

การพัฒนากระบวนการจัดการสำนักงาน ตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)
Development of Office Management System for Hangdong-Samoeng
Insurance Agents

วิชา พละหงษ์ และ พิมพ์ชนก สุวรรณศรี*

Wicha Palahong and Pimchanok Suwannasri*

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Faculty of Science and Technology, Chiang Mai Rajabhat University

E-mail : 59223143@g.cmru.ac.th and pimchanok_tham@cmru.ac.th*

*Corresponding author

(Received: 5 December 2023, Revised: 12 January 2024, Accepted: 15 January 2024)

<https://doi.org/10.57260/stc.2024.732>

บทคัดย่อ

การพัฒนากระบวนการจัดการ สำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) กลุ่มตัวอย่าง คือเจ้าของกิจการ จำนวน 1 คน และพนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ โปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) และแบบสอบถามความพึงพอใจในประสิทธิภาพโปรแกรมบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบมีการบริหารจัดการเก็บข้อมูลผู้เข้ารับบริการเป็นระเบียบ ง่ายต่อการสืบค้นเรียกใช้งาน ลดเวลาในการให้บริการ มีการคำนวณยอดรวมใบเสร็จรับเงินที่เที่ยงตรงรวดเร็ว แสดงสถานะบริการแก่ผู้เข้าใช้ บันทึกรายงานยอดการเข้ารับบริการย้อนหลัง แยกตามรายละเอียดยอดการขายทั้งต้นทุนและกำไร และนำผลที่ได้ไปประกอบการวิเคราะห์บริหารจัดการในสำนักงานได้ 2) ผลการประเมินความ พึงพอใจในการใช้งานของเจ้าของกิจการและพนักงาน พบว่าความพึงพอใจในประสิทธิภาพ ด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการ ตัวแทนประกันภัย สำนักงานประกันภัย

Abstract

Development of Office Management System for Hangdong-Samoeng Insurance Agents with the objectives 1) the development of a management system software for the insurance agency office 2) studying user satisfaction in using the system was conducted. The sample group consisted of the business owner (1 person) and office employees (2 persons). The tools used for development included the development of a management system software for the insurance agency office and Satisfaction Survey on the Effectiveness of a management system software for the insurance agency office. Statistical analysis utilized mean values and standard deviations. Research results 1) the system has organized management of data collection for service recipients. Easy to search and use Reduce service time There is a quick and accurate calculation of total receipts. Show service status to users Record a report on past service visits. Separated by details of sales amount, both cost and profit. And the results can be used to analyze management in the office. 2) Results of the evaluation of satisfaction with the use of business owners and employees. It was found that satisfaction with efficiency The overall information aspect is at the highest level, the overall system aspect is at a high level, and the benefits received Overall it was at the highest level.

Keywords: Management service system, Insurance agents, Insurance agents office

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร สำนักงาน และบริษัท ซึ่งทำให้องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและธุรกิจในยุคดิจิทัลอย่างเต็มที่ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สีแยกสะเมิง) เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

สำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สีแยกสะเมิง) ตั้งอยู่เลขที่ 48/4 หมู่ 6 ถนนหางดง-สะเมิง ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 50230 ได้เปิดทำการมารวม 25 ปี เป็นตัวแทนจำหน่ายประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของบริษัทวิริยะประกันภัยและบริษัทอากเนย์ประกันภัย พร้อมทั้งรับทำประกันภัยภาคบังคับ (พรบ.) รับฝากต่อภาษีและบริการเสริม เช่น เปลี่ยนชื่อผู้ครอบครอง ย้ายถิ่นฐานถ่ายโอนเจ้าของรถ ส่งตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ของรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยการทำงานในระบบเดิมจะเป็นการใช้โปรแกรม Microsoft excel ในการคำนวณ พรบ. ส่วนการคำนวณประกันภัยภาคสมัครใจ จะมีอัตราค่าแต่ละประเภทจากบริษัทตัวแทนประกันภัยนั้นๆ ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีอัตราค่าประกันภัยและอัตราที่บริษัทนั้นจะจ่ายให้ลูกค้าเมื่อประสบภัยต่างกัน สามารถเลือกได้ตามความต้องการ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทางสำนักงานได้ให้บริการของบริษัทวิริยะประกันภัย แบ่งประเภท คือ กรมธรรม์ประเภท 1 ให้ความคุ้มครองมากที่สุด กรมธรรม์ประเภท 2+ กรมธรรม์ประเภท 3+ และกรมธรรม์ประเภท 3 ตามลำดับ และของบริษัทอากเนย์ประกันภัย แบ่งประเภท คือ กรมธรรม์ประเภท 1 ให้ความคุ้มครองมากที่สุด กรมธรรม์ประเภท Max 2+ กรมธรรม์ประเภท Max 2+ More กรมธรรม์ประเภท Super 3+ และกรมธรรม์ประเภท Super 3+ Extra ตามลำดับ ส่วนการฝากต่อภาษีและบริการอื่นๆ จะแยกตามประเภทรถ น้ำหนัก และซีซีของรถ ซึ่งจะมีอัตราค่าของแต่ละประเภทอยู่แล้ว โดยมีการออกใบเสร็จในรูปแบบบิลเงินสดให้กับลูกค้าที่เข้ารับ มีการบันทึกยอดขายโดยการจดบันทึกรายรับลงสมุดบันทึกรายวัน และเก็บบันทึกข้อมูลเก่าของลูกค้าไว้ในแฟ้มเอกสารเรียงเป็นเดือนที่รถลูกค้าจดทะเบียนเสียภาษีเพื่อในครั้งถัดไปจะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายหรือสำรองข้อมูลสำเนาเมื่อลูกค้าหาเล่มทะเบียนรถเล่มจริงยังไม่เจอก็จะยังสามารถใช้บริการได้

การที่สำนักงานใช้ระบบเดิม พบว่า มีปัญหาหลายประการ เช่น การบันทึกรายรับที่ซ้ำซ้อน ข้อมูลลูกค้าที่ไม่สามารถค้นหาได้ง่าย และการจัดเก็บข้อมูลเก่าที่ไม่สะดวก โดยการพัฒนาระบบใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงาน ผู้ศึกษาจึงมีแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สีแยกสะเมิง) เนื่องจากระบบบริหารจัดการสามารถอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าของกิจการและพนักงานได้ สอดคล้องกับ วราพร กริเทพ และคณะ (2564) ที่พัฒนาระบบที่มีความสามารถ สนับสนุนการดำเนินงานทั้งในส่วนงานจัดการข้อมูลสินค้า พนักงาน จัดการงานขาย ออกใบเสนอราคา และออกรายงาน โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยองค์กร ในการบริหารจัดการข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และระบบที่ดีจะต้องสามารถนำข้อมูลในระบบมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนหรือจัดการทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศูนย์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร, 2563) ดังนั้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) โดยระบบมีการบันทึกรายรับ เก็บข้อมูลลูกค้า การคำนวณเบี้ยสุทธิของลูกค้าที่มาทำประกันภัยรถยนต์ ฝากต่อภาษี พรบ. และบริการเสริมอื่นๆ รวมไปถึงทำข้อมูลการบันทึก ลบ แก้ไข ค้นหา ข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) สอดคล้องกับอาทิตยพร เกษตรสุขใจ (2561) ที่ได้พัฒนาระบบขายสินค้าร้าน ประเสริฐการเกษตร ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลการขายสินค้าและข้อมูลสินค้าโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์เพื่อช่วย คำนวณ และออกใบเสร็จรับเงิน รวมถึงสรุปออกรายงานการขายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)

ระเบียบวิธีวิจัย

ระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ได้มีการพัฒนา โปรแกรมเพื่อทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows องค์ประกอบหลักของระบบบริหารจัดการสำนักงาน ตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ซึ่งประกอบด้วย การเก็บข้อมูลของผู้เข้ารับบริการไปยัง ฐานข้อมูล การคำนวณค่าบริการต่างๆ รายงานสถานะขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการรับบริการ ระบบ มีการทดสอบความถูกต้องโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่เจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบและพนักงานในการรับ บริการจากผู้เข้ารับบริการจริง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าของกิจการ จำนวน 1 คน และพนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. โปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในประสิทธิภาพโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทน ประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบโดยใช้วงจรการพัฒนา ระบบ (System development life cycle : SDLC) (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2562) แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

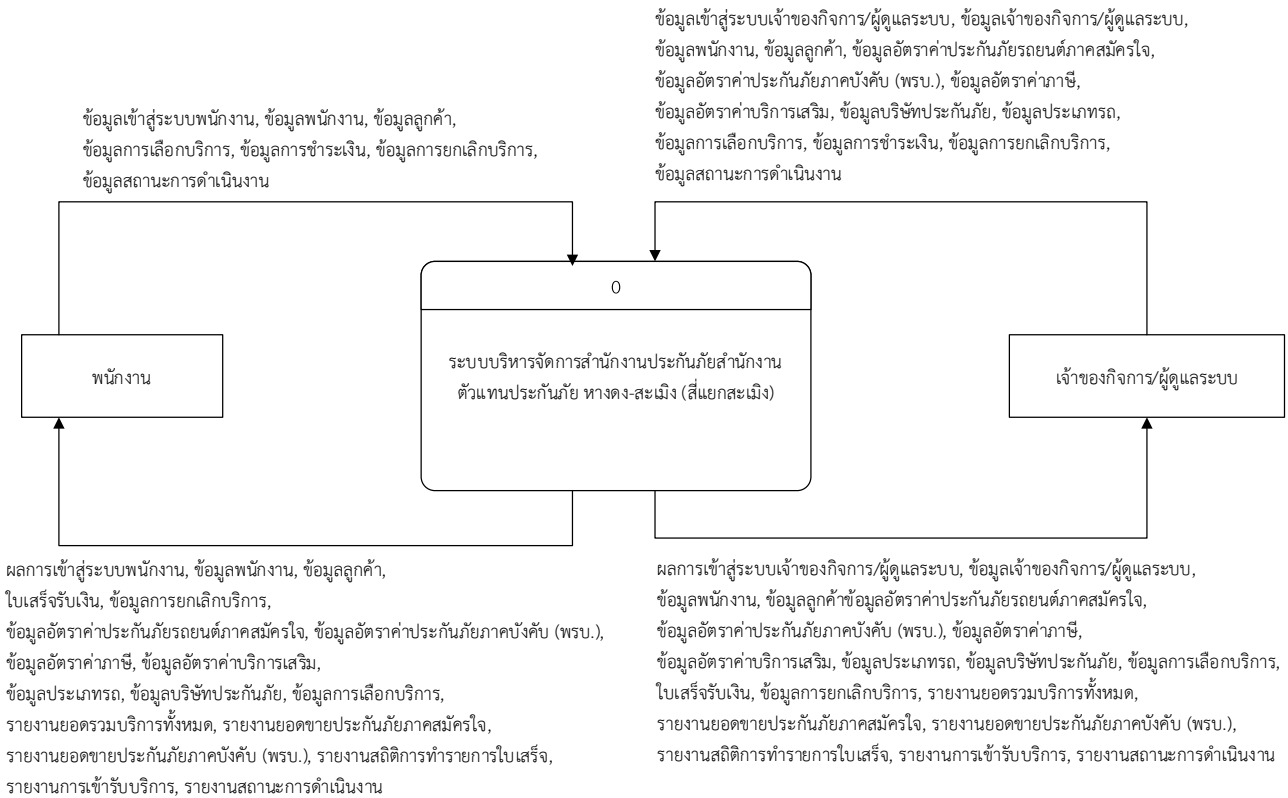
1. การค้นหาปัญหาขององค์กร (Problem recognition) ในปัจจุบันสำนักงานตัวแทนประกันภัยทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) นั้นยังไม่มีระบบในการจัดการและบริหารงานที่เหมาะสม การบันทึกข้อมูลผู้เข้ารับบริการและประวัติรถยนต์ของลูกค้าที่ยังเก็บเป็นเอกสารซึ่งยากต่อการสืบค้นเมื่อต้องการนำมาใช้งาน การคำนวณเบี้ยประกันภัย พรบ. ภาษี และบริการอื่น ๆ อาจเกิดข้อผิดพลาด มีการจัดเก็บบันทึกที่รายรับที่ไม่มี ความแม่นยำ และความล่าช้าในการออกใบเสร็จ

2. การศึกษาความเหมาะสม (Feasibility study) เนื่องจากสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นเอกสาร มีสูตรวิธีการคำนวณเบี้ยประกันภัย พรบ. ภาษี มีคอมพิวเตอร์และบุคลากรที่สามารถใช้งานได้ ดังนั้นการพัฒนาแบบนี้ขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงาน การจัดเก็บสืบค้นข้อมูลที่ง่ายขึ้น ลดเวลาในการจัดการ การให้บริการและคิดค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้า ผู้รับบริการ

3. การวิเคราะห์ (Analysis) จากปัญหาของสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) คือการที่ไม่มีระบบฐานข้อมูล การเก็บข้อมูลผู้เข้ารับบริการที่ยากต่อการสืบค้น การคำนวณเบี้ยประกันภัย พรบ. ภาษี และบริการอื่น ๆ ที่ซับซ้อน ดังนั้นจึงรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษากับทางสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) แล้วนำมาวิเคราะห์ และพัฒนาแบบนี้ขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) (กาญจนา ทองอินทา, 2556)

4. การออกแบบ (Design) ระบบบริหารจัดการสำนักงานประกันภัยสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ให้ใช้งานครอบคลุม สวยงามและสะดวกต่อผู้ใช้งาน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ประเภทประกันภัย พรบ. ภาษี บริการเสริม รวมไปถึงการคำนวณค่าบริการ ออกใบเสร็จรับเงิน การตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน และออกรายงานต่าง ๆ

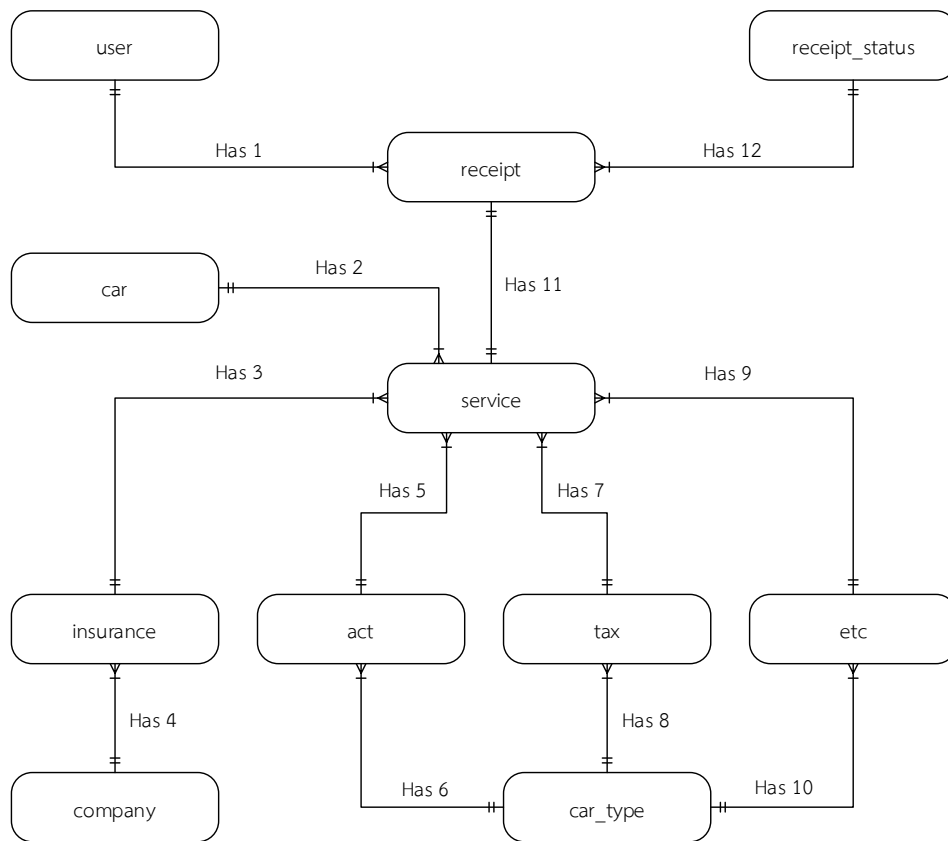
การจัดเก็บข้อมูลรวมเป็นฐานข้อมูลโดยอิงประโยชน์ในการลดความซ้ำซ้อน (สมพร ชัยบัว, 2558) มีการออกแบบระบบ ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพ (Context diagram) ระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สีแยกสะเมิง)
(ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)

จากภาพที่ 1 วิเคราะห์ระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สีแยกสะเมิง) จากแผนภาพทั้งหมด ได้ออกแบบระบบฐานข้อมูล

- ข้อมูลของเจ้าของกิจการและพนักงาน รหัสผ่าน เพื่อการระบุตัวตนในการใช้งานระบบ และกำหนดสิทธิในการใช้งานเมนูบางรายการที่ใช้ได้เฉพาะเจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบ
- ข้อมูลของลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการ เช่น ข้อมูลรถตามเล่มทะเบียนรถ ข้อมูลเจ้าของรถ เพื่อใช้ในการดึงข้อมูลไปเปรียบเทียบค่านวนค่าบริการและออกใบเสร็จชำระเงิน
- ข้อมูลค่าบริการ เพื่อเปรียบเทียบค่าประกันภัยภาคสมัครใจ ประกันภัยภาคบังคับ ภาษีบริการเสริม กับข้อมูลรถของผู้เข้ารับบริการ
- ข้อมูลใบเสร็จและบันทึกการเข้ารับบริการ เพื่อนำไปสรุปรายงาน และสถานะการดำเนินงาน



ภาพที่ 2 Entity – relationship model

ระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)

(ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)

5. การพัฒนาและทดสอบ (Development & test) การพัฒนาระบบจะใช้โปรแกรมวิซวล สตูดิโอ 2019 (Visual studio 2019) ในการออกแบบหน้าจอโปรแกรม (ปิยะ นากสงค์, 2562) และทดสอบระบบการทำงาน โดยใช้ภาษาซีชาร์ป (C#) ในการเขียนระบบรูปแบบวินโดว์ฟอร์มแอปพลิเคชัน (Windows forms application) (ครรชิต ศรีรัตน์ประพันธ์, 2551) รวมถึงใช้มายเอสคิวแอล (MySQL) สำหรับเป็นคำสั่งและฐานข้อมูล และใช้เว็บแอปพลิเคชันพีเอชพีมายแอดมิน (PhpMyAdmin) จากโปรแกรมเซมพ์ (Xampp) เป็นระบบบันทึกฐานข้อมูล (วิจิตรา พรหมจรรย์, 2564)

6. การติดตั้ง (Implementation) ระบบบริหารจัดการสำนักงานประกันภัยสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ได้มีการนำไปติดตั้งกับคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน จัดทำเอกสารการติดตั้ง วิธีการใช้งานโปรแกรม และใช้งานระบบกับงานจริง

7. การซ่อมบำรุงระบบ (System maintenance) เตรียมแผนสำหรับการแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้กระทบกับการใช้งานที่จะเกิดขึ้น และเพื่อให้ระบบสมบูรณ์ขึ้นจึงมีการติดตามแก้ไขตามที่ใช้ใช้งานแจ้ง

การออกแบบแบบประเมิน

การออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่งความเกี่ยวข้องกับกิจการ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการใช้งานโปรแกรมระบบบริหารจัดการ

2. ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบบริหารจัดการ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสารสนเทศ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล การคำนวณ ความครบถ้วนของข้อมูล และด้านระบบ คือการใช้งานตัวโปรแกรมมีความสะดวก เมนูการใช้งานครบถ้วน

3. ความพึงพอใจ และผลประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน แบ่งเป็น 2 ส่วน ความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลประโยชน์ที่ได้รับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

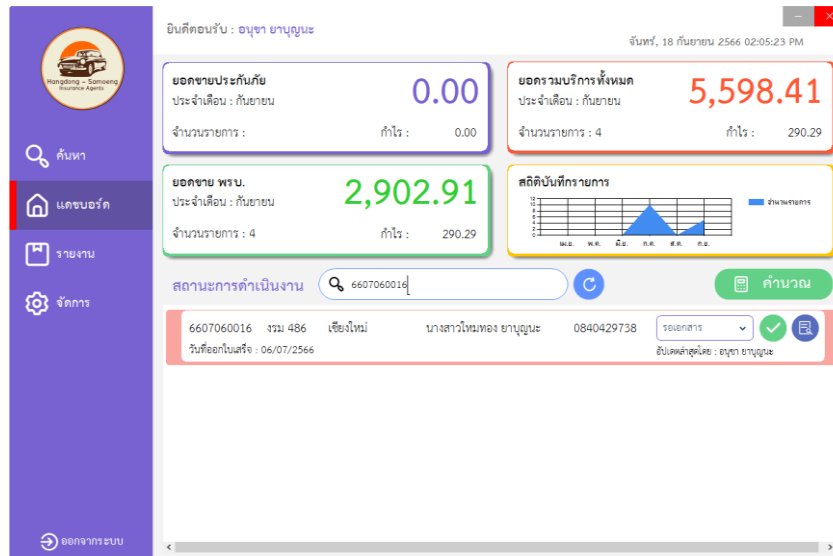
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สามารถแปรผลจากการตอบแบบประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

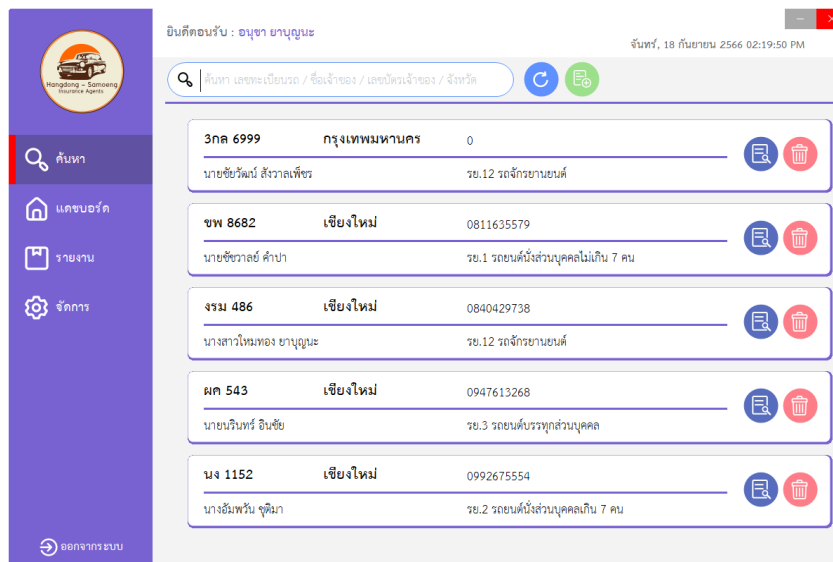
การเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยใช้เอกสารแบบประเมินความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกในการประเมินความพึงพอใจนั้นจะเป็นผู้ใช้งานจริงที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ประกอบด้วย เจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการดูแลระบบบริหารจัดการ ซึ่งมีความเข้าใจกลไกความสามารถของระบบ การประเมินจากกลุ่มนี้สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการระบบ และพนักงานที่ใช้งานระบบ คือผู้ใช้งานที่ต้องการใช้ระบบในการดำเนินงานประจำวัน มีประสบการณ์ในการทำงานกับระบบและสามารถมีมุมมองเฉพาะทางเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ

ผลการวิจัย

1) ผลการพัฒนาโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย ทางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ตามที่ผู้พัฒนาได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ ได้แบ่งส่วนใช้งานระบบเป็นส่วนระบบที่ใช้งานร่วมกันได้ และเฉพาะสำหรับเจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบ ดังนี้







ภาพที่ 3 หน้าจอแดชบอร์ด (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)








ภาพที่ 4 หน้าจอค้นหาข้อมูลลูกค้า (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)

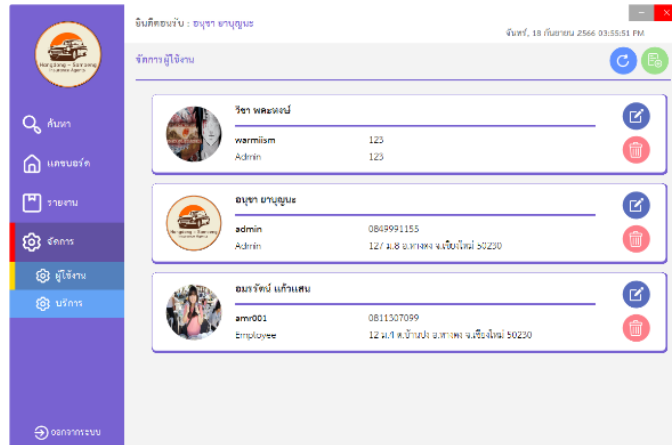
จากภาพที่ 3 หน้าจอแดชบอร์ด แสดงรายงานประจำเดือนยอดรวมบริการทั้งหมด ยอดขายประกันภัยภาคสมัครใจ ยอดขายประกันภัยภาคบังคับ (พรบ.) แสดงสถิติการทำรายการใบเสร็จรับเงินเป็นเส้นกราฟย้อนหลัง คั้นหารายการใบเสร็จรับเงิน อัปเดตสถานะการดำเนินงาน ยกเลิกใบเสร็จรับเงิน เมื่อคลิกไอคอนคำนวณจะไปยังหน้าคำนวณประกันภัยและค่าบริการ

จากภาพที่ 4 หน้าจอค้นหา แสดงรายการข้อมูลลูกค้าเมื่อกดปุ่ม  แสดงข้อมูลลูกค้าที่ดึงจากฐานข้อมูลทั้งหมด และค้นหาข้อมูลลูกค้าโดยการกรอกเลขทะเบียนรถ ชื่อเจ้าของ เลขบัตรประชาชน จังหวัด ในกล่องค้นหา กดปุ่ม  เพิ่มข้อมูลลูกค้ารายใหม่ กดปุ่ม  ลบข้อมูลลูกค้า และกดปุ่ม  ทำการดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าแล้วดำเนินการเลือกบริการต่อไป

ภาพที่ 5 หน้าจอแก้ไขข้อมูลลูกค้า (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)

ภาพที่ 6 หน้าจอเลือกบริการ (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)





จากภาพที่ 5 หน้าจอข้อมูลลูกค้า/แก้ไขข้อมูลลูกค้า หลังจากกดปุ่ม  ทำการดูรายละเอียด และแก้ไขข้อมูลลูกค้า จะมีหน้าย่อย 4 หน้า คือ รายการทะเบียน เจ้าของรถ และอัปโหลดเล่มรถ กรมธรรม์ กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล กดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูลแล้วเข้าสู่หน้าเลือกบริการต่อไป กดปุ่ม  ทำการพิมพ์สำเนาทะเบียนรถ กดปุ่ม  ทำการพิมพ์สำเนากรมธรรม์







ภาพที่ 9 หน้าจอจัดการผู้ใช้งานสำหรับเจ้าของกิจการ/ผู้ดูแลระบบ (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)



ภาพที่ 10 หน้าจอค้นหาข้อมูลลูกค้า สำหรับเจ้าของกิจการ/ผู้ดูแลระบบ (ที่มา : คณะผู้วิจัย, 2566)

จากภาพที่ 9 หน้าจอจัดการผู้ใช้งาน สำหรับเจ้าของกิจการ/ผู้ดูแลระบบ แสดงข้อมูลผู้ใช้งานระบบ เมื่อกดปุ่ม  จะแสดงข้อมูลผู้ใช้งานที่ดึงจากฐานข้อมูลทั้งหมด กดปุ่ม  เพื่อเข้าสู่หน้าจอเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ กดปุ่ม  ลบข้อมูล และกดปุ่ม  ทำการดูรายละเอียดข้อมูลและแก้ไขผู้ใช้งานระบบ

จากภาพที่ 10 หน้าจอจัดการบริการ สำหรับเจ้าของกิจการ/ผู้ดูแลระบบ แสดงข้อมูลผู้ใช้งานระบบ เมื่อกดปุ่ม  แสดงข้อมูลบริการที่ดึงจากฐานข้อมูลทั้งหมด โดยมีให้เลือกจัดการตามประเภทบริการ กดปุ่ม  เพื่อเข้าสู่หน้าจอเพิ่มข้อมูลบริการ กดปุ่ม  ลบข้อมูล และกดปุ่ม  ทำการดูรายละเอียดข้อมูลและแก้ไขบริการ

2) ผลการประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง)

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบบริหารจัดการ ด้านสารสนเทศ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศ			
1) ข้อมูลการเลือกบริการครบถ้วน เชื่อถือได้	5.00	0.00	มากที่สุด
2) ข้อมูลการคิดคำนวณค่าบริการได้ถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
3) เก็บข้อมูลลูกค้าได้ครบถ้วนถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
4) ข้อมูลมีการจัดวางรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	4.00	0.00	มาก
5) การแจ้งผลการรับบริการชัดเจน ครบถ้วน	4.33	0.58	มาก
6) มีการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล	4.00	0.00	มาก
7) ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.62	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าของกิจการและพนักงาน มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพด้านสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ มีข้อมูลการเลือกบริการครบถ้วน เชื่อถือได้ การคิดคำนวณค่าบริการได้ถูกต้อง เก็บข้อมูลลูกค้าได้ครบถ้วนถูกต้อง มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล การแจ้งผลการรับบริการชัดเจน ครบถ้วน ข้อมูลมีการจัดวางรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน และมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบบริหารจัดการ ด้านระบบ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระบบ			
1) โปรแกรมเข้าถึงง่าย	4.67	0.58	มากที่สุด
2) โปรแกรมพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.67	0.58	มากที่สุด
3) โปรแกรมตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.00	0.00	มาก
4) โปรแกรมทำงานได้ดีในระบบปฏิบัติการ	4.67	0.58	มากที่สุด
5) โปรแกรมมีเมนูการใช้งานครบถ้วน	4.67	0.58	มากที่สุด
6) โปรแกรมมีเมนูการใช้งานที่เข้าใจง่าย	4.33	0.58	มาก
รวม	4.50	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า เจ้าของกิจการและพนักงาน มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพด้านระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.50, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.51) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ โปรแกรมเข้าถึงง่าย พร้อมใช้งานตลอดเวลา ทำงานได้ดีในระบบปฏิบัติการ เมฆูการใช้งานครบถ้วน การใช้งานที่เข้าใจง่าย และตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้			
1) ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม	5.00	0.00	มากที่สุด
2) ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์จากการรับบริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
1) โปรแกรมช่วยให้ท่านรับบริการได้รวดเร็วขึ้น	4.67	0.58	มากที่สุด
2) โปรแกรมช่วยลดขั้นตอนความยุ่งยากในการรับบริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
3) โปรแกรมช่วยทำให้การทำงานเป็นขั้นตอนมากขึ้น	4.67	0.58	มากที่สุด
รวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าของกิจการและพนักงาน มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.35) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม คุณภาพของผลลัพธ์จากการรับบริการ ลดขั้นตอนความยุ่งยากในการรับบริการ ช่วยให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และช่วยทำให้การทำงานเป็นขั้นตอนมากขึ้น

การพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ตามวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ ได้มีการออกแบบส่วนการทำงาน เป็นส่วนของฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลพนักงาน ลูกค้า และการบริการ ส่วนของตัวโปรแกรมหน้าร้านเพื่อให้พนักงานบันทึกข้อมูลลูกค้า การเลือกบริการ และออกใบเสร็จ ส่วนเจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบที่มีระบบจัดการข้อมูลอัตราค่าบริการ รายงาน และเช็คสถานะการดำเนินงานได้ 2) ผลของการประเมินความพึงพอใจของเจ้าของกิจการและพนักงาน ต่อการใช้งานโปรแกรมระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพ ด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ด้านระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

การอภิปรายผล

จากการศึกษาพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) โดยอิงตามวัตถุประสงค์ 1) ระบบได้แบ่งส่วนของฐานข้อมูล มีการจัดเก็บข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลลูกค้าที่ง่ายต่อการสืบค้น ข้อมูลบริการ ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลการให้บริการในแต่ละวัน โปรแกรมส่วนระบบจัดการข้อมูล อัตราค่าบริการ มีระบบการคิดค่าบริการที่มีประสิทธิภาพโดยการคำนวณที่เป็นอัตโนมัติ ลดข้อผิดพลาดในการทำงานด้วยมือ มีบันทึกขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ทราบถึงสถานะปัจจุบันของรายการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อาทิตย์พร เกษตรสุขใจ (2561) พัฒนาระบบขายสินค้าร้านประเสริฐการเกษตร ที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขายสินค้าร้านประเสริฐการเกษตร และมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของฐานข้อมูล ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลและเรียกดูได้ง่าย ซึ่งระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) เป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ สอดคล้องกับ เอกสิทธิ์ ต้นยง (2559) ที่พัฒนาระบบประมวลผลรายวันร้านสะสมหม่อมสุภาวธรรณกิจจังหวดแพร่ ให้มีการบันทึกการขายรับอย่างเป็นระบบ มีการคิดคำนวณยอดรวมรายการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ รวมถึงการออกใบเสร็จรับเงินอย่างเป็นระเบียบเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบความถูกต้อง และยังมี การเก็บข้อมูลสินค้า ต้นทุนสินค้า เพื่อทำการคิดกำไรในภายหลัง ในการจัดการคลังสินค้าหรือบริการที่เป็นระบบง่ายต่อการจัดการ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ บุญกว้าง (2562) สามารถตอบสนองความต้องการของร้านค้า ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการจัดการคลังสินค้า นอกจากนี้การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดการจัดเก็บเอกสารและลดการสูญหายของข้อมูล รวมไปถึงการพัฒนาของสำนักงานเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัยในด้านสารสนเทศ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับความต้องการและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจตัวแทนประกันภัยในพื้นที่ดังกล่าว

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพัฒนาและประเมินความพึงพอใจระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง - สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ได้มีการแบ่งกระบวนการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบ และส่วนของพนักงาน โดยทั้ง 2 ส่วนจะทำการรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล หรือเพิ่มข้อมูลลูกค้าแล้วทำการรับบริการตามที่ลูกค้าต้องการผ่านการเลือกจากตัวระบบที่มีการคำนวณยอดรวมค่าบริการทั้งหมดพร้อมพิมพ์ใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้า ซึ่งตัวระบบยังมีหน้าจอแสดงยอดการเข้ารับบริการหลัก เช่น ยอดทำประกันภัยรถ ยอดการเข้ารับบริการ และสถานะการดำเนินงานที่สามารถอัปเดต หรือยกเลิกรายการเพื่อให้พนักงานได้ทราบ ทั้งยังมีการคิดคำนวณค่าบริการให้กับลูกค้าชั่วคราวเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบค่าบริการก่อนจะเข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังสามารถพิมพ์ และแสดงรายงานรายละเอียดการเข้ารับบริการที่สามารถจำแนกตามวันเวลา ประเภท หรือประเภทการบริการ ยอดรวมค่าบริการและกำไรหลังหักต้นทุน ในส่วนของเจ้าของกิจการหรือผู้ดูแลระบบนอกจากเห็นได้จากข้างต้นยัง

สามารถทำการจัดการข้อมูลพนักงาน ข้อมูลบริษัทประกันภัย ข้อมูลค่าประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ข้อมูลค่าประกันภัยภาคบังคับ และข้อมูลค่าบริการอื่นๆ ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานตัวแทนประกันภัย หางดง-สะเมิง (สี่แยกสะเมิง) ได้ออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ เลือกใช้ภาษาซีชาร์ป (C#) เป็นภาษาหลัก พัฒนาโดยใช้โปรแกรมวิซวล สตูดิโอ 2019 (Visual Studio 2019) ในรูปแบบวินโดวส์ฟอร์ม แอปพลิเคชัน(Windows Forms Application) มายเอสคิวแอล (MySQL) สำหรับเก็บฐานข้อมูล และใช้โปรแกรมอะโดบี เอกซ์ดี (Adobe XD) ในการออกแบบหน้าจอรระบบ

จากงานวิจัยนี้ได้เกิดประโยชน์ต่อสังคมในการใช้ระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจท้องถิ่นนำเทคโนโลยีเข้าสู่งานดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจเป็นแนวทางสำคัญในการทำให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่นและก้าวทันเทคโนโลยีใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทองอินทา. (2556). ระบบประมวลผลรายการ. สืบค้นจาก [https://kantanagam.wordpress.com/2013/07/14/เกียรติพงษ์ อุตมธนะธีระ. \(2562\). วงจรรการพัฒนาาระบบ. สืบค้นจาก https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29](https://kantanagam.wordpress.com/2013/07/14/เกียรติพงษ์%20อุตมธนะธีระ.%20(2562).%20วงจรรการพัฒนาาระบบ.%20สืบค้นจาก%20https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29)
- ครรชิต ศรีรัตนประพันธ์. (2551). ภาษาซีชาร์ป. สืบค้นจาก <http://www.krookanchit.com/c-sharp/L1-1.htm>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ นากสงค์. (2562). คู่มือการเขียนโปรแกรมภาษา C# ด้วย VISUAL STUDIO 2017. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซิมพลิฟาย.
- ยุทธศาสตร์ บุญกว้าง. (2562). ระบบจัดการสินค้าคงคลังร้านเจษฎา. ภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วราพร กรีเทพ, ธนาวุฒิชัย ชัยชนะ และมณีนรัตน์ ฤทธิสิงห์. (2564). การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านอิเล็กทรอนิกส์เซอร์วิส. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 5(2), 1-19. <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/scibru/article/view/244694>
- วิจิตรา พรหมจรรย์. (2564). มายเอสคิวแอล. สืบค้นจาก https://race.nstru.ac.th/home_ex/blog/topic/show/2940
- ศูนย์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2563). การจัดการปัญหาการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี. สืบค้นจาก <http://www.applicadthai.com/articles/จัดการปัญหาการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ>
- สมพร ชัยบัว. (2558). ระบบการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์. สืบค้นจาก <https://fluke7.wordpress.com>
- อาทิตย์พร เกษตรสุขใจ. (2561). ระบบขายสินค้าร้านประเสริฐการเกษตร. ภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เอกสิทธิ์ ต้นยง. (2559). ระบบประมวลผลรายวันร้านสะสมหมู่่มสาขาอ้อมกวางจังหวัดแพร่. ภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.