธรรมชาติ และจากน้ำมือมนุษย์สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาให้กับเจ้าของเรือและเจ้าของสินค้า การประกันภัยทางทะเลจึงเกิดขึ้น

ในปัจจุบันภัยที่เกิดขึ้นทั้งจากภัยอันตรายและความเสียหายต่อสินค้าที่ทำการขนส่งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นบางครั้งเราไม่อาจทราบถึงภัยที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้เช่นภัยจากธรรมชาติ ภัยจากเครื่องบินตก ภัยจากการเดินเรือ ภัยจากการขนถ่ายสินค้า ภัยจากเพลิงไหม้ ภัยจากการปนเปื้อนรั่วไหลของบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น ดังนั้น การทำประกันภัยการขนส่ง จึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าของสินค้าว่า หากทรัพย์สิน หรือสินค้า ที่นำมาทำประกันภัยไว้ได้รับความเสียหาย ก็จะได้รับชดเชย ผู้เอาประกันก็สามารถนำเงินที่ได้จากบริษัทประกันภัยไปสร้าง, ซื้อ, หรือจัดหาทรัพย์สินใหม่ ทำให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ในการวิจัยถึงกลยุทธ์การส่งเสริมการประกันภัยสินค้าการขนส่ง

สินค้าทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงเพื่อทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อซื้อและความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งทางบกในชื่อกรมธรรม์ประกันภัยสินค้าและเป็นแนวทางในการดำเนินงานของตัวแทนหรือบริษัทประกันภัยในการดำเนินงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งทางบกสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง และสามารถหาแนวทางในการเพิ่มจำนวนของการซื้อประกันภัยสินค้าสำหรับการขนส่งทางบกให้เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อซื้อประกันภัยสินค้าในการขนส่งทางบก โดยตัวแทนจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อตำแหน่งผลิตภัณฑ์กับความพึงพอใจ โดยรวมต่อการซื้อประกันภัยสินค้าทางบก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการซื้อประกันภัยสินค้าการขนส่งทางบกกับความภักดีต่อตราสินค้าในชื่อประกันภัยผ่านตัวแทนประกันภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก โดยศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกสมาคมการค้า โลจิสติกส์แห่ง อนุภูมิภาคแม่น้ำโขงตามแนวทางของ Krejcie & Morgan ได้กำหนดค่าประมาณสัดส่วนของประชากรในระดับความ เชื่อมั่นที่ 95% เป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากร ที่มีขนาดเล็กตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จึงได้ค่าประชากรที่ 70 ราย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่แบบสอบถาม ที่เป็นแบบปลายปิด และได้นำเครื่องมือไปปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญและนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา หาค่าความ เทียงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามได้ระดับความเชื่อมั่น ที่ 0.67 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง ตลอดจนหาค่าความเชื่อมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ค่ารวมเท่ากับ 0.85 จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่ม ตัวอย่างต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความ สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ตรวจสอบรหัสแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ เป็นค่าร้อยละ และสำหรับระดับความคิด เห็นวิเคราะห์ข้อคำถามมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Rating Scale) การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1986) ที่มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด จนถึงระดับน้อยที่สุด (ค่าคะแนน เฉลี่ย ระหว่าง 5.00-1.00) โดยใช้สถิติในการวิจัยเป็นสถิติ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าร้อยละ ค่าสหสัมพันธ์ (ค่า r) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ตั้งแต่ ระดับสูงมากจนถึงระดับต่ำมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้ แบบ สอบถาม (Questionnaire) ทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดที่มีแบบมา จากงานวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจ โดยรวม ต่อการซื้อกรมธรรม์ผ่านทางทะเลมาเกิดดั่งกับบมจ.

ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ประกันชีวิตของผู้เอาประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร มาประยุกต์และเป็นบรรทัดฐาน การสร้างแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ จากนั้นนำมา ปรึกษาและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่อง ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็นส่วน ดังนี้

แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าการขนส่งทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้า โลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาค แม่น้ำโขง แบ่งเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการประกันภัย ตอนที่ 3 ปัจจัยด้าน โลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า ตอนที่ 4 ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจ ความภักดี ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับ กลยุทธ์ ตอนที่ 7 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ตอนที่ 8 ปัจจัย ด้านประสิทธิผล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ เกี่ยวกับการประกันภัย การขนส่ง ประชากรศาสตร์ ทัศนคติความพึงพอใจความภักดีตำแหน่งสินค้าตราสินค้า การตลาดทางตรงกลยุทธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาประมวล กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา สร้างเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามตามขอบข่ายและเนื้อหาวิชาที่กำหนด โดยครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบข่ายงานวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเพื่อให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข แล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ได้ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิพิจ จากผู้ทรงคุณวุฒินำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) แล้วคัดเลือกแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับหรือมากกว่า

0.5 ขึ้นไป นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับ ผู้ประกอบการขนส่งทั่วไปจำนวน 30 ราย นำแบบสอบถาม ที่ผ่านวิเคราะห์ข้อมูล นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis) โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัต (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่ารวมเท่ากับ 0.85 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ของข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติด้วยค่า Correlation, t-test, F- test One-way ANOVA เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจ ประกันภัยสินค้าการขนส่งทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่ง อนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 82 คน ส่วนมากเป็นเพศชายจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 82.92 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ตามลำดับอายุ ส่วนมากมีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 อายุ 26-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 ระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 60.97 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และอันดับสุดท้ายมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่

30,001-50,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 60.97 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-30,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 35.36

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประกอบการธุรกิจประกันภัยโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอันดับแรกด้าน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.19 (มีความคิดเห็นในระดับมาก) รองลงมา คือ ด้านหลักการประกันภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก) และลำดับสุดท้ายคืออายุ เพศ ลักษณะครอบครัวรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการประกอบการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก

(n = 82)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกอบการธุรกิจประกันภัย	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. หลักการประกันภัย	4.08	0.58	มาก	2
2. โลจิสติกส์	3.78	0.70	มาก	7
3. อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว การศึกษาและรายได้	3.45	0.73	ปานกลาง	8
4. ทักษะคน	4.00	0.57	มาก	5
5. ความพึงพอใจ	4.19	0.56	มาก	1
6. ความภักดี	4.00	0.72	มาก	3
7. ตราสินค้า	3.91	0.69	มาก	6
8. ตลาดทางตรง	4.00	0.70	มาก	4
รวม	3.42	0.65	มาก	

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการประกอบการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกอบการธุรกิจประกันภัย	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. หลักการประกันภัย	0.50	0.00*	ปานกลาง
2. โลจิสติกส์	0.43	0.00*	ต่ำ
3. อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว การศึกษาและรายได้	0.40	0.00*	ต่ำ
4. ทักษะคน	0.54	0.00*	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจ	0.54	0.00*	ปานกลาง
6. ความภักดี	0.66	0.00*	ปานกลาง
7. ตราสินค้า	0.62	0.00*	ปานกลาง
8. ตลาดทางตรง	0.60	0.00*	ปานกลาง
รวม	4.29	0.00*	ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-values
ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.42	4	.86	3.82	.05
	ภายในกลุ่ม	88.13	394	.22		
	รวม	91.55	398			
	ระหว่างกลุ่ม	3.42	4	.86	3.82	.05
ภายในกลุ่ม	88.13	394	.22			
	รวม	91.55	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการประกอบธุรกิจประกันภัยสินค้าทางบก : กรณีศึกษาสมาคมการค้าโลจิสติกส์ไทยแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถแยกพิจารณาเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. หลักการประกันภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการประกันภัยเป็นการบริหารความเสี่ยงที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 ฝ่าย ผู้รับประกันภัยปฏิเสธการรับประกันภัยได้ การขายประกันภัยเป็นการคุ้มครองตัวแทนประกันภัยเป็นคนของบริษัทประกันภัย นายหน้าประกันภัย คือตัวแทนของฝ่ายผู้ซื้อประกันภัย การประกันภัยทางบก

เป็นการประกันภัยรถยนต์กับสินค้า การประกันภัยมี 2 แบบ ได้แก่ แบบเสี่ยงภัยทุกชนิดและแบบระบุภัยสอดคล้องกับสมาคมประกันวินาศภัย [1]

2. โลจิสติกส์และการขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้าน Cross Docking เป็นการขนส่งแบบถ่ายขนถ่าย การขนส่ง Milk Run เป็นการรวบรวมสินค้าวัตถุดิบจากผู้ขายหลายรายแล้วทยอยส่ง การขนส่งช่วยให้การผลิตและประชาชนไปมาหาสู่กันได้ โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับอัตราประโยชน์ สอดคล้องกับ คำนายอภิปรัชญากุล [2]

3. ทักษะคน โดยภาพรวมอยู่ในระดับรอง การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเป็นผลมาจากความเชื่อ ทักษะคนเป็นการประเมินความพึงพอใจกับไม่พึงพอใจ นักการตลาดควรเปลี่ยนแปลงทัศนคติลูกค้า สอดคล้องกับ Klotler

4. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับงบประมาณ การได้รับข่าวสาร และการยุติปัญหาหรือการขัดแย้งภายในหน่วยงานสอดคล้องกับ Hill & Alexander 2000) Person (2001) [3]

5. ความภักดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับรอง การซื้อสินค้าหรือการบริการซ้ำ คุณค่าของลูกค้าคือคุณค่าการได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับ Schiffman & Kanuk

(2007) [4]

6. ตราลินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการรักษาความปลอดภัย ระเบียบ กฎ การให้บริการความสะดวกรวดเร็วขององค์กร สอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญากุล [1]

7. ตลาดทางตรง โดยภาพรวมอยู่ในระดับรอง ตลาดทางตรงมีมุมมอง 3 ด้าน คุณภาพ ค่านิยมและ รูปแบบธุรกิจ ตลาดทางตรงเข้าถึงลูกค้าที่คัดสรรได้ และส่งเสริมสินค้าและตอบสนองได้ทันที สอดคล้องกับ ธีระพันธ์ โล่ทองคำ [5]

เอกสารอ้างอิง

- [1] สมาคมประกันวินาศภัย [ออนไลน์] (2559, 12 ธันวาคม) ประวัติการประกันวินาศภัย เข้าถึงได้จาก <https://www.tgia.org/>.
- [2] คำนาย อภิปรัชญากุล. การประกันภัยการขนส่ง. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิซซิง ; 2557.
- [3] บริษัท เอนริชคอนซัลแตนท์ [ออนไลน์] (2559, 30 ธันวาคม) หลักการประกันภัย เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/enrichconsulting/>.
- [4] เซ็พท์เทอร์, เคมอน เพราะ "ลोजิสติกส์" เป็นมากกว่า "การขนส่ง" ศิลปแห่งการจัดการ โฆ อุปทาน กรุงเทพฯ : อี.ไอ.สแควร์ พับลิซซิง ; 2549.
- [5] วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ; 2539.