

## บทที่ 1

### บทนำ

การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตที่มีมูลค่าตลาดสูงนับแสนล้านบาท ส่งผลทำให้บริษัทประกันชีวิต ต่างก็เร่งขับเคลื่อนตัวเองไปสู่เป้าหมาย โดยไม่มีคำว่าหยุดนิ่งอยู่กับที่ โดยคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงได้มีแนวความคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เอาประกันและตัวแทนฝ่ายขาย

#### 1.1 หลักการ เหตุผล

บริษัทอูซุชยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชวานาน จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่เลขที่ 400/619 ถนนน้ำทอง ตำบลนาจักร อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ดำเนินธุรกิจทางด้านบริการประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุและประกันกลุ่ม เพื่อการออมทรัพย์ การศึกษา และชีวิตที่มั่นคง เปิดดำเนินกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 ปัจจุบันสำนักงาน มีผู้ซื้อประกัน ประมาณ 300 ราย ด้วยในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การวางแผนการศึกษา หรือการคุ้มครองสุขภาพ บริษัทฯ มุ่งหวังจะเป็นทางเลือกที่มีคุณภาพของผู้บริโภคไทย ธุรกิจ ประกันภัยของไทยกำลังทวีความซับซ้อนมากขึ้น ตามความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปกับเวลามากไปกว่านั้น บริษัทฯ ตระหนักดีถึงความต้องการในการคุ้มครอง ซึ่งได้รับจากการประกัน อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ เหล่านั้น และช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองตามที่ต้องการ หากแต่การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ได้ประสบปัญหาในการทำงานดังนี้

1) การเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกรมธรรม์ ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของ Customer Card จัดเรียงตามตัวอักษรชื่อของผู้ทำประกัน ในกรณีที่ต้องการทราบข้อมูลของลูกค้าในเวลาเร่งด่วน ทางสำนักงานต้องใช้เวลาในการค้นหา

2) ประวัติผู้เอาประกัน จะมีอยู่ในใบคำขอทำประกัน หากต้องการหาข้อมูลผู้เอาประกัน เช่นบุคคลในครอบครัวของผู้เอาประกัน ยังมีใครอีกบ้างที่สามารถดึงมาเป็นลูกค้าได้ หรือในกิจการของผู้เอาประกันสอดคล้องหรือสามารถนำรูปแบบประกันอื่นไปเสนอได้อีกหรือไม่ อีกทั้งจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจส่งตัวแทนเข้าไปพบผู้เอาประกันได้ทันเหตุการณ์

3) งานบริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทให้ความสำคัญกับวันพิเศษในโอกาสต่าง ๆ ของผู้เอาประกัน เช่น วันเกิดของผู้เอาประกัน หรือบุคคลในครอบครัวของผู้เอาประกัน วันแต่งงาน วันคลอดลูก ฯลฯ ตัวแทนจะเป็นฝ่ายแจ้งให้ทางสำนักงานทราบ โดยในบางครั้งที่ตัวแทนแจ้งให้ล่าช้า หรือลืมแจ้งให้ทางสำนักงานทราบ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากบริษัทไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบสารสนเทศ ข้อมูลจึงกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ เช่น ใบคำขอทำประกัน ใบ Customer Card ฯลฯ ซึ่งในอนาคตจำเป็นต้องมีระบบจัดการเข้ามาช่วย และรองรับการขยายตลาดออกไปอีก ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นปัญหานี้ โดยการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัย เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งได้รับความเห็นชอบและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้จัดการสำนักงาน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารจัดการประกันภัย สำหรับบริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชาวน่าน จังหวัดแพร่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารจัดการประกันภัยที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อการใช้งาน ของบริษัทอยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชาวน่าน จังหวัดแพร่

## 1.4 แผนดำเนินการ

- 1) ศึกษาระบบการทำงาน
- 2) วิเคราะห์ปัญหา
- 3) สร้างต้นแบบ เพื่อจำลองสถานการณ์ใช้ระบบงาน ก่อนที่จะนำไปใช้จริง
- 4) ทำการทดสอบและแก้ไขระบบ
- 5) จัดทำเอกสารประกอบ คู่มือ

## 1.5 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

### 1.5.1 ขอบเขตของการศึกษา

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการบริษัทประกันภัย ประกอบไปด้วยระบบย่อยได้แก่

- 1) ระบบกรมธรรม์
- 2) ระบบลูกค้าสัมพันธ์
- 3) ระบบตัวแทน

ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้จะพัฒนาภายใต้ระบบฐานข้อมูลและการจัดทำรายงานดังต่อไปนี้

- ระบบฐานข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย โดยจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกรมธรรม์ ข้อมูลตัวแทน ข้อมูลการจ่ายชำระเบี้ยประกัน
- รายงานจากระบบคอมพิวเตอร์ เช่น
  - รายงานประวัติลูกค้า
  - รายงานสรุปรูปผู้ทำประกันในแต่ละเดือน
  - รายงานการครบกำหนดการชำระเบี้ยประกัน

### 1.5.2 วิธีการศึกษา

- 1) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการ เลขานุการ และตัวแทนฝ่ายขาย จำนวนทั้งหมด 17 คน
- 2) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ทำการค้นคว้าศึกษาเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริหารจัดการบริษัทประกันภัย การจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาโปรแกรม

### 1.5.3 ขอบเขตของการศึกษา

#### 1) ซอฟต์แวร์

ไมโครซอฟต์วินโดวส์ 2000 เป็นระบบปฏิบัติการ

ไมโครซอฟต์ แอ็กเซส เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างระบบฐานข้อมูล

ไมโครซอฟต์ วิวอลเบสิก เป็นโปรแกรมพัฒนาระบบ

#### 2) ฮาร์ดแวร์

คอมแพค เพอร์สซารีโอ 1200-XL 101

หน่วยความจำหลัก (RAM) 128 MB

หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk) 5.0 GB

## 1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหาและสร้างแนวทางการขายใหม่

บริษัทประกันภัย หมายถึง องค์กรที่รับหน้าที่ให้ความคุ้มครอง แก่ผู้ที่ต้องการทำประกันชีวิต และประกันสุขภาพทั้งที่เป็นลูกค้าภายใน (เช่น ตัวแทนฝ่ายขาย หรือพนักงานในฝ่ายอื่น ๆ) หรือลูกค้าภายนอก (เช่น ผู้ถือกรมธรรม์ หรือบริษัทอื่น ๆ)

## 1.7 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. มหาชน จำกัด สำนักงานตัวแทนนายชัยพฤกษ์ ชวานาน 400/619 ถนนน้ำทอง ตำบลนาจักร อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
- บัณฑิตศึกษาศาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved