



บทนำ

ธุรกิจประกันภัยต่อเป็นธุรกิจทางการเงินที่มีการดำเนินการที่ซับซ้อนอยู่มากพอควร และประกอบด้วยการค้าสินค้าต่าง ๆ มากมาย จึงต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาใช้ประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการวางแผน การดำเนินการและการควบคุมให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

* ดังนั้นจึงต้องมีระบบข้อมูลที่สามารทำให้ข้อมูลที่ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ขององค์กรในทุกฝ่ายงานที่สัมพันธ์กันสามารถนำไปใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้ต้องมีคุณภาพและเหมาะสมกับแต่ละประเภทของการบริหารงาน และที่สำคัญคือข้อมูลนั้นต้องได้มาตามเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้น ซึ่งในธุรกิจนี้ต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา การมีระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจประกันภัย

ขั้นตอนของการดำเนินการในธุรกิจนี้จะประกอบด้วยเอกสารจำนวนมากมาย ซึ่งถ้าไม่สามารถควบคุมให้ก็จะทำให้เกิดความผิดพลาดจนอาจเกิดความสูญเสียได้ การมีการควบคุมที่ดีในระบบจะทำให้การประมวลผลและการดำเนินธุรกิจไม่ผิดพลาด

การวางแผนจะเป็นส่วนที่สำคัญในการบริหารธุรกิจประกันภัย เพราะในธุรกิจนี้การค้าสินค้าต่าง ๆ ในการบริหารจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็ว ปัจจัยเหล่านี้มีทั้งภายในและภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในจะเกี่ยวข้องกับลักษณะการดำเนินการ การจัดองค์กร เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอกจะเกี่ยวข้องกับผลการรับประกันของประเทศ สภาพเศรษฐกิจ สภาพทางการเงินระหว่างประเทศ นโยบายของรัฐบาล และอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาเป็นสิ่งสำคัญมาก ในการที่จะจัดการกับข้อมูลจำนวนมากมายด้วยวิธีการที่เหมาะสมที่จะสามารถบอกและคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตได้เพื่อการตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบันมีการนำเอาเทคนิคทางสถิติและการจัดการต่าง ๆ เช่น

*

การพยากรณ์ โปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น มาช่วยในการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

ในองค์กรจะประกอบด้วยหน่วยงานจำนวนมากซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการดำเนินการและการใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งในแต่ละหน่วยจะมีระบบข้อมูลของหน่วยเอง และข้อมูลเหล่านี้สามารถที่จะแลกเปลี่ยนและร่วมกันใช้ได้ * ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจะเป็นระบบที่รวบรวมระบบข้อมูลย่อยของแต่ละฝ่ายเข้ามาเป็นระบบรวมที่สามารถควบคุมทุกหน่วยงาน และสามารถนำข้อมูลมาวางแผนได้อย่างเหมาะสม *

* ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจะให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับลักษณะงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสามารถครอบคลุมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง รวมถึงการเข้าใจสภาพปัญหาและโครงสร้างของการตัดสินใจต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้เพื่อการวางแผนและควบคุมการดำเนินการ ทำให้การบริหารองค์กรนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร คอมพิวเตอร์จะเป็นอุปกรณ์สำคัญที่จะช่วยในการเก็บรวบรวมตัวเลขเพื่อมาประมวลผลและวิเคราะห์ ซึ่งในธุรกิจประกันต่อจะให้ความสำคัญกับการควบคุมข้อมูลให้ถูกต้องและรวดเร็ว คอมพิวเตอร์จึงมีส่วนช่วยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานกันมาก แต่ทว่าในบางครั้งก็มีปัญหาเกิดกับองค์กรที่นำคอมพิวเตอร์มาช่วยงาน ในแง่ที่ว่าไม่สามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ได้อย่างเต็มที่เท่าที่ความสามารถของเครื่องจะทำให้ได้ อันเนื่องมาจากไม่ได้ศึกษาลักษณะงานที่จะใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยงานให้ต้องแท้ และไม่ได้อัดโครงสร้างของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์ตามที่ต้องการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินการของธุรกิจประกันต่ออัครภัย
2. เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการในการตัดสินใจในการบริหาร
3. เพื่อออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการบริหารสำหรับ

3.1 การวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันต่อในธุรกิจประกันต่อประเภทอัครภัย

3.2 การวิเคราะห์การรับประกันอัครภัยในประเทศไทยโดยรวม

3.3 การเปรียบเทียบผลการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยในประเทศไทย

เฉพาะการรับประกันอัครภัย

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้เลือกใช้บริษัทไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด เป็นกรณีศึกษา ในการออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการบริหารธุรกิจประกันภัยต่อประเภทอัคคีภัย โดยมีขอบเขตของการศึกษา คือ

1. ศึกษาธุรกิจประกันต่อประเภทอัคคีภัย โดยจะเน้นหนักในด้าน
 - 1.1 ลักษณะของธุรกิจประกันต่อ
 - 1.2 ความสัมพันธ์ของการประกันภัยกับการประกันต่อ
 - 1.3 ขบวนการดำเนินการในธุรกิจประกันต่อ
 - 1.4 ภาวะการประกันต่อและผลกระทบต่อ เศรษฐกิจของประเทศ
2. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างและส่วนประกอบที่สำคัญของการตัดสินใจในธุรกิจประกันต่ออัคคีภัย
3. ศึกษาลักษณะของข้อมูลที่เป็นในการบริหาร ที่จะช่วยในการตัดสินใจในด้านการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ และในทุกหน่วยงานขององค์กร พร้อมทั้งรูปแบบรายงานผลและลักษณะข้อมูลดิบ
4. ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับธุรกิจนี้ เพื่อใช้ในการวางแผน และวิเคราะห์การรับประกันอัคคีภัยในประเทศไทย พร้อมทั้งผลการดำเนินการธุรกิจของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ
5. ออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่เหมาะสม
- * 6. การศึกษานี้จะจำกัดเฉพาะการออกแบบระบบเท่านั้น โดยจะไม่รวมถึงการทำโปรแกรมและจัดตั้งระบบ

ขั้นตอนของการศึกษา

การศึกษานี้ได้วางขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1. ศึกษาธุรกิจประกันต่ออัคคีภัย
2. ศึกษาและวิเคราะห์ระบบการดำเนินการที่ใช้อยู่เดิม รวมถึงปัญหาที่มีอยู่ และศึกษาลักษณะข้อมูลและรายงานที่มีในระบบเดิม
3. ศึกษากระบวนการของการตัดสินใจในการบริหารธุรกิจประกันต่ออัคคีภัย
4. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสร้างการวิเคราะห์ผลการประกันภัยในประเทศ และผลการดำเนินการธุรกิจของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ

5. สร้างระบบการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน
ธุรกิจประกันต่ออัครภัย

- √ 6. ศึกษาความต้องการของข้อมูลหรือข้อมูลที่จำเป็นในการบริหาร
- √ 7. ออกแบบรูปแบบของรายงานผล และกำหนดลักษณะข้อมูลดิบที่ต้องการ
พร้อมทั้งรูปแบบของสิ่งนำเข้าเพื่อเข้าสู่การประมวลผล
- √ 8. ออกแบบระบบข้อมูล
- √ 9. สรุปผลและเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาค้างนี้

การศึกษาค้างนี้ ได้คาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับคือ

1. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางในการจัดระบบข้อมูลสำหรับบริษัทประกันภัย
ต่อ ในอันที่จะสามารถควบคุมการดำเนินงาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นการเสนอรูปแบบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานกิจการ
ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

การสำรวจการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Prince (1) ได้ให้ความหมายของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารไว้ว่า เป็นกลุ่มข้อมูล
ที่ประสานกันเป็นระบบสามารถที่จะผลิตข้อมูลที่ถูกต้อง ประหยัดเวลาแก่ผู้บริหารสำหรับกระบวนการ
ของการตัดสินใจ

Radley (2) ให้ความหมายของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารไว้ว่า เป็นระบบซึ่งรวบรวม
ความจริงทั้งหลายที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร แล้วเปลี่ยนเป็นข้อมูลซึ่งมี
ความหมายและทันต่อความต้องการขององค์กร ก็จะต้องพร้อมเสมอที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อ
ช่วยในการควบคุมและตัดสินใจ

Awad (3) ได้สรุปถึงลักษณะของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารไว้ดังนี้ คือ

1. เป็นระบบที่กระทำในลักษณะโต้ตอบเฉียบพลัน และมีความสามารถในการ
จับบันทึกเอกสารต่าง ๆ ขององค์การอย่างทันทีทันใด
2. ทำการประเมินค่าและตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและ

ภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

3. เป็นการโต้ตอบกันระหว่างคนกับคอมพิวเตอร์โดยตรง
4. พร้อมทั้งจะออกรายงานต่าง ๆ ได้เป็นระยะหรือเมื่อต้องการ
5. เป็นระบบรวม โดยที่ผลจากระบบหนึ่งจะเป็นสิ่งนำเข้าสำหรับระบบอื่น ๆ ได้ และระบบย่อยทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

Davis (4) รูปร่างของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจะเป็นรูปปิรามิด ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ชั้น ดังนี้คือ

1. ที่ฐานชั้นล่างสุด เป็นงานที่เสมือนทำอยู่ประจำ แต่หน้าคอมพิวเตอร์มาใช้ ประกอบด้วยข้อมูลสำหรับการประมวลผลเอกสาร
2. ชั้นที่ถัดขึ้นมา เป็นระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับต้น ประกอบด้วยข้อมูลสำหรับการจัดดำเนินงานในแต่ละวัน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพวกหัวหน้าหน่วยงาน ในระดับนี้เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละวันว่าทำถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่
3. ชั้นที่ 3 เป็นระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วยข้อมูลเพื่อช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจสำหรับการควบคุมการจ้ดการ
4. ชั้นที่ 4 เป็นชั้นยอดสุด เป็นระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วยข้อมูลในการวางแผนเป้าหมายและนโยบาย

Mekeever (5) ได้ให้ความหมายของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารว่าเป็นระบบซึ่งรวบรวมความจริงต่าง ๆ วิธีการ บุคลากร เครื่องจักร อันจะทำให้เกิดข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจและการวางแผนนโยบาย และได้เสนอหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการสร้างระบบข้อมูล คือ

- 1) การนำระบบข้อมูลเพื่อการบริหารมาใช้ในองค์กร ควรจะมีจากความต้องการของผู้บริหาร
- 2) และควรจะต้องคำนึงถึงมาตรการที่จะใช้ในการวัดผลลัพธ์เป็นสำคัญมากกว่า คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

Head (6) ได้แบ่งแยกคุณลักษณะของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารไว้ดังนี้คือ

- 1) จะต้องเกื้อกูลต่อความต้องการของผู้บริหาร
- 2) สามารถใช้ได้ทุกแผนกในองค์กร
- 3) สามารถสนองต่อความต้องการของฝ่ายบริหารระดับสูง

- 4) ช่วยทำให้ข้อมูลมีความเป็นระเบียบมากขึ้น
- 5) ช่วยในการทำงาน การบริหาร มีหลักเกณฑ์ที่ดียิ่งขึ้น
- 6) ช่วยในการจัดกลุ่มของข้อมูลและลดข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

Philippakis (7) ได้เสนอแนะการจัดโครงสร้างของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารแบบตามการจัดหน่วยงานในองค์กร จะเป็นโครงสร้างที่มีความซับซ้อนน้อย ซึ่งจะครอบคลุมถึงความต้องการของข้อมูลในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร และในการวิเคราะห์ระบบจะให้ความสนใจได้ที่ละหน่วย สามารถสร้างระบบข้อมูลของแต่ละหน่วยได้

Johnson Kast and Rosenzweig (8) ได้เสนอระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซึ่งมีความเกี่ยวพันกันโดยตรงกับหน้าที่พื้นฐานของการบริหารทั้งในแง่การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุม หากองค์กรทุกองค์การจะต้องมีการวางแผนและควบคุม รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารถึงกันโดยอาศัยระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแล้ว สิ่งสำคัญของความสำเร็จจะอยู่ที่ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเป็นสำคัญ

Radford (9) ได้ให้ความเห็นถึงจุดประสงค์ของระบบการรายงานในการบริหารว่าเป็นการเสนอรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรในทุกระดับชั้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเหล่านั้น ฉะนั้นจึงต้องออกรายงานเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นควรให้ผู้บริหารตามระดับต่าง ๆ ตามถึงสภาวะต่าง ๆ ขององค์กรได้ตามต้องการ โดยจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองได้อย่างทันที

บรรณวิทย์ บุญรัตน์ (10) ได้ทำการวิเคราะห์และจัดรูปแบบโครงสร้างของระบบข้อมูลการบริหารงานธนาคาร เพื่อใช้ในการพัฒนาการนำคอมพิวเตอร์ในลักษณะของโครงสร้างที่จะประสานและเชื่อมโยงงานธนาคารด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน จากระบบย่อยมารวมกันเป็นระบบรวม โดยการนำแนวความคิดเรื่องการจัดการฐานข้อมูลมาใช้และคำนึงถึงวิธีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลในแต่ละกลุ่มฐานข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลประเภทต่าง ๆ มาสรุปรวมใช้กับการบริหารของฝ่ายจัดการ

มัทนา บริสุทธิ์ (11) ได้ทำการออกแบบโครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารแก่องค์กรเกษียณกรรม สำหรับใช้ในการพัฒนาระบบงานขององค์กร ในลักษณะของโครงสร้างที่เชื่อมโยงระบบย่อยต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันเป็นระบบรวม เพื่อที่จะใช้สนับสนุนในด้านการบริหาร ทั้งการวางแผนปฏิบัติงานในแต่ละวัน แผนการดำเนินงานและการตัดสินใจ

สมพงษ์ เจริญ (12) ได้ออกแบบระบบข้อมูลสำหรับศูนย์บริการโลหิตสภากาชาด-
ไทย โดยการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริจาคโลหิต การบริหาร
และควบคุมคลังโลหิต และในการจัดการและบริหารการรับบริจาค โดยระบบจะกระทำใน
ลักษณะโต้ตอบจับพลัน คือผู้ใช้สามารถสอบถามข้อมูลได้ทันที เพื่อทำการตัดสินใจได้อย่าง
รวดเร็ว



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย