

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
Life Insurance Selling by Using Personal Digital Assistant (PDA)



T097564

โดย

นางสาวดวงดาว อยู่กลัด

ร/พ
๑๖๖๙๗
๒๕๔๙

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....
วัน,เดือน,ปี.....

b.....
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา ๒๕๔๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
Life Insurance Selling by Using Personal Digital Assistant (PDA)

โดย

นางสาวดวงดาว อยู่กัณฑ์ รหัส 46040946

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นผลสำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องมาจากความกรุณาในการให้คำปรึกษาคำแนะนำ การเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหารวมทั้งการตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุดจาก รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษและ อาจารย์นันทิยา อักษรกิตติ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ซึ่งทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้มีความเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นอย่างดีสร้างความภาคภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ผู้จัดทำขอขอบคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณ ตัวแทนชายประกันทุก ๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่มอบกำลังใจและความปรารถนาดีมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่มอบให้ รวมถึงคำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

คุณดาว อยู่กัลดี

กุมภาพันธ์ 2549

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2549

ชื่อเรื่อง : การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ชื่อเรื่อง : Life Insurance Selling by Using Personal Digital Assistant (PDA)

ชื่อ - สกุล : นางสาวดวงดาว อยู่กล้าดี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์อมรรศรี ต้นพิพัฒน์ 15 กุมภาพันธ์ 2550

บทคัดย่อ

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีประกันภัย ทำให้การดำเนินธุรกิจประสบกับภาวะการแข่งขันสูง ด้วยเหตุนี้องค์กรจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขัน ในธุรกิจประกันชีวิตตัวแทนขายประกันเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเพราะเป็นผู้ที่ได้ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต ส่งผลให้ตัวแทนขายประกันดำเนินงานขายอย่างคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ซึ่งช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทแห่งแรกของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยที่ประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในธุรกิจประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน และจากการสอบถามตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต จำนวน 93 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ดูแลระบบมีหน้าที่พัฒนาและทดสอบโปรแกรมใหม่ ๆ ที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต ปรับปรุงข้อมูลในโปรแกรมให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงจะต้องให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานแก่ตัวแทนขายประกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิตเพื่อช่วยให้ตัวแทนขายประกันดำเนินงานขายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยให้การะบวนการทำงานมีความถูกต้องและคล่องตัว ส่งผลให้การขายประกันมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สำหรับข้อดีคือระบบดังกล่าวทำให้ตัวแทนขายประกันมีความคล่องตัวในการทำงาน ช่วยให้การบันทึกข้อมูล การเรียกดูข้อมูล การคำนวณเบี้ยประกันทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ปัญหาการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาและโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต ผู้ดูแลระบบมีวิธีการแก้ไขปัญหา คือ เมื่อเกิดปัญหากรณีติดต่อ Server ไม่ได้ ผู้ดูแลระบบจะทำการแจ้งกับบริษัท Mobile Innovation ซึ่งเป็นบริษัทที่ดูแลรับผิดชอบทางด้าน Server ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ จะเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลระบบที่รับผิดชอบในส่วนงานนั้นๆ โดยผู้ดูแลระบบเห็นว่าควรมีการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนผลศึกษาจากตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุโดยเฉลี่ย 33 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 – 30,000 บาท และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพขายประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก ส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบระดับปานกลาง โดยโปรแกรมส่วนการคำนวณเบี้ยประกันเป็นลักษณะงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้มากที่สุด ปัญหาที่พบคือปัญหาข้อมูลสูญหาย เครื่องค้างไม่สามารถใช้งานได้ และปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตมีข้อมูลที่ผิดพลาด โดยตัวแทนขายประกันมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน การคำนวณเบี้ยประกันมีความแม่นยำ ลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ซึ่งระบบทำให้การขายประกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในอนาคตจะยังคงใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตอย่างแน่นอน

จากการศึกษาผู้ศึกษามีแนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนา คือ ทางบริษัทฯ ควรมีการจัดฝึกอบรมตัวแทนขายประกันเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานเบื้องต้น โดยให้ตัวแทนขายประกันได้ทดลองปฏิบัติแก้ไขปัญหาลงมือ นอกจากนั้นควรจัดฝึกอบรมหรือแนะนำการใช้งานเบื้องต้นแก่ตัวแทนขายประกันให้บ่อยครั้งหรือมีการจัดสัมมนาที่แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้บริการขายประกันชีวิตเพื่อลดปัญหาประเภทที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง รวมถึงควรปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตในส่วนของสีสันและรูปแบบการจัดเรียงตัวอักษรของแต่ละหน้าจอ และควรเร่งประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ตัวแทนขายประกันหันมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	10
ประวัติความเป็นมาของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการ	10
ให้บริการขายประกันชีวิต	
ประวัติความเป็นมาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	11
ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่อง	12
คอมพิวเตอร์แบบพกพา	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการ	13
ขายประกันชีวิต	
โครงสร้างของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	14
ขั้นตอนการให้บริการขายประกันโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	21
ปัญหาจากการนำคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	31
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการให้บริการ ขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	31
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามตัวแทนขายประกันที่ให้บริการ ขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	33
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	45
สรุป	45
แนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนา	47
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	48
เอกสารอ้างอิง	50
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ	52
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามสำหรับตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์แบบพกพา	55
ภาคผนวก ค. คู่มือการลงรหัส	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามเพศ	34
2 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามอายุ	34
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุดของตัวแทนชายประกัน	34
4 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	35
5 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามอายุการทำงาน	36
6 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	36
7 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามการประกอบอาชีพ	37
8 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามจำนวนลูกคนที่ให้บริการ ขายประกันชีวิตเฉลี่ยต่อวัน	37
9 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามการเข้ารับการฝึกอบรม	38
10 ความถี่และร้อยละของระดับความเข้าใจในวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ในการให้บริการขายประกันชีวิต	38
11 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน	39
12 ความถี่และร้อยละของการใช้งานโปรแกรมที่ใช้สำหรับให้บริการขายประกันชีวิต	40
13 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามการประสบปัญหาในการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเพื่อให้บริการขายประกันชีวิต	41
14 ความถี่และร้อยละของตัวแทนชายประกันจำแนกตามวิธีการแก้ไขปัญหา	41
15 ความถี่และร้อยละของลักษณะความคิดเห็นของตัวแทนชายประกันต่อโปรแกรมที่ใช้ สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต	42
16 ความถี่และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่ตัวแทนชายประกันมีต่อการนำ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
26 หน้า Mail	28
27 หน้า E-Mail หรือ หน้า Inbox	28
28 หน้า GNU Got Mail	29
29 หน้าจอแสดงการเรียกดูข้อมูลของตัวแทน	29



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสามารถใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการปรับใช้กลยุทธ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีประกันภัย ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น คู่แข่งทางธุรกิจมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับทั้งบริษัทที่เกิดขึ้นใหม่และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาร่วมลงทุน ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรมีขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้นคือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และด้วยแนวคิดที่ว่าธุรกิจประกันชีวิตคือธุรกิจบริการ ดังนั้นตัวแทนขายประกันจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเพราะถือเป็นหน้าด่านที่จะต้องออกไปติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทำให้ทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาการทำงานของตัวแทนขายประกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้มีการประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือที่เรียกโดยทั่วไปว่า PDA (Personal Digital Assistant) มาใช้ในงานขายของตัวแทนขายประกัน เพื่อช่วยให้ตัวแทนขายประกันมีขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ตัวแทนขายประกันสามารถทำงานขายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ซึ่งจะช่วยสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่นำมาใช้ในการขายประกันชีวิตสามารถทำให้การเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ การคำนวณเบี้ยประกัน หรือการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากกรณีศึกษาบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้มีการดำเนินธุรกิจประเภทธุรกิจประกันชีวิตโดยมีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมากซึ่งมีความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกัน ทางบริษัทเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงได้จัดทำโครงการ Mr.Smart ขึ้น ซึ่งเป็นโครงการที่จัดทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานขายของตัวแทนขายประกันโดยตรง โดยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาประยุกต์ใช้ในงานขายของตัวแทนขายประกัน ซึ่งระบบงานที่ออกแบบมาสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะมีสองระบบ คือ ระบบ Off line เป็นส่วนที่ทำให้ตัวแทนขายประกันสามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในเครื่องออกมาใช้ได้ทันที โดยฐานข้อมูลจะบันทึกข้อมูลตัวแบบประกันชีวิต ข้อมูลพื้นฐาน เช่น ข้อมูลโรงพยาบาล เบอร์โทรศัพท์สาขาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตที่อยู่ใกล้ลูกค้ามากที่สุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีส่วนของโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับแบบประกันชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง ระบบที่สอง คือ ระบบ Online เป็นส่วนที่ทำให้ตัวแทนขายประกันได้ใช้ประโยชน์ในการส่งผ่านข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพากับฐานข้อมูลของบริษัทในลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ทำให้ตัวแทนขายประกันสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของเอกสารต่าง ๆ ในการขายได้ เช่น สถานะของใบกรมธรรม์ การส่งเบี้ยประกันของลูกค้า การขอรับเงินประกัน ฐานข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถรับข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันชีวิตหรือตัวแบบประกันชีวิตที่ออกใหม่ได้ และในส่วนของกรตรวจสอบยอดขายของตัวแทนขายประกันก็ทำให้หัวหน้าทีมขายสามารถที่จะติดตามข้อมูลยอดขายของลูกค้าในสังกัดได้ทันที ซึ่งการที่บริษัทฯ ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาช่วยในการขายประกันชีวิตเพื่อให้การบริการขายประกันชีวิตแก่ลูกค้าเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทำให้การดำเนินงานขายของตัวแทนขายประกันมีความสะดวกและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการทำงานของระบบ ข้อดี และข้อจำกัดจากการใช้งานระบบ รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่ดูแลระบบและตัวแทนขายประกันที่มีต่อระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เพื่อจะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาของผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

แบบพกพา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะของขั้นตอนการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต
2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ทำการศึกษาจากบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยศึกษาเฉพาะในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะทำการศึกษาโดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งเน้นศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้เครื่อง Palm ด้วยการที่ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ โดยมีระยะเวลาการศึกษาอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

นิยามศัพท์

ผู้ใช้งาน หมายถึง ตัวแทนขายประกันชีวิตของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
 ผู้ดูแลระบบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา หมายถึง คอมพิวเตอร์แบบพกพาที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งระบบถูกออกแบบให้มีลักษณะการทำงานเป็นสองแบบ คือ แบบ Off line และแบบ Online

การตรวจเอกสาร

ชานนท์ (2547) ศึกษากระบวนการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี และข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ให้บริการ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ให้บริการของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์ บางกะปิ จำนวน 30 คน และผู้ที่ให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ จำนวน 96 คน จากผลการศึกษาของพนักงานให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถที่จะเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและสามารถสร้างความเชื่อใจในเรื่องของความถูกต้องได้มาก ส่วนผลการศึกษาจากด้านผู้ให้บริการพบว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการสั่งอาหาร เพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร สามารถที่จะตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้น สร้างความมั่นใจในเรื่องความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารนอกจากนี้ยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้

วรารักษ์ (2548) ศึกษาการจัดจำหน่ายสินค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนของลักษณะการดำเนินงาน ข้อดี และข้อจำกัดของการจัดจำหน่ายสินค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายขาย ผู้ดูแลระบบและพนักงานขาย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจากผู้บริหารและผู้ดูแลระบบของบริษัท พรีเมียร์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด และพนักงานขายที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการจัดจำหน่ายสินค้า จำนวน 33 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการจัดจำหน่ายสินค้าเพื่อให้การดำเนินงานของพนักงานขายเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้อมูลหรือเอกสารอยู่ในรูปแบบมาตรฐานและสามารถเรียกดูข้อมูลการขายในแต่ละวันได้ทันที ซึ่งข้อดีของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการจัดจำหน่ายสินค้า คือ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ช่วยทำให้ปริมาณเอกสารการขายลดลง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลการขายมาวิเคราะห์ สรุปผล และตรวจสอบทางบัญชีได้ทันที ส่วนความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ คือ พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และพบว่าปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาขัดข้อง ในส่วนของโปรแกรมที่ใช้ในการจัดจำหน่ายสินค้านั้นมีปัญหาเพียงเล็กน้อย จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาขัดข้องในระหว่างการจัดจำหน่ายสินค้าเกิดขึ้นมากที่สุด ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ คือ ทางบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานขายในเรื่องของการแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานโดยให้พนักงานขายได้ทดลองแก้ปัญหาจริง ควรมีการพัฒนาระบบให้สามารถส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย GPRS ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ได้ ควรมีการติดตั้งเครื่อง Printer ไว้ที่ตำแหน่งด้านหน้าคอนโซลรถเพื่อความสะดวกในการจะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และควรใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาชนิดที่สามารถพิมพ์ไปกำกับภาษีหรือใบส่งสินค้าชั่วคราวจากตัวเครื่องได้ทันที เพื่อทำให้งานด้านการขายและการจัดจำหน่ายสินค้ามีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรนนท์ (2548) ศึกษากระบวนการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของขั้นตอนของการดำเนินงาน และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อระบบ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ผลจากการศึกษาพบว่าผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการเพื่อต้องการจะเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการรอคิวในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ถือเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังช่วยในการเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำและทำให้การให้บริการเกิดความยืดหยุ่น ส่วนความคิดเห็นของพนักงานให้บริการ คือ ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรได้ สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คือ ระบบสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยได้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างมากและเห็นว่ากรให้บริการของระบบถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่ดีในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดการฝึกอบรมความรู้แก่พนักงานในเรื่องของการให้บริการและความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและอุปกรณ์ที่ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรขยายจุดการให้บริการมากขึ้น นอกเหนือจากอาณาเขตบริเวณโรงภาพยนตร์และควรขยายระบบรองรับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีการศึกษา

ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อดี ข้อจำกัด ของการนำเครื่อง คอมพิวเตอร์แบบพกพา มาใช้ในการขายประกันชีวิต โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามโดยตรงโดยสำรวจกลุ่มผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ที่ดูแลระบบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารอ้างอิงทางวิชาการต่าง ๆ ผลงานวิจัย เอกสารปัญหาพิเศษ รวมถึงสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและบทความจากเว็บไซต์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน 3 คน ทำการศึกษาโดยการออกแบบสัมภาษณ์และสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดและความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

2. ตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งบริษัทฯ ได้แบ่งผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้เครื่อง Palm และกลุ่มผู้ใช้เครื่อง Pocket PC โดยการศึกษาครั้งนี้จะเลือกสำรวจเฉพาะกลุ่มผู้ใช้เครื่อง Palm เท่านั้นเพราะมีตัวแทนขายประกันเป็นจำนวนมากที่ใช้และโครงการมีระยะเวลาจนถึง 6 ปี ซึ่งโครงการการนำ Pocket PC มาใช้เริ่มดำเนินการได้เพียง 8 เดือนจึงมีผู้ใช้เป็นจำนวนน้อยคือ 35 คน

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่อง Palm ในการให้บริการขายประกันชีวิต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 10)

แทนค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1200}{1 + 1200 \cdot (0.1)^2} \\
 &= 92.307 \\
 &\approx 93 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 93 คน ซึ่งผู้ศึกษาจะสุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยเลือกเขตสำรวจ คือ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เพราะเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารจากสาขาต่าง ๆ จากทั่วประเทศ และเป็นสาขาที่ควบคุมดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา แล้วจึงออกแบบสอบถามจำนวน 93 ชุด และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการใช้วิจารณญาณในการสุ่ม

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษามีการดำเนินการสร้างดังนี้

1. ทำการศึกษาเทคโนโลยีของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ขั้นตอนและลักษณะการดำเนินงานของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งจะนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม
2. ขอบเขตของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นของผู้ที่ดูแลระบบและตัวแทนขายประกันที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต
3. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้
 - ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ถึงลักษณะขั้นตอนการใช้งาน ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในงานขายขององค์กร หรือปัญหาที่เกิดจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการขายประกันชีวิต
 - ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต เป็นคำถามปลายปิดเพื่อใช้ในการสอบถามถึง ข้อดี ข้อจำกัด จากการใช้งาน และความคิดเห็นของตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต

ส่วนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัด ซึ่งจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งใช้สเกลลิเคิพ (The Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

- ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : SPSS for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการสรุปผลข้อมูลและนำเสนอผลข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ ได้แก่

การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการหาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละเพื่อจะศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน ลักษณะการใช้งาน และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้งาน

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เป็นการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแทนขายประกันเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยสูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ} = \frac{\sum (\text{น้ำหนักที่ให้} \times \text{จำนวนผู้ที่ให้น้ำหนักในข้อนั้น})}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}$$

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้น จึงหา

ความกว้างของของแต่ละชั้นเพื่อใช้กำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร} \\
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ในการศึกษาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ได้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อใช้พิจารณาความคิดเห็นโดยรวมของตัวแทนขายประกันว่ามีบริการให้ระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ให้หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ให้หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ให้หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ให้หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ให้หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ประวัติความเป็นมาของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) คือ เครื่องที่ช่วยจัดการข้อมูลส่วนตัว หรือเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถตอบสนองการทำงานหลักของคนเราได้ เปรียบได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาไปยังที่ต่าง ๆ ได้และมีระบบปฏิบัติการเป็นของตัวเองเช่นเดียวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อีกทั้งยังสามารถทำงานได้หลากหลายตั้งแต่การเป็นเครื่อง Organizer , MP3 Player , Digital Camera เป็นต้น รวมไปถึงความสามารถของการเพิ่มเติมแอปพลิเคชันเพื่อให้ใช้งานด้านอื่น ๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาถือว่ามีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแต่มีขนาดเล็กเท่าขนาดของฝ่ามือทำให้สะดวกต่อการพกพา สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่นิยมใช้กันทั่วไปสามารถแบ่งได้เป็น 2 ค่าใหญ่ ๆ ตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ คือ Palm OS และ Windows CE โดยที่ Palm OS เป็นระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่อง Palm ส่วน Windows CE เป็นระบบปฏิบัติการของเครื่อง Pocket PC ซึ่งบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งโครงการ Mr.Smart เพื่อสนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันของบริษัทฯ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยแนวคิดในการพัฒนาโครงการ Mr.Smart คือ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของตัวแทนในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นเลิศ และเป็นการเสริมภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพของตัวแทนขายประกันของบริษัทฯ สำหรับระบบการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อการใช้งานของตัวแทนขายประกันได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยบริษัท พอยท์เอเชีย ดอทคอม (ประเทศไทย) จำกัด ที่ร่วมกับบริษัทล็อกซอนโฟ ในการวางระบบของโครงการ Mr.Smart โดยได้เริ่มดำเนินโครงการครั้งแรกในเดือนเมษายน พ.ศ. 2544 ซึ่งเริ่มแรกบริษัทฯ ได้สนับสนุนให้ใช้เครื่อง Palm ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Palm OS และปัจจุบันเมื่อประมาณเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2549 บริษัทฯ ได้ริเริ่มให้มีการใช้เครื่อง Pocket PC ที่มีระบบปฏิบัติการ Windows CE ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตทำให้ตัวแทนขายประกันสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดปริมาณของเอกสารต่าง ๆ และข้อมูลก็มีความถูกต้อง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลของตัวแทนขายประกันที่ได้รับจากลูกค้าเมื่อถูกบันทึกอย่างเป็นระบบและมี ความถูกต้อง ก็จะทำให้บริษัทสามารถจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการให้สอดคล้องและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (ที่มา : www.mcs.pointasia.com)

ประวัติความเป็นมาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิต ก่อตั้งกิจการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 6 เมษายน พ.ศ.2494 โดยมีนายจุลินทร์ ลำชา ผู้ดำรง ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการในขณะนั้น และกลุ่มเพื่อนนักธุรกิจตลอดจนผู้ใหญ่ในวงราชการได้ ร่วมกันก่อตั้งบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ขึ้นด้วยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะให้บริษัทฯ ช่วย แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในเรื่องของสวัสดิการสังคมและเป็นแหล่งระดมเงินทุนให้กับภาครัฐ นอกจากนี้ถือเป็นการออมระยะยาวและสร้างหลักประกันให้ประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนา เศรษฐกิจการค้าและภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดยบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ถือเป็น บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้ไปรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และในปัจจุบันบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด ได้ให้บริการด้านการประกันชีวิตแบบรายปี แบบสะสมเงินเดือน แบบ การประกันกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ปฏิวัติ วงการธุรกิจประกันชีวิตโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการบริหารงาน โดยในปี พ.ศ. 2544 บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัทพอยท์เอเชีย คอทคอม (ประเทศไทย) จำกัด พัฒนา โครงการ MT-e-Business ขึ้น (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ภาพการเปิดตัวโครงการ MT-e-Business

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการดังกล่าวจะช่วยเสริมศักยภาพการให้บริการและการบริหารการขายให้มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ซึ่ง Mr.Smart เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ MT-e-Business ที่สนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) เสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการแข่งขันให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพและเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวแทนให้ก้าวไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า โดยบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทแห่งแรกในธุรกิจการประกันชีวิตที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ตัวแทนขายประกันนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็ว อีกทั้งการดำเนินงานด้านการขายของตัวแทนขายประกันก็มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการช่วยให้ตัวแทนขายประกันชีวิตสามารถที่จะวางแผนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ในปัจจุบันบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้จัดตั้งโครงการ Mr.Smart ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันชีวิตใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Palm OS และ Window CE ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งโปรแกรมที่พัฒนาใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ โปรแกรมที่ใช้งานแบบ Off line และแบบ Online โดยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ได้ทำการรวบรวมลักษณะเฉพาะของแบบประกันต่าง ๆ ออกมาเป็นกลุ่มเพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้า ซึ่งเมื่อลูกค้าตอบคำถามเรียงตามลำดับเป็นข้อ ๆ แล้วโปรแกรมจะทำการวิเคราะห์เลือกแบบประกันและแสดงรายชื่อแบบประกันที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดออกมา หลังจากนั้นจะมีการนำเสนอตัวแบบประกันชีวิตที่มีรายละเอียดของเงื่อนไขต่าง ๆ อาทิเช่น ระยะเวลา มูลค่าเงินสด จำนวนเงินคืนเมื่อครบกำหนด สัญญาเพิ่มเติม (ส่วนควบ) เช่น อุบัติเหตุ และสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมสามารถที่จะคำนวณเบี้ยประกันให้ลูกค้าทราบได้ทันทีและหากมีเครื่อง Printer ที่มีอินฟราเรดพอร์ตจะสามารถจะพิมพ์ออกมาให้ลูกค้าได้ทันที นอกจากนี้ตัวแทนขายประกันก็สามารถที่จะรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาทิเช่น ข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในบริษัท ข้อมูลการรับบริการของลูกค้า สถานะและผลงานการขาย ข้อมูลเพื่อบริหารทีมงาน หรือข้อมูลทางด้านตัวแทน เป็นต้น ผ่านทาง E-Mail และระบบ Internet หรือผ่านผู้อินเทอร์เน็ต สาธารณะของพอยท์ เอเชียว (ไอคูด) ทางอินฟราเรดพอร์ต ซึ่งก็จะช่วยให้ตัวแทนขายประกันเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถจะปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

ประโยชน์จากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาประยุกต์ใช้ในงานขายของตัวแทนขายประกันชีวิต ทำให้บริษัทฯ และตัวแทนขายประกันได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นข้อสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

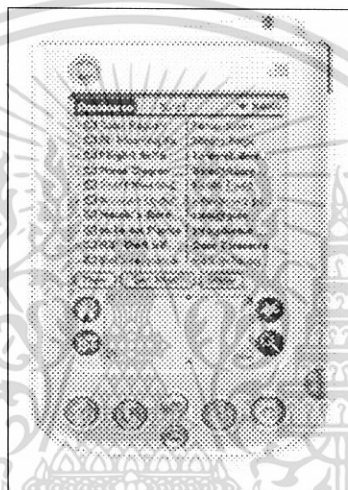
1. เป็นการสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทให้กับตัวแทนขายประกัน จะทำให้ตัวแทนขายประกันไม่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อรูปแบบการทำงานของตัวแทนขายประกันที่จะต้องเดินทางออกไปพบลูกค้าเป็นประจำ
2. สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของเอกสารต่าง ๆ ในการขายได้อย่างรวดเร็ว
3. ลดปริมาณของเอกสารที่ใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต
4. สามารถวิเคราะห์หาตัวแบบประกันชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. สามารถคำนวณเบี้ยประกันได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
6. สามารถเรียกดูประวัติของลูกค้าและรายละเอียดการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องค้นหาข้อมูลจากแฟ้มเอกสารซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
7. เพิ่มประสิทธิภาพในงานขายของตัวแทนขายประกัน
8. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น
9. แผนกวิจัยและพัฒนา (R&D) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบมาทำการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
10. ช่วยให้ตัวแทนขายประกันสามารถปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว
11. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพให้แก่ตัวแทนขายประกัน และช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือที่เรียกทั่วไปว่า PDA (Personal Digital Assistant) คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กเท่าฝ่ามือ สามารถจะพกพาไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.mrplam.com

1.1 ระบบปฏิบัติการ

ระบบปฏิบัติการ (Operating System) เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นส่วนที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ และประสานการทำงานระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งส่วนของ Hardware และ Software ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยระบบปฏิบัติการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ค่ายใหญ่ ๆ คือ Palm OS ใช้กับเครื่อง Palm และ Window CE ใช้กับเครื่อง Pocket PC โดยบริษัท ไมโครซอฟต์ทำการพัฒนาระบบปฏิบัติการของเครื่อง Pocket PC อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันได้พัฒนาเป็นเวอร์ชัน Pocket PC 2003

1.2 ซีพียู หรือโพรเซสเซอร์

หน้าที่หลักของซีพียู (Processor) คือ ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ทั้ง

ระบบตลอดจนทำการประมวลผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าซีพียูหรือโพรเซสเซอร์เปรียบเสมือนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มันสมองของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่ทำหน้าที่ในการประสานงานฟังก์ชันของ Palm และ Pocket PC ทั้งหมด

1.3 หน่วยความจำ

หน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลของตัวเครื่อง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ROM (Read-Only Memory) และ RAM (Random Access Memory) โดยหน่วยความจำส่วนที่เป็น ROM จะใช้เก็บระบบปฏิบัติการ Palm OS หรือ Windows CE และโปรแกรมพื้นฐาน ซึ่งระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมที่เก็บอยู่ใน ROM นี้จะไม่สูญหายไปเมื่อแบตเตอรี่หมด ส่วน RAM จะเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลในขณะที่เราทำงานซึ่งอาจจะหายไปถ้าปิดเครื่องในกรณีที่ไม่ได้ทำการบันทึกไว้ ดังนั้นข้อมูลใน RAM จะอยู่ได้จำเป็นต้องมีกระแสไฟเลี้ยงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อแบตเตอรี่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหมดโปรแกรมและข้อมูลต่างๆ ที่ถูกเก็บไว้ใน RAM ก็จะหายไปด้วยเหลือเพียงระบบปฏิบัติการและโปรแกรมอื่นที่อยู่ใน ROM เท่านั้น

1.4 หน่วยความจำเสริม

ด้วยขนาดอันจำกัดของ RAM ที่ให้มากับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ทำให้การใช้การ์ดหน่วยความจำอย่าง CF (CompactFlash) หรือ MMC/SD (Multimedia Card / Secure Digital) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามีหน่วยความจำที่เพียงพอต่อการใช้งาน และข้อมูลที่ถูกเก็บบันทึกไว้ในหน่วยความจำเสริมนี้ไม่จำเป็นต้องมีกระแสไฟเลี้ยงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อเกิดไฟดับหรือแบตเตอรี่หมดก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ถูกบันทึกอยู่ในหน่วยความจำเสริมโดยเด็ดขาด (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน่วยความจำเสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.synnex.co.th/html/product/digitalmedia/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 แบตเตอรี่

แบตเตอรี่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เพราะเป็นแหล่งจ่ายไฟหลัก โดยแบตเตอรี่แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ แบตเตอรี่หลัก (Main Battery) และแบตเตอรี่สำรอง (Back up Battery) ซึ่งแบตเตอรี่หลักมีหน้าที่จ่ายไฟให้แก่ Palm และ Pocket PC ในสถานะการใช้งานปกติ และเมื่อแบตเตอรี่หลักหมด (หรือถูกถอดออก) แบตเตอรี่สำรองจะจ่ายไฟเลี้ยงแทนชั่วคราวเพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์สูญหาย ซึ่งแบตเตอรี่ทั้งสองจะเป็นแบบชาร์จหรือประจุไฟได้ และส่วนมากจะเป็นแบตเตอรี่แบบลิเทียมโพลิเมอร์ (Lithium Polymer) หรือลิเทียมไอออน (Lithium Ion) ซึ่งมีความสามารถในการเก็บประจุพลังงานเป็นอย่างดี รวมทั้งความสามารถชาร์จไฟเข้าได้โดยไม่ต้องรอให้ไฟหมดก่อน (ภาพที่ 4) สำหรับอายุการใช้งานของแบตเตอรี่จะขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการและลักษณะการใช้งานของผู้ใช้งานว่าใช้งานมากหรือน้อยเพียงไหน โดยเฉพาะจอภาพสีและการใช้งานในโหมดของการฟังเพลงจะทำให้แบตเตอรี่หมดเร็วมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4 แบตเตอรี่แบบลิเทียมโพลิเมอร์ (Lithium Polymer)

ที่มา : www.mrplam.com

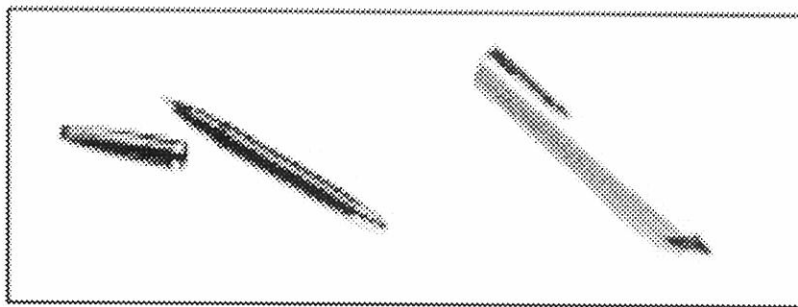
1.6 จอภาพ

จอภาพ (Screen) ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะมีความละเอียดขั้นต่ำที่ 240 x 320 พิกเซลและเป็นจอสี 65,536 สี ซึ่งในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนใหญ่จะมีจอภาพ LCD ที่ใช้เทคโนโลยี Reflective TFT (Thin Film Transistor)

1.7 ปากกา Stylus

ปากกาที่ทำหน้าที่เฉพาะในการใช้ป้อนข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา มีชื่อเรียกว่า Stylus ซึ่งตรงส่วนปลายของ Stylus มีลักษณะมนดัด ซึ่งเมื่อนำมาเขียนลงบนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะทำให้หน้าจอไม่เกิดเป็นรอยขีดข่วน (ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ปากกา Stylus สำหรับป้อนข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.mrplam.com

2. โปรแกรม Mr.Smart

เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวแทนขายประกันชีวิต โดยโปรแกรมถูกพัฒนาและออกแบบการทำงานเป็น 2 ระบบ คือ ระบบ Off line และระบบ Online ดังนี้

2.1 การทำงานแบบ Off line เป็นการทำงานกับโปรแกรมที่บรรจุอยู่บนเครื่อง Mr.Smart อยู่แล้ว ได้แก่

2.1.1 โปรแกรม Need Analysis คือ โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

2.1.2 โปรแกรมใบเสนอขาย (Proposal) คือ โปรแกรมที่ช่วยในการคำนวณเบี้ยประกันและผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าในขณะที่เสนอขายประกันชีวิต

2.1.3 โปรแกรม ThinkDB คือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับเก็บและเรียกดูฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งโปรแกรมนี้จะรวบรวมที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานสาขาของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถเรียกดูรายชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และโทรสารของโรงพยาบาลที่สำคัญเอาไว้กับบริษัทฯ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการลูกค้า

2.2 การทำงานแบบ Online เป็นการทำงานที่มีการเชื่อมต่อกับ Internet เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร หรือเรียกดูรายละเอียดต่าง ๆ เช่น รายละเอียดของตัวแทนหรือของลูกค้า กรมธรรม์ การแข่งขัน ผลงาน เป็นต้น จากฐานข้อมูลของบริษัทฯ โดยแบ่งข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

2.2.1 ด้านบริษัท ได้แก่ จดหมายข่าวสารภายใน กิจกรรมของบริษัทฯ และประกาศ / คำสั่งของบริษัทฯ

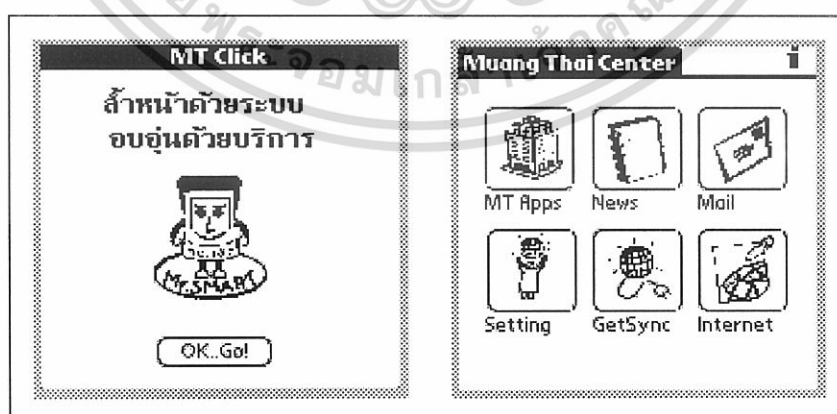
97564

2.2.2 ด้านผู้เอาประกัน / กรมธรรม์ ได้แก่ ข้อมูลของผู้เอาประกัน / รายละเอียดของกรมธรรม์ การเข้ารับบริการของผู้เอาประกัน และการแจ้งระยะเวลาครบกำหนดในเรื่องต่าง ๆ

2.2.3 ด้านการบริหารงานขาย ได้แก่ ข้อมูลและสถานะของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ผู้บริหารฝ่ายขาย ผลงานขาย ข้อมูลทีมงาน / ผลงานการขายของทีมขาย และสถานการณ์แข่งขันการขาย

โปรแกรม Mr.Smart ประกอบด้วยเมนูหลัก ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 6)

1. Muang Thai Application : เพื่อเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น ใบเสนอขาย โปรแกรมวิเคราะห์ตัวแบบประกัน เป็นต้น
2. News : เพื่ออ่านข่าวสารต่าง ๆ
3. Mail : เพื่อทำการรับ – ส่ง E-Mail
4. Setting : เพื่อเข้าสู่หน้า Sync IT ที่ใช้ในการตั้งค่าการเชื่อมโยงข้อมูลและ Backup ข้อมูลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไว้ใน Sync Server โดยโปรแกรม Sync IT จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับ Synchronize News Synchronize Time และ Addition function ซึ่งมีทางเลือก 2 ทาง คือ Reinstall และ Backup
5. Get Sync : เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ Sync Server หรือแหล่งเก็บข้อมูลหลัก โดยเมื่อต้องการเชื่อมโยงข้อมูลให้เข้าเมนู Get Sync ใส่ Password และกด Connect ซึ่งก็จะนำเข้าสู่หน้า Hot Sync เพื่อทำการรับหรือส่งข้อมูลต่าง ๆ กับ Sync Server
6. Internet : เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ Internet



ภาพที่ 6 หน้าจอโปรแกรม Mr.Smart

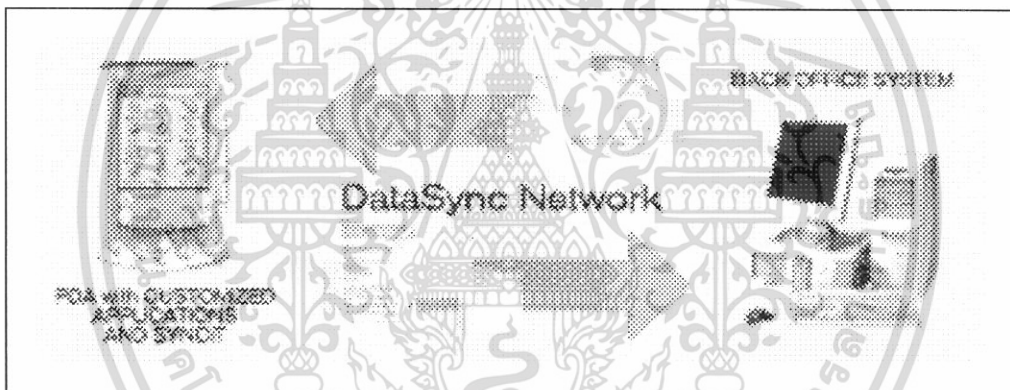
3. อุปกรณ์ต่อเชื่อม

3.1 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

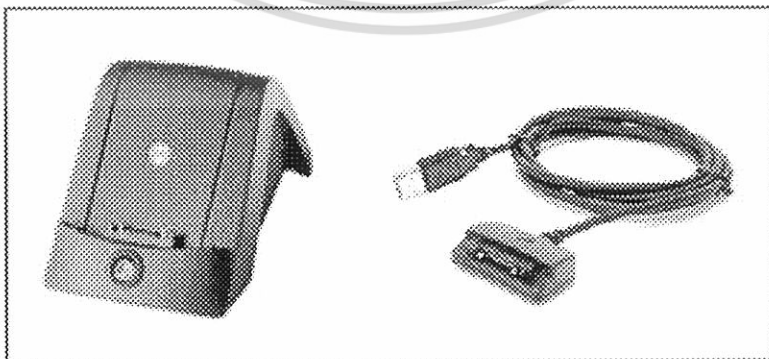
เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา กับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personnel Computer) เพื่อถ่ายโอนข้อมูลหรือลงโปรแกรมใหม่ๆ เข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งจะเรียกการถ่ายโอนข้อมูลนี้ว่า การ Sync (Synchronize) (ภาพที่ 7) สำหรับพื้นฐานการโอนถ่ายข้อมูลของเครื่อง Palm โดยปกติแล้วจะ Sync ข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลโดยผ่าน PIM ที่เรียกว่า Palm Desktop ส่วนทาง Pocket PC จะใช้การ Sync กับโปรแกรม Active Sync ซึ่งการ Sync สามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การ Sync ผ่านแท่น Cradle หรือสาย Sync (ภาพที่ 8)
2. การ Sync ผ่านอินฟราเรด (ภาพที่ 9)
3. การ Sync ผ่าน Bluetooth (ภาพที่ 10)
4. การ Sync ผ่าน Wi-Fi



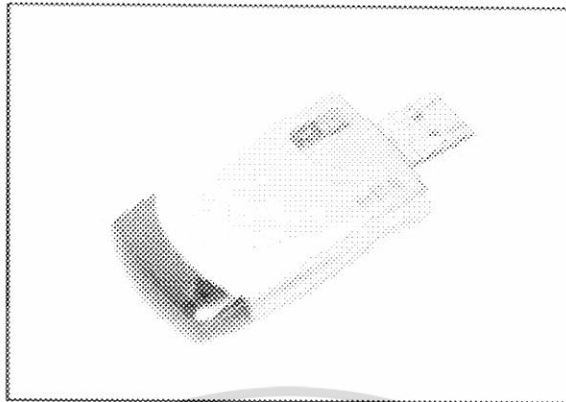
ภาพที่ 7 การ Sync (Synchronize)

ที่มา : www.mcs.pointasia.com



ภาพที่ 8 แท่น Cradle และสาย Sync

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ที่ www.mrplam.com ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูลแบบอินฟราเรด

ที่มา : www.mrplam.com



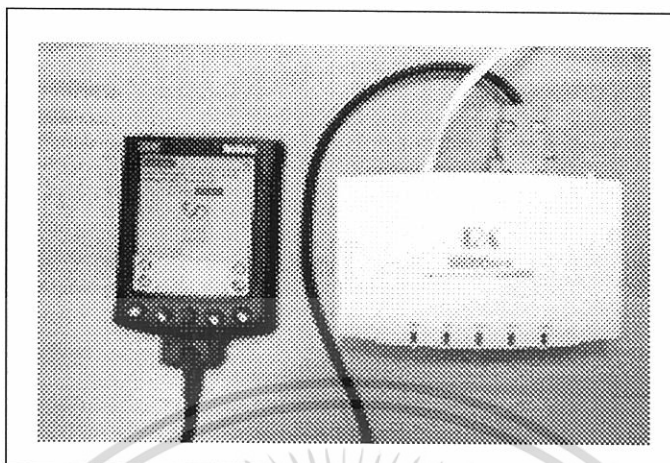
ภาพที่ 10 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูลแบบ Bluetooth

ที่มา : www.mrplam.com

3.2 โมเด็ม (Modem)

โมเด็มเป็นคำที่ย่อมาจากคำว่า Modulator Demodulator ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นตัวปรับสัญญาณ (Modulator) ในการฝากสัญญาณดิจิทัลของ 0 และ 1 ของคอมพิวเตอร์เข้ากับสัญญาณอนาล็อกที่ใช้เป็นพาหะ เพื่อนำสัญญาณดิจิทัลของคอมพิวเตอร์ส่งไปตามสายโทรศัพท์ไปยังเครื่องปลายทาง ซึ่งโมเด็มที่เครื่องปลายทางจะทำหน้าที่เป็นตัวแยกสัญญาณ (Demodulator) ซึ่งมีหน้าที่แยกสัญญาณดิจิทัลที่ฝากมาจากสัญญาณพาหะ ซึ่งระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบันได้ออกแบบมาเพื่อการสื่อสารทางด้านเสียงเท่านั้น จึงนำมาใช้ในการส่งข้อมูลโดยตรงไม่ได้ต้องมีอุปกรณ์โมเด็ม ที่ทำหน้าที่ฝากสัญญาณดิจิทัลไปกับสัญญาณเสียงที่เหมาะสม เพื่อส่งไปยังผู้รับอย่างถูกต้อง (ภาพที่ 11)

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



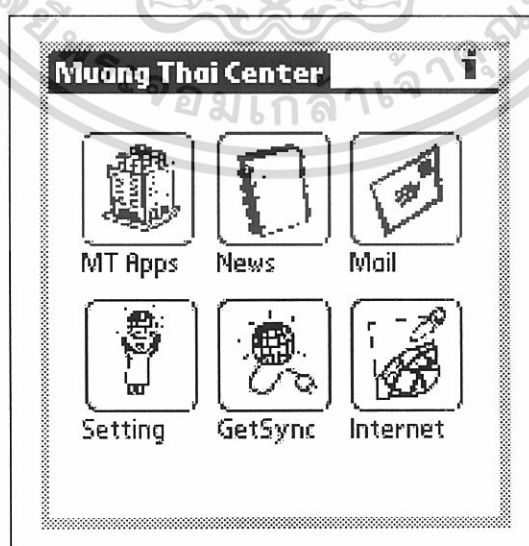
ภาพที่ 11 การเชื่อมต่อเครื่อง Pocket PC ผ่านโมเด็ม

ที่มา : www.mcs.pointasia.com

ขั้นตอนการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

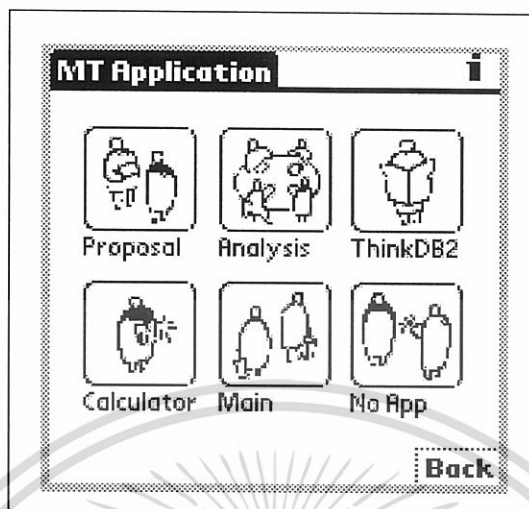
การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

1. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart (ภาพที่ 12) สามารถวิเคราะห์หาตัวแบบประกันชีวิตที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ โดยกดที่ MT Apps จะปรากฏหน้า MT Application (ภาพที่ 13) แล้วเลือกคำว่า Analysis



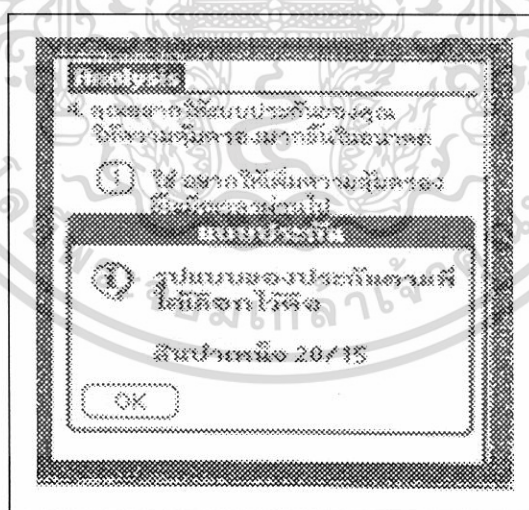
ภาพที่ 12 หน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 หน้าจอ MT Application

2. เข้าสู่หน้าจอ Analysis ซึ่งหน้าจอในส่วนนี้โปรแกรมจะถามความต้องการของลูกค้าเป็นข้อ ๆ โดยลูกค้าจะต้องตอบคำถามเรียงตามขั้นตอน จนกว่าจะได้ตัวแบบประกันที่มีความเหมาะสมมากที่สุด (ภาพที่ 14)



ภาพที่ 14 หน้าจอแสดงแบบประกันที่ได้จากการวิเคราะห์

3. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart จะเข้าสู่กระบวนการคำนวณเบี้ยประกัน โดยเลือกที่คำว่า Proposal โดยตัวแทนขายประกันจะต้องทำการ Sync ข้อมูลอย่างน้อย

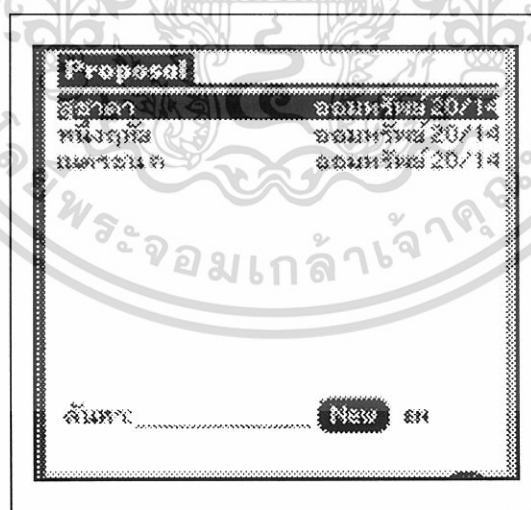
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือนละ 1 ครั้ง มิฉะนั้นจะไม่สามารถเข้าสู่โปรแกรมได้ ซึ่งหน้าจอจะแสดงข้อความเตือนให้ผู้ใช้ทำการ Sync ผ่านโมเด็มทันที (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 15 หน้าจอแสดงข้อความเตือนให้ทำการ Sync ผ่าน โมเด็ม

4. เมื่อทำการ Sync ผ่านโมเด็มเรียบร้อยแล้วจะสามารถเข้ามายังหน้าจอ Proposal หรือหน้าจอใบเสนอขาย (ภาพที่ 16) แล้วกด New เพื่อเข้าสู่การคำนวณ



ภาพที่ 16 หน้าจอใบเสนอขาย

5. เข้าสู่หน้า Profile (ภาพที่ 17) เพื่อทำการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งเมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วกด Policy จะปรากฏหน้า Policy ขึ้น (ภาพที่ 18) หน้าจอนี้มีไว้เพื่อให้

เลือกแบบประกัน โดยสามารถเลือกแบบประกันจากรายชื่อแบบประกันทั้งหมดที่แสดงไว้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อการใช้งานในเชิงการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นใส่ข้อมูลของทุนประกันเป็นตัวเลขตามต้องการและเลือกวิธีการชำระเงิน ซึ่งบรรทัดสุดท้ายของหน้าจอ Policy จะมีปุ่มให้เลือก 4 ปุ่ม คือ Profile Value Benefit และ Total

ภาพที่ 17 หน้าจอ Profile

ภาพที่ 18 หน้าจอ Policy

6. จากหน้าจอ Policy เมื่อต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูลของลูกค้ายในหน้าแรก ให้กด Profile และเมื่อต้องการเรียกดูมูลค่าเงินสดในแต่ละปีของกรมธรรม์ โดยที่สามารถเลือกดูมูลค่าเงินสดตามปีที่ต้องการได้ ให้กด Value จะปรากฏหน้าจอ Cash Value ขึ้น (ภาพที่ 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Cash Value	
กรมธรรม์ครบรอบปีที่:	5
มูลค่าเวนคืน	72,000 บาท
มูลค่าเงินสำเร็จ	66,000 บาท
มูลค่าขยายเวลา	16 ปี 0 วัน
มูลค่าครบกำหนดสัญญา	128,700 บาท
มูลค่าเงินคืน	0 บาท
Done	

ภาพที่ 19 หน้าจอ Cash Value

7. จากหน้าจอ Policy เมื่อกด Benefit จะปรากฏหน้าจอ Benefit (ภาพที่ 20) ซึ่งโปรแกรมจะแสดงข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากกรมธรรม์ และเมื่อต้องการจะเรียกดูผลประโยชน์ที่แสดงเป็นตัวเลขที่เข้าใจได้ง่าย กดที่ Detail จะปรากฏหน้าจอตารางผลประโยชน์ขึ้น (ภาพที่ 21)
8. จากหน้าจอ Policy เมื่อกด Total โปรแกรมจะแสดงเบี้ยประกันที่คำนวณได้ออกมา (ภาพที่ 22)

Benefit	
หมายเหตุ	
- กรณีผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาประกันภัยจะได้รับเงินเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันหรือได้รับมูลค่าเวนคืนขณะนั้น (แล้วแต่ว่าจำนวนใดจะสูงกว่า)	
- กรณีผู้เอาประกันมีชีวิตอยู่ภายในระยะเวลาประกันภัยจะได้รับผลประโยชน์เท่ากับ 10% เมื่อสิ้น	
Done Detail...	

ภาพที่ 20 หน้าจอแสดงผลประโยชน์จากกรมธรรม์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลประโยชน์		
ปี	อายุ	เงินคืน(บาท)
3	31	10,000
6	34	10,000
9	37	10,000
12	40	10,000
15	43	10,000
รวมเงินคืน		170,000 บาท
เงินต้นในระยะเวลา		บาท
รวมทั้งหมด		170,000 บาท
คิดเป็น % ของเงินลงทุน		170%

ภาพที่ 21 หน้าจอแสดงผลประโยชน์แบบง่าย

Total	
เบี้ยประกัน	30,528.00 บาท
ส่วนลด	-300.00 บาท
<input type="checkbox"/> ส่วนควบ	บาท
จำนวนเงิน 30,228.00 บาท	
วิธีการชำระแบบรายปี	
Done	Rider

ภาพที่ 22 หน้าจอแสดงจำนวนเงินประกันที่คำนวณได้

9. จากหน้าจอ Total หากต้องการซื้อส่วนควบเพิ่มเติม ให้กด Rider จะปรากฏหน้า Rider (ภาพที่ 23) เลือกส่วนควบที่ต้องการโดยการใส่เครื่องหมายถูกที่กล่องสี่เหลี่ยมหน้าส่วนควบนั้น ๆ หากส่วนควบแบบใดต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมจะปรากฏหน้าจอรายละเอียดของส่วนควบนั้น ๆ ขึ้นมาให้ เช่น อุบัติเหตุ จะปรากฏหน้าจอให้เลือก แบบ ก. แบบ ข. หรือแบบ ค. เมื่อเลือกแบบใดแล้วให้ใส่จำนวนทุนประกันที่ต้องการ (ภาพที่ 24) โปรแกรมจะแสดงเบี้ยประกันให้ทราบ และสามารถเรียกดูผลประโยชน์ของส่วนควบนั้น ๆ ได้โดยกด Benefit

10. เมื่อคู้ข้อมูลเสร็จสามารถจะบันทึกข้อมูลของลูกค้าไว้ในเครื่องได้ โดยกดที่ Profile

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rider	
<input type="checkbox"/> ภายในระยะเวลา	บาท
<input type="checkbox"/> อุบัติเหตุ	บาท
<input type="checkbox"/> สุขภาพ	บาท
<input checked="" type="checkbox"/> ทุนผลประโยชน์	477.00 บาท
<input type="checkbox"/> โรคร้ายแรง	บาท
<input type="checkbox"/> การบิน	บาท
<input type="checkbox"/> สะสมทรัพย์สิน	บาท
จำนวนเงิน 477.00 บาท	
Done	

ภาพที่ 23 หน้าจอ Rider

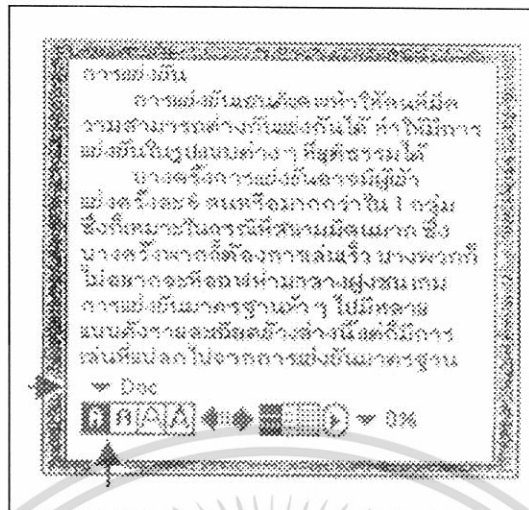
Rider	
อุบัติเหตุ	
<input type="checkbox"/> แบบ ก	บาท
<input type="checkbox"/> แบบ ข	บาท
<input checked="" type="checkbox"/> แบบ ค	600000 บาท
เบี้ยประกัน 3,150.00 บาท	
Benefit OK Cancel	

ภาพที่ 24 หน้าจอแสดงส่วนควบที่ต้องใส่รายละเอียด

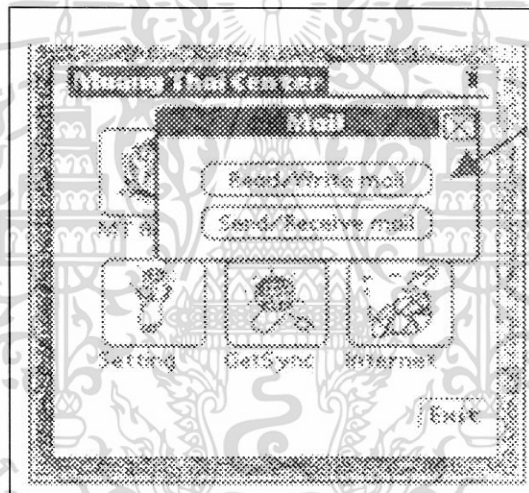
การติดต่อกับฐานข้อมูลของทางบริษัทและการรับ-ส่งข้อมูลผ่านทาง E-Mail

1. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart เมื่อต้องการอ่านข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของบริษัท ๆ กดที่ News จะปรากฏหน้าข่าวของบริษัทฯ (ภาพที่ 25)
2. เมื่อต้องการรับ - ส่ง E-mail ให้กดที่ Mail แล้วจะเข้าสู่หน้า Mail (ภาพที่ 26) โดยทางบริษัทฯ จะส่งข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของกรรมกรรม เช่น ข้อมูลการต่ออายุของลูกค้ำที่รับผิดชอบ เป็นต้น
3. กด Read / Write mail เมื่อต้องการอ่าน E-mail ซึ่งจะปรากฏหน้า E-Mail หรือ หน้า Inbox (ภาพที่ 27) และเมื่อต้องการรับ - ส่ง E-mail กดที่ Send / Receive จะเข้าสู่หน้า GNU Got Mail (ภาพที่ 28)

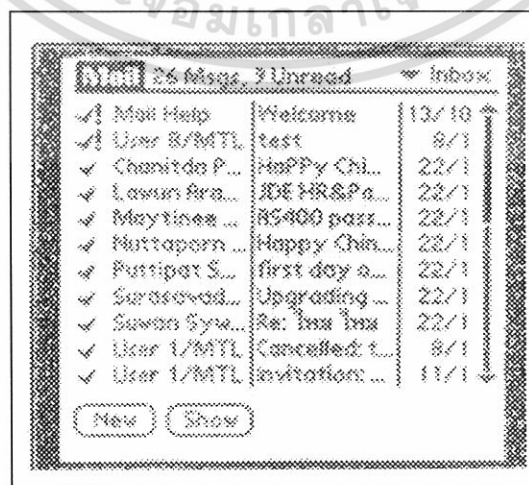
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 25 หน้าข่าวของบริษัทฯ

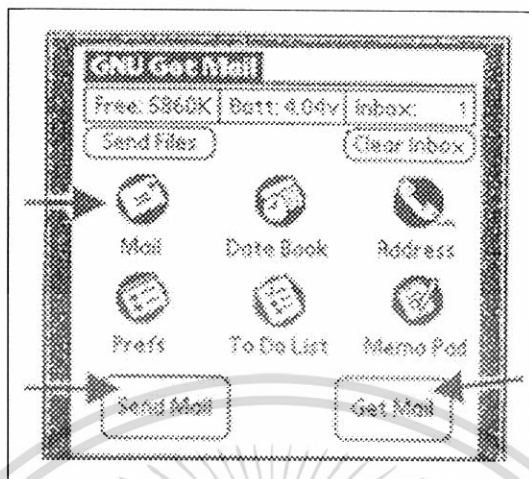


ภาพที่ 26 หน้า Mail



ภาพที่ 27 หน้า E-Mail หรือ หน้า Inbox

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

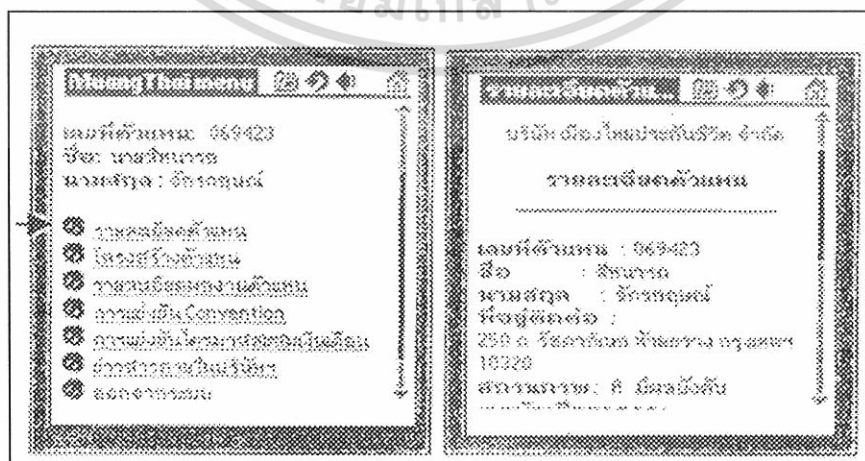


ภาพที่ 28 หน้า GNU Got Mail

4. จากหน้า GNU Got Mail เมื่อต้องการรับ E-mail ที่ส่งมา กดที่ Get Mail และเมื่อต้องการส่ง E-mail ที่คุณสร้างไว้บน Outbox ให้กดที่ Send Mail นอกจากนี้เมื่อได้ทำการรับ - ส่ง E-mail แล้วสามารถเข้าไปอ่าน E-mail ได้โดยกดที่รูปของจดหมาย (Mail)

5. การสร้าง E-mail ใหม่ จะทำจากหน้า E-mail หรือหน้า Inbox โดยกดที่ New จะปรากฏหน้าต่าง New Message ขึ้น

6. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart เมื่อต้องการการเรียกดูข้อมูลผ่าน Internet กดที่ Internet หน้าจอจะเข้าสู่โปรแกรม Avant Go ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับเปิดหน้า Internet บนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยขณะที่กำลังเชื่อมต่อกับ Internet อยู่สามารถที่จะเรียกดูข้อมูลตัวแทน เช่น รายละเอียดตัวแทน โครงสร้างตัวแทน รายละเอียดผลงานขายของตัวแทน การแข่งขันได้โดยผ่าน <http://www.muangthai.co.th/palm> (ภาพที่ 29)



ภาพที่ 29 หน้าจอแสดงการเรียกดูข้อมูลของตัวแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

1. เมื่อแบตเตอรี่หมดจะทำให้ข้อมูลสูญหาย ซึ่งทำให้ตัวแทนขายประกันต้องเสียเวลามากู้ข้อมูลและลงโปรแกรมใหม่
2. ในกรณีที่เครื่องเกิดความขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ ตัวแทนขายประกันจะต้องบันทึกข้อมูลในเอกสารและต้องคำนวณเบี้ยประกันด้วยมือ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย
3. ตัวแทนขายประกันมักทำปากกา Stylus ที่ใช้สำหรับป้อนข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหายเป็นผลให้การป้อนข้อมูลเป็นไปได้ยาก และบางครั้งเมื่อจิ้มปากกา Stylus ก็ไม่ตรงตามตำแหน่งที่เลือก
4. ในกรณีที่เครื่องขายอินเทอร์เน็ตเกิดความขัดข้อง ส่งผลให้ตัวแทนขายประกันชีวิตไม่สามารถติดต่อกับฐานข้อมูลของทางบริษัทได้ และไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากทางบริษัทได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ประวัติความเป็นมาของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) คือ เครื่องที่ช่วยจัดการข้อมูลส่วนตัว หรือเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถตอบสนองการทำงานหลักของคนเราได้ เปรียบได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาไปยังที่ต่าง ๆ ได้และมีระบบปฏิบัติการเป็นของตัวเองเช่นเดียวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อีกทั้งยังสามารถทำงานได้หลากหลายตั้งแต่การเป็นเครื่อง Organizer , MP3 Player , Digital Camera เป็นต้น รวมไปถึงความสามารถของการเพิ่มเติมแอปพลิเคชันเพื่อให้ใช้งานด้านอื่น ๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาถือว่ามีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแต่มีขนาดเล็กเท่าขนาดของฝ่ามือทำให้สะดวกต่อการพกพา สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่นิยมใช้กันทั่วไปสามารถแบ่งได้เป็น 2 ค่าใหญ่ ๆ ตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ คือ Palm OS และ Windows CE โดยที่ Palm OS เป็นระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่อง Palm ส่วน Windows CE เป็นระบบปฏิบัติการของเครื่อง Pocket PC ซึ่งบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งโครงการ Mr.Smart เพื่อสนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันของบริษัทฯ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยแนวคิดในการพัฒนาโครงการ Mr.Smart คือ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของตัวแทนในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นเลิศ และเป็นการเสริมภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพของตัวแทนขายประกันของบริษัทฯ สำหรับระบบการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อการใช้งานของตัวแทนขายประกันได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยบริษัท พอยท์เอเชีย ดอทคอม (ประเทศไทย) จำกัด ที่ร่วมกับบริษัทล็อกซอนโฟ ในการวางระบบของโครงการ Mr.Smart โดยได้เริ่มดำเนินโครงการครั้งแรกในเดือนเมษายน พ.ศ. 2544 ซึ่งเริ่มแรกบริษัทฯ ได้สนับสนุนให้ใช้เครื่อง Palm ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Palm OS และปัจจุบันเมื่อประมาณเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2549 บริษัทฯ ได้ริเริ่มให้มีการใช้เครื่อง Pocket PC ที่มีระบบปฏิบัติการ Windows CE ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตทำให้ตัวแทนขายประกันสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดปริมาณของเอกสารต่าง ๆ และข้อมูลก็มีความถูกต้อง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลของตัวแทนขายประกันที่ได้รับจากลูกค้าเมื่อถูกบันทึกอย่างเป็นระบบและมี ความถูกต้อง ก็จะทำให้บริษัทสามารถจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการให้สอดคล้องและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (ที่มา : www.mcs.pointasia.com)

ประวัติความเป็นมาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิต ก่อตั้งกิจการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 6 เมษายน พ.ศ.2494 โดยมีนายจุลินทร์ ลำชา ผู้ดำรง ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการในขณะนั้น และกลุ่มเพื่อนนักธุรกิจตลอดจนผู้ใหญ่ในวงราชการได้ ร่วมกันก่อตั้งบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ขึ้นด้วยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะให้บริษัทฯ ช่วย แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในเรื่องของสวัสดิการสังคมและเป็นแหล่งระดมเงินทุนให้กับภาครัฐ นอกจากนี้ถือเป็นการออมระยะยาวและสร้างหลักประกันให้ประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนา เศรษฐกิจการค้าและภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดยบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ถือเป็น บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้ไปรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และในปัจจุบันบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด ได้ให้บริการด้านการประกันชีวิตแบบรายปี แบบสะสมเงินเดือน แบบ การประกันกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ปฏิวัติ วงการธุรกิจประกันชีวิตโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการบริหารงาน โดยในปี พ.ศ. 2544 บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัทพอยท์เอเชีย คอทคอม (ประเทศไทย) จำกัด พัฒนา โครงการ MT-e-Business ขึ้น (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ภาพการเปิดตัวโครงการ MT-e-Business

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการดังกล่าวจะช่วยเสริมศักยภาพการให้บริการและการบริหารการขายให้มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ซึ่ง Mr.Smart เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ MT-e-Business ที่สนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) เสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการแข่งขันให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพและเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวแทนให้ก้าวไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า โดยบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทแห่งแรกในธุรกิจการประกันชีวิตที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ตัวแทนขายประกันนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็ว อีกทั้งการดำเนินงานด้านการขายของตัวแทนขายประกันก็มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการช่วยให้ตัวแทนขายประกันชีวิตสามารถที่จะวางแผนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ในปัจจุบันบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้จัดตั้งโครงการ Mr.Smart ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันชีวิตใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Personal Digital Assistant : PDA) ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Palm OS และ Window CE ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งโปรแกรมที่พัฒนาใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ โปรแกรมที่ใช้งานแบบ Off line และแบบ Online โดยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ได้ทำการรวบรวมลักษณะเฉพาะของแบบประกันต่าง ๆ ออกมาเป็นกลุ่มเพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้า ซึ่งเมื่อลูกค้าตอบคำถามเรียงตามลำดับเป็นข้อ ๆ แล้วโปรแกรมจะทำการวิเคราะห์เลือกแบบประกันและแสดงรายชื่อแบบประกันที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดออกมา หลังจากนั้นจะมีการนำเสนอตัวแบบประกันชีวิตที่มีรายละเอียดของเงื่อนไขต่าง ๆ อาทิเช่น ระยะเวลา มูลค่าเงินสด จำนวนเงินคืนเมื่อครบกำหนด สัญญาเพิ่มเติม (ส่วนควบ) เช่น อุบัติเหตุ และสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมสามารถที่จะคำนวณเบี้ยประกันให้ลูกค้าทราบได้ทันทีและหากมีเครื่อง Printer ที่มีอินฟราเรดพอร์ตจะสามารถจะพิมพ์ออกมาให้ลูกค้าได้ทันที นอกจากนี้ตัวแทนขายประกันก็สามารถที่จะรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาทิเช่น ข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในบริษัท ข้อมูลการรับบริการของลูกค้า สถานะและผลงานการขาย ข้อมูลเพื่อบริหารทีมงาน หรือข้อมูลทางด้านตัวแทน เป็นต้น ผ่านทาง E-Mail และระบบ Internet หรือผ่านผู้อินเทอร์เน็ต สาธารณะของพอยท์ เอเชียว (ไอคูล) ทางอินฟราเรดพอร์ต ซึ่งก็จะช่วยให้ตัวแทนขายประกันเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถจะปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

ประโยชน์จากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาประยุกต์ใช้ในงานขายของตัวแทนขายประกันชีวิต ทำให้บริษัทฯ และตัวแทนขายประกันได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นข้อสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

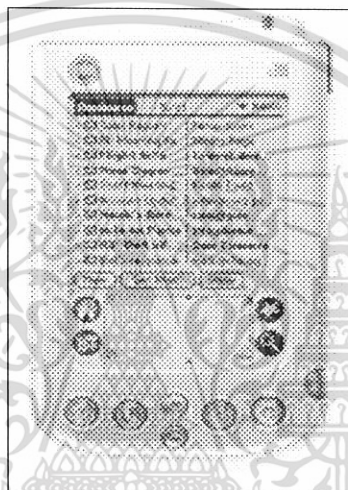
1. เป็นการสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทให้กับตัวแทนขายประกัน จะทำให้ตัวแทนขายประกันไม่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อรูปแบบการทำงานของตัวแทนขายประกันที่จะต้องเดินทางออกไปพบลูกค้าเป็นประจำ
2. สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของเอกสารต่าง ๆ ในการขายได้อย่างรวดเร็ว
3. ลดปริมาณของเอกสารที่ใช้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต
4. สามารถวิเคราะห์หาตัวแบบประกันชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. สามารถคำนวณเบี้ยประกันได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
6. สามารถเรียกดูประวัติของลูกค้าและรายละเอียดการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องค้นหาข้อมูลจากแฟ้มเอกสารซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
7. เพิ่มประสิทธิภาพในงานขายของตัวแทนขายประกัน
8. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น
9. แผนกวิจัยและพัฒนา (R&D) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบมาทำการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
10. ช่วยให้ตัวแทนขายประกันสามารถปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว
11. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพให้แก่ตัวแทนขายประกัน และช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือที่เรียกทั่วไปว่า PDA (Personal Digital Assistant) คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กเท่าฝ่ามือ สามารถจะพกพาไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.mrplam.com

1.1 ระบบปฏิบัติการ

ระบบปฏิบัติการ (Operating System) เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นส่วนที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ และประสานการทำงานระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งส่วนของ Hardware และ Software ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยระบบปฏิบัติการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ค่ายใหญ่ ๆ คือ Palm OS ใช้กับเครื่อง Palm และ Window CE ใช้กับเครื่อง Pocket PC โดยบริษัท ไมโครซอฟต์ทำการพัฒนาระบบปฏิบัติการของเครื่อง Pocket PC อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันได้พัฒนาเป็นเวอร์ชัน Pocket PC 2003

1.2 ซีพียู หรือโพรเซสเซอร์

หน้าที่หลักของซีพียู (Processor) คือ ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ทั้ง

ระบบตลอดจนทำการประมวลผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าซีพียูหรือโพรเซสเซอร์เปรียบเสมือนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มันสมองของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่ทำหน้าที่ในการประสานงานฟังก์ชันของ Palm และ Pocket PC ทั้งหมด

1.3 หน่วยความจำ

หน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลของตัวเครื่อง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ROM (Read-Only Memory) และ RAM (Random Access Memory) โดยหน่วยความจำส่วนที่เป็น ROM จะใช้เก็บระบบปฏิบัติการ Palm OS หรือ Windows CE และโปรแกรมพื้นฐาน ซึ่งระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมที่เก็บอยู่ใน ROM นี้จะไม่สูญหายไปเมื่อแบตเตอรี่หมด ส่วน RAM จะเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลในขณะที่เราทำงานซึ่งอาจจะหายไปถ้าปิดเครื่องในกรณีที่ไม่ได้ทำการบันทึกไว้ ดังนั้นข้อมูลใน RAM จะอยู่ได้จำเป็นต้องมีกระแสไฟเลี้ยงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อแบตเตอรี่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหมดโปรแกรมและข้อมูลต่างๆ ที่ถูกเก็บไว้ใน RAM ก็จะหายไปด้วยเหลือเพียงระบบปฏิบัติการและโปรแกรมอื่นที่อยู่ใน ROM เท่านั้น

1.4 หน่วยความจำเสริม

ด้วยขนาดอันจำกัดของ RAM ที่ให้มากับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ทำให้การใช้การ์ดหน่วยความจำอย่าง CF (CompactFlash) หรือ MMC/SD (Multimedia Card / Secure Digital) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามีหน่วยความจำที่เพียงพอต่อการใช้งาน และข้อมูลที่ถูกเก็บบันทึกไว้ในหน่วยความจำเสริมนี้ไม่จำเป็นต้องมีกระแสไฟเลี้ยงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อเกิดไฟดับหรือแบตเตอรี่หมดก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ถูกบันทึกอยู่ในหน่วยความจำเสริมโดยเด็ดขาด (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน่วยความจำเสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.synnex.co.th/html/product/digitalmedia/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 แบตเตอรี่

แบตเตอรี่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เพราะเป็นแหล่งจ่ายไฟหลัก โดยแบตเตอรี่แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ แบตเตอรี่หลัก (Main Battery) และแบตเตอรี่สำรอง (Back up Battery) ซึ่งแบตเตอรี่หลักมีหน้าที่จ่ายไฟให้แก่ Palm และ Pocket PC ในสถานะการใช้งานปกติ และเมื่อแบตเตอรี่หลักหมด (หรือถูกถอดออก) แบตเตอรี่สำรองจะจ่ายไฟเลี้ยงแทนชั่วคราวเพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์สูญหาย ซึ่งแบตเตอรี่ทั้งสองจะเป็นแบบชาร์จหรือประจุไฟได้ และส่วนมากจะเป็นแบตเตอรี่แบบลิเทียมโพลีเมอร์ (Lithium Polymer) หรือลิเทียมไอออน (Lithium Ion) ซึ่งมีความสามารถในการเก็บประจุพลังงานเป็นอย่างดี รวมทั้งความสามารถชาร์จไฟเข้าได้โดยไม่ต้องรอให้ไฟหมดก่อน (ภาพที่ 4) สำหรับอายุการใช้งานของแบตเตอรี่จะขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการและลักษณะการใช้งานของผู้ใช้งานว่าใช้งานมากหรือน้อยเพียงไหน โดยเฉพาะจอภาพสีและการใช้งานในโหมดของการฟังเพลงจะทำให้แบตเตอรี่หมดเร็วมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4 แบตเตอรี่แบบลิเทียมโพลีเมอร์ (Lithium Polymer)

ที่มา : www.mrplam.com

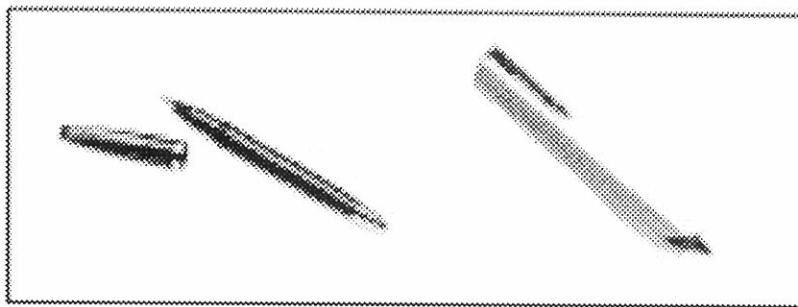
1.6 จอภาพ

จอภาพ (Screen) ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะมีความละเอียดขั้นต่ำที่ 240 x 320 พิกเซลและเป็นจอสี 65,536 สี ซึ่งในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนใหญ่จะมีจอภาพ LCD ที่ใช้เทคโนโลยี Reflective TFT (Thin Film Transistor)

1.7 ปากกา Stylus

ปากกาที่ทำหน้าที่เฉพาะในการใช้ป้อนข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา มีชื่อเรียกว่า Stylus ซึ่งตรงส่วนปลายของ Stylus มีลักษณะมนดัด ซึ่งเมื่อนำมาเขียนลงบนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจะทำให้หน้าจอไม่เกิดเป็นรอยขีดข่วน (ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ปากกา Stylus สำหรับป้อนข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ที่มา : www.mrplam.com

2. โปรแกรม Mr.Smart

เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวแทนขายประกันชีวิต โดยโปรแกรมถูกพัฒนาและออกแบบการทำงานเป็น 2 ระบบ คือ ระบบ Off line และระบบ Online ดังนี้

2.1 การทำงานแบบ Off line เป็นการทำงานกับโปรแกรมที่บรรจุอยู่บนเครื่อง Mr.Smart อยู่แล้ว ได้แก่

2.1.1 โปรแกรม Need Analysis คือ โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

2.1.2 โปรแกรมใบเสนอขาย (Proposal) คือ โปรแกรมที่ช่วยในการคำนวณเบี้ยประกันและผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าในขณะที่เสนอขายประกันชีวิต

2.1.3 โปรแกรม ThinkDB คือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับเก็บและเรียกดูฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งโปรแกรมนี้จะรวบรวมที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานสาขาของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถเรียกดูรายชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และโทรสารของโรงพยาบาลที่ทำสัญญาไว้กับบริษัทฯ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการลูกค้า

2.2 การทำงานแบบ Online เป็นการทำงานที่มีการเชื่อมต่อกับ Internet เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร หรือเรียกดูรายละเอียดต่าง ๆ เช่น รายละเอียดของตัวแทนหรือของลูกค้า กรมธรรม์ การแข่งขัน ผลงาน เป็นต้น จากฐานข้อมูลของบริษัทฯ โดยแบ่งข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

2.2.1 ด้านบริษัท ได้แก่ จดหมายข่าวสารภายใน กิจกรรมของบริษัทฯ และประกาศ / คำสั่งของบริษัทฯ

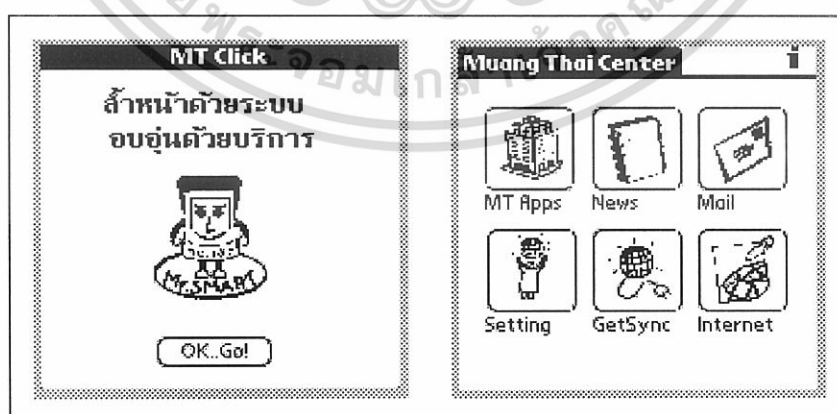
97564

2.2.2 ด้านผู้เอาประกัน / กรมธรรม์ ได้แก่ ข้อมูลของผู้เอาประกัน / รายละเอียดของกรมธรรม์ การเข้ารับบริการของผู้เอาประกัน และการแจ้งระยะเวลาครบกำหนดในเรื่องต่าง ๆ

2.2.3 ด้านการบริหารงานขาย ได้แก่ ข้อมูลและสถานะของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ผู้บริหารฝ่ายขาย ผลงานขาย ข้อมูลทีมงาน / ผลงานการขายของทีมขาย และสถานการณ์แข่งขันการขาย

โปรแกรม Mr.Smart ประกอบด้วยเมนูหลัก ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 6)

1. Muang Thai Application : เพื่อเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น ใบเสนอขาย โปรแกรมวิเคราะห์ตัวแบบประกัน เป็นต้น
2. News : เพื่ออ่านข่าวสารต่าง ๆ
3. Mail : เพื่อทำการรับ – ส่ง E-Mail
4. Setting : เพื่อเข้าสู่หน้า Sync IT ที่ใช้ในการตั้งค่าการเชื่อมโยงข้อมูลและ Backup ข้อมูลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไว้ใน Sync Server โดยโปรแกรม Sync IT จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับ Synchronize News Synchronize Time และ Addition function ซึ่งมีทางเลือก 2 ทาง คือ Reinstall และ Backup
5. Get Sync : เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ Sync Server หรือแหล่งเก็บข้อมูลหลัก โดยเมื่อต้องการเชื่อมโยงข้อมูลให้เข้าเมนู Get Sync ใส่ Password และกด Connect ซึ่งก็จะนำเข้าสู่หน้า Hot Sync เพื่อทำการรับหรือส่งข้อมูลต่าง ๆ กับ Sync Server
6. Internet : เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ Internet



ภาพที่ 6 หน้าจอโปรแกรม Mr.Smart

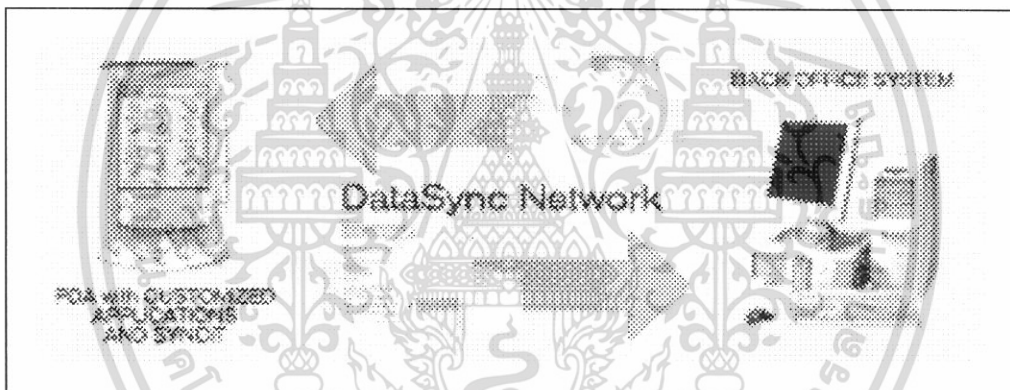
3. อุปกรณ์ต่อเชื่อม

3.1 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

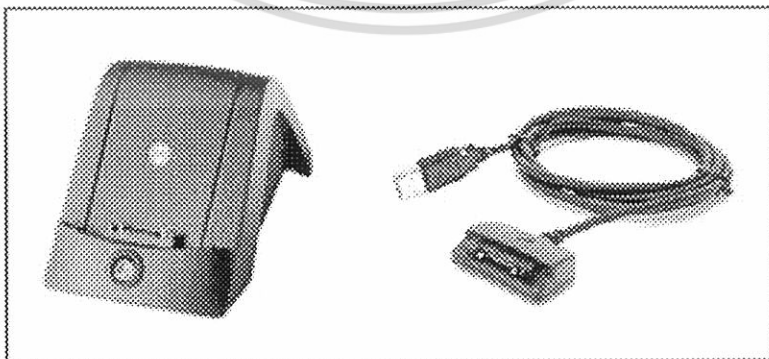
เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา กับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personnel Computer) เพื่อถ่ายโอนข้อมูลหรือลงโปรแกรมใหม่ๆ เข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งจะเรียกการถ่ายโอนข้อมูลนี้ว่า การ Sync (Synchronize) (ภาพที่ 7) สำหรับพื้นฐานการโอนถ่ายข้อมูลของเครื่อง Palm โดยปกติแล้วจะ Sync ข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลโดยผ่าน PIM ที่เรียกว่า Palm Desktop ส่วนทาง Pocket PC จะใช้การ Sync กับโปรแกรม Active Sync ซึ่งการ Sync สามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การ Sync ผ่านแท่น Cradle หรือสาย Sync (ภาพที่ 8)
2. การ Sync ผ่านอินฟราเรด (ภาพที่ 9)
3. การ Sync ผ่าน Bluetooth (ภาพที่ 10)
4. การ Sync ผ่าน Wi-Fi



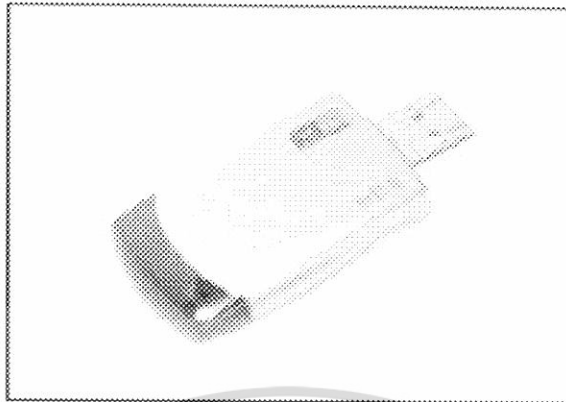
ภาพที่ 7 การ Sync (Synchronize)

ที่มา : www.mcs.pointasia.com



ภาพที่ 8 แท่น Cradle และสาย Sync

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ที่ www.mrplam.com ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูลแบบอินฟราเรด
ที่มา : www.mrplam.com

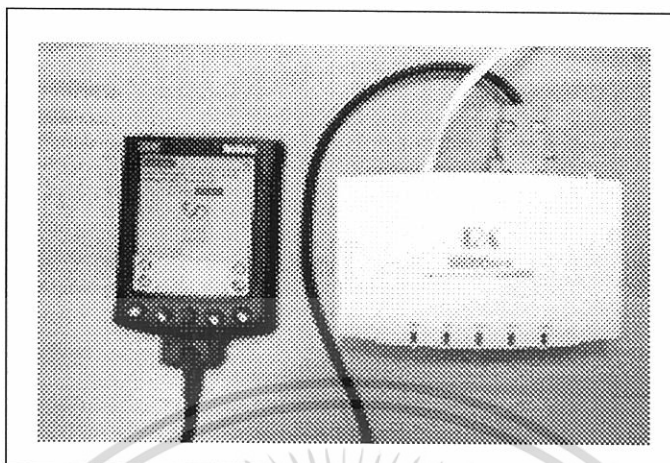


ภาพที่ 10 อุปกรณ์การถ่ายโอนข้อมูลแบบ Bluetooth
ที่มา : www.mrplam.com

3.2 โมเด็ม (Modem)

โมเด็มเป็นคำที่ย่อมาจากคำว่า Modulator Demodulator ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นตัวปรับสัญญาณ (Modulator) ในการฝากสัญญาณดิจิทัลของ 0 และ 1 ของคอมพิวเตอร์เข้ากับสัญญาณอนาล็อกที่ใช้เป็นพาหะ เพื่อนำสัญญาณดิจิทัลของคอมพิวเตอร์ส่งไปตามสายโทรศัพท์ไปยังเครื่องปลายทาง ซึ่งโมเด็มที่เครื่องปลายทางจะทำหน้าที่เป็นตัวแยกสัญญาณ (Demodulator) ซึ่งมีหน้าที่แยกสัญญาณดิจิทัลที่ฝากมาจากสัญญาณพาหะ ซึ่งระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบันได้ออกแบบมาเพื่อการสื่อสารทางด้านเสียงเท่านั้น จึงนำมาใช้ในการส่งข้อมูลโดยตรงไม่ได้ต้องมีอุปกรณ์โมเด็ม ที่ทำหน้าที่ฝากสัญญาณดิจิทัลไปกับสัญญาณเสียงที่เหมาะสม เพื่อส่งไปยังผู้รับอย่างถูกต้อง (ภาพที่ 11)

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



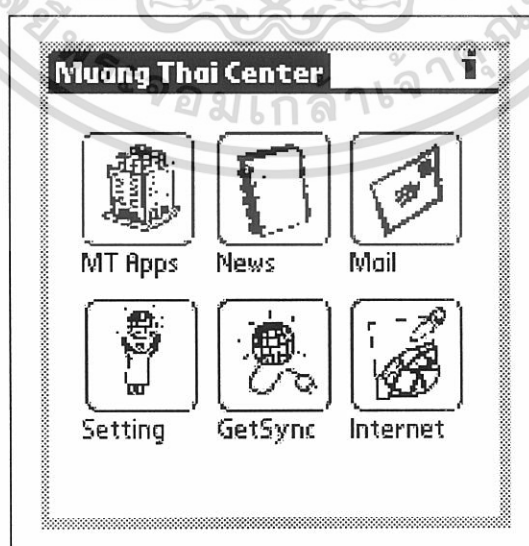
ภาพที่ 11 การเชื่อมต่อเครื่อง Pocket PC ผ่านโมเด็ม

ที่มา : www.mcs.pointasia.com

ขั้นตอนการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

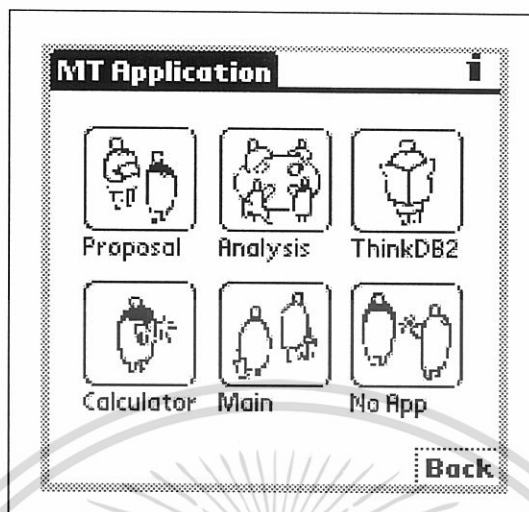
การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

1. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart (ภาพที่ 12) สามารถวิเคราะห์หาตัวแบบประกันชีวิตที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ โดยกดที่ MT Apps จะปรากฏหน้า MT Application (ภาพที่ 13) แล้วเลือกคำว่า Analysis



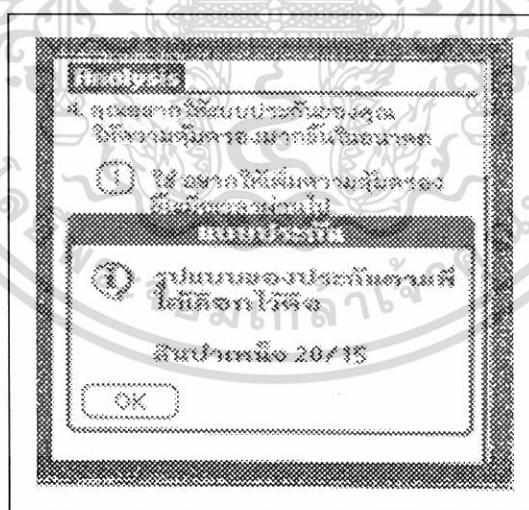
ภาพที่ 12 หน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 หน้าจอ MT Application

2. เข้าสู่หน้าจอ Analysis ซึ่งหน้าจอในส่วนนี้โปรแกรมจะถามความต้องการของลูกค้าเป็นข้อ ๆ โดยลูกค้าจะต้องตอบคำถามเรียงตามขั้นตอน จนกว่าจะได้ตัวแบบประกันที่มีความเหมาะสมมากที่สุด (ภาพที่ 14)

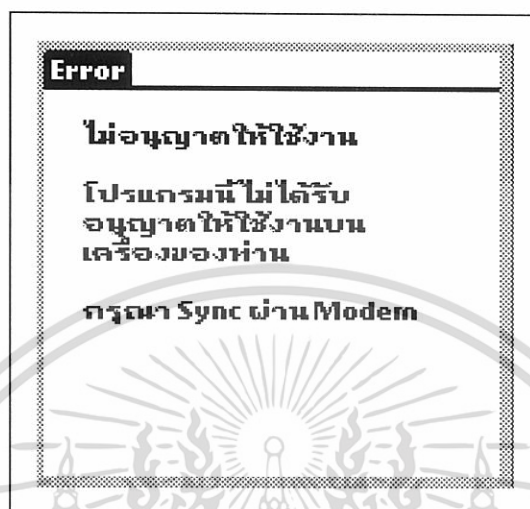


ภาพที่ 14 หน้าจอแสดงแบบประกันที่ได้จากการวิเคราะห์

3. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart จะเข้าสู่กระบวนการคำนวณเบี้ยประกัน โดยเลือกที่คำว่า Proposal โดยตัวแทนขายประกันจะต้องทำการ Sync ข้อมูลอย่างน้อย

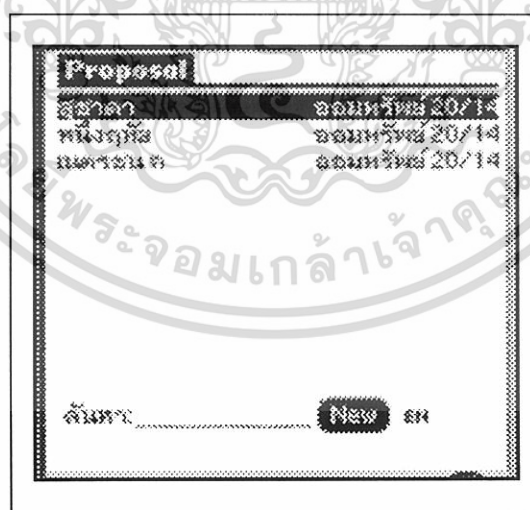
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือนละ 1 ครั้ง มิฉะนั้นจะไม่สามารถเข้าสู่โปรแกรมได้ ซึ่งหน้าจอจะแสดงข้อความเตือนให้ผู้ใช้ทำการ Sync ผ่านโมเด็มทันที (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 15 หน้าจอแสดงข้อความเตือนให้ทำการ Sync ผ่าน โมเด็ม

4. เมื่อทำการ Sync ผ่านโมเด็มเรียบร้อยแล้วจะสามารถเข้ามายังหน้าจอ Proposal หรือหน้าจอใบเสนอขาย (ภาพที่ 16) แล้วกด New เพื่อเข้าสู่การคำนวณ



ภาพที่ 16 หน้าจอใบเสนอขาย

5. เข้าสู่หน้า Profile (ภาพที่ 17) เพื่อทำการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งเมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วกด Policy จะปรากฏหน้า Policy ขึ้น (ภาพที่ 18) หน้าจอนี้มีไว้เพื่อให้เลือกแบบประกัน โดยสามารถเลือกแบบประกันจากรายชื่อแบบประกันทั้งหมดที่แสดงไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นใส่ข้อมูลของทุนประกันเป็นตัวเลขตามต้องการและเลือกวิธีการชำระเงิน ซึ่งบรรทัดสุดท้ายของหน้าจอ Policy จะมีปุ่มให้เลือก 4 ปุ่ม คือ Profile Value Benefit และ Total

ภาพที่ 17 หน้าจอ Profile

ภาพที่ 18 หน้าจอ Policy

6. จากหน้าจอ Policy เมื่อต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูลของลูกค้ายในหน้าแรก ให้กด Profile และเมื่อต้องการเรียกดูมูลค่าเงินสดในแต่ละปีของกรมธรรม์ โดยที่สามารถเลือกดูมูลค่าเงินสดตามปีที่ต้องการได้ ให้กด Value จะปรากฏหน้าจอ Cash Value ขึ้น (ภาพที่ 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Cash Value	
กรมธรรม์ครบรอบปี: ▼ 5	
มูลค่าเวนคืน	72,000 บาท
มูลค่าเงินสำเร็จ	66,000 บาท
มูลค่าขยายเวลา	16 ปี 0 วัน
มูลค่าครบกำหนดสัญญา	128,700 บาท
มูลค่าเงินคืน	0 บาท
Done	

ภาพที่ 19 หน้าจอ Cash Value

7. จากหน้าจอ Policy เมื่อกด Benefit จะปรากฏหน้าจอ Benefit (ภาพที่ 20) ซึ่งโปรแกรมจะแสดงข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากกรมธรรม์ และเมื่อต้องการจะเรียกดูผลประโยชน์ที่แสดงเป็นตัวเลขที่เข้าใจได้ง่าย กดที่ Detail จะปรากฏหน้าจอตารางผลประโยชน์ขึ้น (ภาพที่ 21)
8. จากหน้าจอ Policy เมื่อกด Total โปรแกรมจะแสดงเบี้ยประกันที่คำนวณได้ออกมา (ภาพที่ 22)

Benefit	
หมายเหตุ	
- กรณีผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาประกันภัยจะได้รับเงินเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันหรือได้รับมูลค่าเวนคืนขณะนั้น (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)	
- กรณีผู้เอาประกันมีชีวิตอยู่ภายในระยะเวลาประกันภัยจะได้รับผลประโยชน์เท่ากับ 10% เมื่อสิ้น	
Done Detail...	

ภาพที่ 20 หน้าจอแสดงผลประโยชน์จากกรมธรรม์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลประโยชน์		
ปี	อายุ	เงินคืน(บาท)
3	31	10,000
6	34	10,000
9	37	10,000
12	40	10,000
15	43	10,000
รวมเงินคืน		170,000 บาท
เงินต้นในกรณี		บาท
รวมทั้งหมด		170,000 บาท
คิดเป็น % ของเงินลงทุน		170%

ภาพที่ 21 หน้าจอแสดงผลประโยชน์แบบง่าย

Total	
เบี้ยประกัน	30,528.00 บาท
ส่วนลด	-300.00 บาท
<input type="checkbox"/> ส่วนควบ	บาท
จำนวนเงิน 30,228.00 บาท	
วิธีการชำระแบบรายปี	
Done	Rider

ภาพที่ 22 หน้าจอแสดงจำนวนเงินประกันที่คำนวณได้

9. จากหน้าจอ Total หากต้องการซื้อส่วนควบเพิ่มเติม ให้กด Rider จะปรากฏหน้า Rider (ภาพที่ 23) เลือกส่วนควบที่ต้องการโดยการใส่เครื่องหมายถูกที่กล่องสี่เหลี่ยมหน้าส่วนควบนั้น ๆ หากส่วนควบแบบใดต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมจะปรากฏหน้าจอรายละเอียดของส่วนควบนั้น ๆ ขึ้นมาให้ เช่น อุบัติเหตุ จะปรากฏหน้าจอให้เลือก แบบ ก. แบบ ข. หรือแบบ ค. เมื่อเลือกแบบใดแล้วให้ใส่จำนวนทุนประกันที่ต้องการ (ภาพที่ 24) โปรแกรมจะแสดงเบี้ยประกันให้ทราบ และสามารถเรียกดูผลประโยชน์ของส่วนควบนั้น ๆ ได้โดยกด Benefit

10. เมื่อคู่มือข้อมูลเสร็จสามารถจะบันทึกข้อมูลของลูกค้าไว้ในเครื่องได้ โดยกดที่ Profile

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rider	
<input type="checkbox"/> ภายในระยะเวลา	บาท
<input type="checkbox"/> อุบัติเหตุ	บาท
<input type="checkbox"/> สุขภาพ	บาท
<input checked="" type="checkbox"/> ทุนผลประโยชน์	477.00 บาท
<input type="checkbox"/> โรคร้ายแรง	บาท
<input type="checkbox"/> การบิน	บาท
<input type="checkbox"/> สะสมทรัพย์สิน	บาท
จำนวนเงิน 477.00 บาท	
Done	

ภาพที่ 23 หน้าจอ Rider

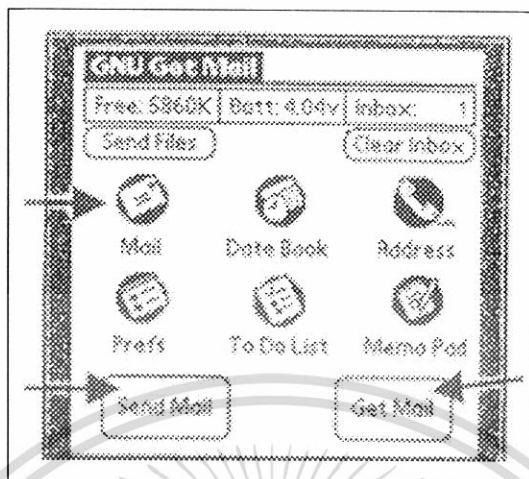
Rider	
อุบัติเหตุ	
<input type="checkbox"/> แบบ ก	บาท
<input type="checkbox"/> แบบ ข	บาท
<input checked="" type="checkbox"/> แบบ ค	600000 บาท
เบี้ยประกัน 3,150.00 บาท	
Benefit OK Cancel	

ภาพที่ 24 หน้าจอแสดงส่วนควบที่ต้องใส่รายละเอียด

การติดต่อกับฐานข้อมูลของทางบริษัทและการรับ-ส่งข้อมูลผ่านทาง E-Mail

1. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart เมื่อต้องการอ่านข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของบริษัทฯ กดที่ News จะปรากฏหน้าข่าวของบริษัทฯ (ภาพที่ 25)
2. เมื่อต้องการรับ - ส่ง E-mail ให้กดที่ Mail แล้วจะเข้าสู่หน้า Mail (ภาพที่ 26) โดยทางบริษัทฯ จะส่งข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของกรรมกรรม เช่น ข้อมูลการต่ออายุของลูกค้ำที่รับผิดชอบ เป็นต้น
3. กด Read / Write mail เมื่อต้องการอ่าน E-mail ซึ่งจะปรากฏหน้า E-Mail หรือ หน้า Inbox (ภาพที่ 27) และเมื่อต้องการรับ - ส่ง E-mail กดที่ Send / Receive จะเข้าสู่หน้า GNU Got Mail (ภาพที่ 28)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

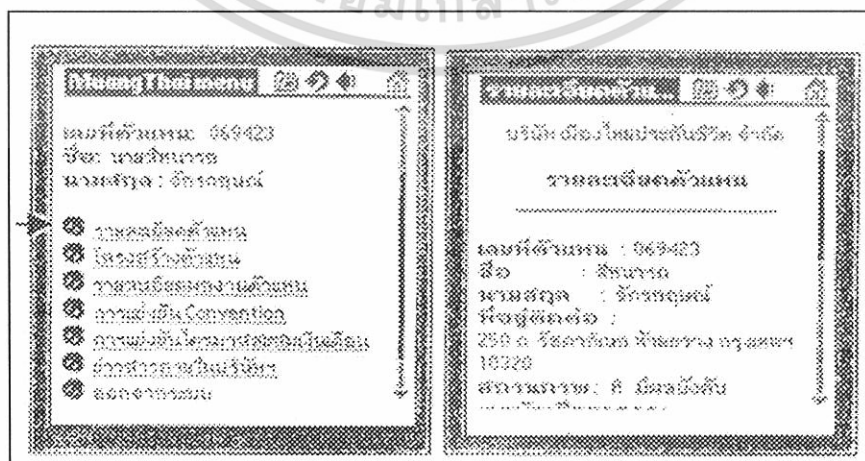


ภาพที่ 28 หน้า GNU Got Mail

4. จากหน้า GNU Got Mail เมื่อต้องการรับ E-mail ที่ส่งมา กดที่ Get Mail และเมื่อต้องการส่ง E-mail ที่คุณสร้างไว้บน Outbox ให้กดที่ Send Mail นอกจากนี้เมื่อได้ทำการรับ - ส่ง E-mail แล้วสามารถเข้าไปอ่าน E-mail ได้โดยกดที่รูปของจดหมาย (Mail)

5. การสร้าง E-mail ใหม่ จะทำจากหน้า E-mail หรือหน้า Inbox โดยกดที่ New จะปรากฏหน้าต่าง New Message ขึ้น

6. จากหน้าเมนูหลักของโปรแกรม Mr.Smart เมื่อต้องการการเรียกดูข้อมูลผ่าน Internet กดที่ Internet หน้าจอจะเข้าสู่โปรแกรม Avant Go ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับเปิดหน้า Internet บนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยขณะที่กำลังเชื่อมต่อกับ Internet อยู่สามารถที่จะเรียกดูข้อมูลตัวแทน เช่น รายละเอียดตัวแทน โครงสร้างตัวแทน รายละเอียดผลงานขายของตัวแทน การแข่งขันได้โดยผ่าน <http://www.muangthai.co.th/palm> (ภาพที่ 29)



ภาพที่ 29 หน้าจอแสดงการเรียกดูข้อมูลของตัวแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

1. เมื่อแบตเตอรี่หมดจะทำให้ข้อมูลสูญหาย ซึ่งทำให้ตัวแทนขายประกันต้องเสียเวลามากู้ข้อมูลและลงโปรแกรมใหม่
2. ในกรณีที่เครื่องเกิดความขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ ตัวแทนขายประกันจะต้องบันทึกข้อมูลในเอกสารและต้องคำนวณเบี้ยประกันด้วยมือ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย
3. ตัวแทนขายประกันมักทำปากกา Stylus ที่ใช้สำหรับป้อนข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาหายเป็นผลให้การป้อนข้อมูลเป็นไปได้ยาก และบางครั้งเมื่อจิ้มปากกา Stylus ก็ไม่ตรงตามตำแหน่งที่เลือก
4. ในกรณีที่เครื่องขายอินเทอร์เน็ตเกิดความขัดข้อง ส่งผลให้ตัวแทนขายประกันชีวิตไม่สามารถติดต่อกับฐานข้อมูลของทางบริษัทได้ และไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากทางบริษัทได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษารายการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นการศึกษาขั้นตอนและลักษณะการดำเนินงานของการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา สืบค้นความคิดเห็นของตัวแทนขายประกันและผู้ดูแลระบบของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน 3 คน และจากการสอบถามตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยได้นำเสนอข้อมูลผลการศึกษาเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และตอนที่ 2 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามตัวแทนขายประกันที่ใช้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบพบว่า ผู้ดูแลระบบทำงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มานานกว่า 7 ปี และทำหน้าที่ดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพานานมาประมาณ 5 ปี โดยหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลระบบได้แก่ การพัฒนาและทดสอบโปรแกรมใหม่ ๆ ที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต รวมถึงปรับปรุงข้อมูลในโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และผู้ดูแลระบบจะต้องให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานแก่ตัวแทนขายประกัน สำหรับแนวความคิดในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ตัวแทนขายประกันสามารถดำเนินงานขายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยให้การะบวนการทำงานมีความถูกต้องและคล่องตัวส่งผลให้การขายประกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการเสริมภาพลักษณ์ความเป็นอาชีพแก่ตัวแทนขายประกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับข้อดี คือ ระบบดังกล่าวทำให้ตัวแทนขายประกันมีความคล่องตัวในการทำงาน การบันทึกข้อมูลและการเรียกดูข้อมูลสามารถทำได้ถูกต้องและรวดเร็ว และการคำนวณเบี้ยประกันมีความแม่นยำและใช้เวลารวดเร็ว ส่วนโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตมีลักษณะใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน สำหรับปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาและโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต คือ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเกิดขัดข้องทำให้ใช้งานไม่ได้ ปัญหา Hard Reset หรือข้อมูลสูญหายเนื่องมาจากแบตเตอรี่หมด และปัญหาที่เกี่ยวกับการ Sync ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมการเสนอขายผิดพลาดหรือข้อมูลในส่วนของตัวเองประกันยังไม่ปรับปรุงให้ทันสมัย โดยวิธีการแก้ไขปัญหาผู้ดูแลระบบจะพิจารณาจากสาเหตุของปัญหา คือ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการ Sync ข้อมูลสู่ Server หรือกรณีติดต่อ Server ไม่ได้ ผู้ดูแลระบบจะทำการติดต่อประสานงานกับบริษัท Mobile Innovation ซึ่งเป็นบริษัทที่ดูแลรับผิดชอบทางด้าน Server ให้ช่วยตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ส่วนปัญหาที่เกิดกับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา กรณีเครื่องขัดข้องและไม่สามารถใช้งานหรือใช้โปรแกรมได้ผู้ดูแลระบบจะให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ และถ้าเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับตัวโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิต ผู้ดูแลที่รับผิดชอบทางด้านโปรแกรมจะเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการแก้ไข ผู้ดูแลระบบมีวิธีจัดการและบริหารระบบโดยการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อสนับสนุนการใช้งานของตัวแทนขายประกันและจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ โดยผู้ดูแลระบบเห็นว่าควรมีการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตให้มีความสามารถที่เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาที่ได้จากตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28 อายุโดยเฉลี่ย 33 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานกับบริษัท ๓ อยู่ในช่วงระยะเวลา 4-6 ปี ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 - 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพขายประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 93.5 สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ตัวแทนขายประกันสามารถให้บริการลูกค้าเฉลี่ยวันละ 5 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีระดับความเข้าใจในวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีระยะเวลาการใช้งานอยู่ในช่วง 3-5 ปี สำหรับการใช้งานโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตพบว่า โปรแกรมส่วนการคำนวณเบี้ยประกันเป็นลักษณะงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้มากที่สุด คิดเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือการค้าจำนวนเลขทั่วไปและการวิเคราะห์ตัวแบบประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 69.9 และ 68.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 67.7 โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาและโปรแกรมที่ใช้สำหรับให้บริการขายประกันชีวิต สรุปปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาข้อมูลสูญหาย ซึ่งทำให้ตัวแทนขายประกันต้องลงโปรแกรมและทำการกู้ข้อมูลใหม่ซึ่งบางครั้งเมื่อทำการ Sync เพื่อกู้ข้อมูลใหม่ข้อมูลที่ได้กลับไม่สมบูรณ์ ปัญหาเครื่องค้างใช้งานไม่ได้ ปัญหาเกี่ยวกับหน้าจอ เช่น หน้าจอเลื่อนไปมาขณะใช้งาน เคอเซอร์เลื่อนไม่ตรงตามตำแหน่งที่เลือก เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการ Sync ข้อมูล ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้สำหรับให้บริการขายประกันชีวิตมีข้อมูลที่ผิดพลาด และปัญหาเมื่อเข้าโปรแกรมแล้วไม่สามารถอ่านภาษาไทยได้ สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะแจ้งให้ผู้ดูแลระบบรับทราบและดำเนินการแก้ไข และกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีความคิดว่าโปรแกรมใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 98.9 สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ให้บริการขายประกันชีวิต ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพจากการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 เรื่อง คือ 1. ระบบสามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน 2. มีความแม่นยำในการคำนวณเบี้ยประกัน 3. ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน 4. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ ส่วนในด้านประสิทธิภาพต่อการทำยอดขายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมี 2 เรื่อง คือ ระบบทำให้การขายประกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 และในอนาคตกลุ่มตัวอย่างจะยังคงใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตอย่างแน่นอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42

แนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนา

จากการศึกษาการใช้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา จากกรณีศึกษาบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบางส่วนเป็นปัญหาที่ตัวแทนขายประกันสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองไม่จำเป็นต้องให้ผู้ดูแลระบบตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขให้ ผู้ศึกษาจึงเห็นควรให้มีการฝึกอบรมตัวแทนขายประกันเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานเบื้องต้น โดยให้ตัวแทนขายประกันชีวิตได้ทดลองปฏิบัติแก้ไขปัญหาลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลการศึกษาที่ได้จากตัวแทนขายประกันพบว่า ตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจในวิธีการใช้งานระดับปานกลางเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นควรให้มีการจัดฝึกอบรมหรือแนะแนวการใช้งานเบื้องต้นแก่ตัวแทนขายประกันให้บ่อยยิ่งขึ้น เช่น เดือนละ 1 ครั้ง เป็นต้น หรือมีการจัดซุ้มที่แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้บริการขายประกันชีวิต ซึ่งจะทำให้ตัวแทนขายประกันมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้งานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ปัญหาประเภทที่เกิดจากตัวผู้ใช้อาจลดลง

3. ผู้ศึกษาเห็นควรให้ปรับปรุงรูปแบบของโปรแกรมที่ใช้สำหรับการให้บริการขายประกันชีวิตให้มีสีสันหรือมีความดึงดูดใจมากกว่านี้ เพราะโปรแกรมที่มีสีสันและมีความน่าสนใจจะช่วยสร้างความพึงพอใจในการใช้งานแก่ตัวแทนขายประกันมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการปรับปรุงรูปแบบของการจัดเรียงตัวอักษรให้มีความเป็นระเบียบซึ่งจะช่วยให้ตัวแทนขายประกันสามารถอ่านได้ง่ายขึ้น เช่น ในหน้าข่าวของบริษัทฯ การเรียงตัวอักษรไม่เป็นระเบียบและมีการตัดคำที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น

4. เนื่องจากโครงการ Mr.Smart เป็นโครงการที่สนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตด้วยความสมัครใจ ดังนั้นจึงมีตัวแทนขายประกันเป็นจำนวนมากที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงเห็นควรให้บริษัทเร่งโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อจูงใจให้ตัวแทนขายประกันหันมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังสามารถสนับสนุนให้ตัวแทนขายประกันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้บริการขายประกันเพิ่มขึ้นได้โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การติดต่อประสานงานกับตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เพื่อให้ตัวแทนขายประกันได้ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในราคาพิเศษหรือได้รับส่วนลดต่างๆ หรือการออกนโยบายที่จะแจกเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาฟรีสำหรับตัวแทนขายประกันที่มีผลงานดี เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัด อันเนื่องมาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นหากผู้ที่จะศึกษาเพิ่มเติมควรเพิ่มขนาดตัวอย่างให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น โดยการลดค่าความความเคลื่อนที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับได้ รวมถึงการเพิ่มพื้นที่ในการสำรวจข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วทุกเขตของสาขาของบริษัทฯ เพราะตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต กระจายอยู่ทั่วประเทศทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ซึ่งการสำรวจข้อมูลในหลาย ๆ พื้นที่ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครอบคลุมผู้ใช้งานมากกว่า

2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ใช้ที่เป็นตัวแทนขายประกันของบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด เท่านั้น ดังนั้นหากผู้ที่จะศึกษาเพิ่มเติมควรทำการเปรียบเทียบลักษณะการใช้งานและความคิดเห็นของผู้ใช้ในบริษัทอื่น ๆ ด้วย เช่น เปรียบเทียบลักษณะและความสามารถของ โปรแกรมสำหรับให้บริการขายประกันชีวิต ว่ามีข้อดีและข้อแตกต่างกันอย่างไร เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ชานนท์ วิสิษฐนวรรธ. 2547. การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย.

กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วราภรณ์ กิตติพงษ์วัฒนา. 2548. การศึกษาการจัดจำหน่ายสินค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบ

พกพา. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สรนนท์ ลิมากุล. 2548. การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์

พกพาแบบไร้สาย. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. 2544. คู่มือการใช้ Mr.Smart. กรุงเทพมหานคร :

เอกสารประกอบการใช้ Mr.Smart

<http://www.gotomanager.com> (6 กันยายน 2549)

<http://www.muangthai.co.th> (5 ตุลาคม 2549)

<http://www.mcs.pointasia.com> (8 ตุลาคม 2549)

<http://www.mrpalm.com/index2.php> (8 ตุลาคม 2549)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์

สำหรับผู้ดูแลระบบ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....



แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่อง การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวดุจดาว อุ่มกัลลิก
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์
ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษา
เท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง
ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้

นางสาวดุจดาว อุ่มกัลลิก

1. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลาานเท่าใด
2. ท่านดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาเป็นระยะ
เวลานานเท่าใด
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในการควบคุมดูแลระบบการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้
เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามีอะไรบ้าง
.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แนวคิดในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

.....

.....

.....

5. ข้อดีของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิตมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. เมื่อระบบขัดข้องท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

7. ปัญหาที่ท่านพบเองจากระบบมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

8. ปัญหาที่พบจากการใช้งานของตัวแทนของประกันชีวิตมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

9. ท่านมีวิธีการจัดการและบริหารระบบในส่วนที่ท่านรับผิดชอบอย่างไร

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ท่านคิดว่าการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาควรมีความสามารถเพิ่มเติมหรือควรปรับปรุงในส่วนใด

.....

.....

.....

★★★ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูล ★★★



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

สำหรับตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ

เรื่อง การให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวดุจดาว อยู่กัลดัด
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์
ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษา
เท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง
ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวดุจดาว อยู่กัลดัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนขายประกัน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ (โปรดระบุ) ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย

3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 2 ปี
3. 3 - 5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-15,000 บาท
3. 15,001-20,000 บาท 4. 20,001-25,000 บาท
5. 25,001-30,000 บาท 6. มากกว่า 30,000 บาท

6. ท่านประกอบอาชีพนี้ เป็น

1. อาชีพหลัก
2. อาชีพเสริม ปัจจุบันท่านทำงานอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิต

1. ท่านให้บริการขายประกันชีวิตโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาแก่ลูกค้าเฉลี่ยวันละ ราย

2. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตหรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย

3. ท่านมีความเข้าใจวิธีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตในระดับใด

1. น้อยที่สุด 2. น้อย
3. ปานกลาง 4. มาก
5. มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

1. แจ้งให้ผู้ดูแลระบบรับทราบและแก้ไข
2. แก้ปัญหาด้วยตนเอง
3. ใช้ระบบบันทึกด้วยมือแทน
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. โปรแกรมที่ใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามีลักษณะ

1. ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ขั้นตอนการใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้ในการให้บริการขายประกันชีวิต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในงานขายประกันชีวิต

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิผลจากการใช้งาน					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน					
2. ลดขั้นตอนในการทำงาน					
3. ลดปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน					
4. ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล					
5. บันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก					
6. ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล					
7. มีความแม่นยำในการคำนวณเบี้ยประกัน					
8. มีความสะดวกในการติดต่อกับทางบริษัท					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของระบบ					
9. เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย					
10. ระบบเกิดความผิดพลาดน้อยหรือไม่เกิดขึ้นเลย					
ประสิทธิภาพต่อการทำยอดขาย					
11. การขายประกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
12. ปิดการขายได้ในเวลาอันรวดเร็ว					
13. สามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น					
14. ยอดขายเพิ่มสูงขึ้น					
15. ในอนาคตท่านจะยังใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการให้บริการขายประกันชีวิตอย่างแน่นอน					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

★★★ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูล ★★★

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามสำหรับตัวแทนขายประกันที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
ในการให้บริการขายประกันชีวิต

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	01 - 93	

* ส่วนที่ 1 * ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนขายประกัน

1	Sex	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	Age	Ratio	อายุ	20-65 ปี	ระบุตาม จริง
3	Level	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1. มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษา ตอนปลาย 3. ปวช./ปวส./ อนุปริญญา 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญา ตรี	เลือกได้ 1 ข้อ
4	Agework	Ordinal	อายุการทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 3 ปี 3. 4 - 6 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* ส่วนที่ 1 * (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
				4. 7 – 9 ปี 5. มากกว่า 9 ปี	
5	Salary	Ordinal	ระดับรายได้ ต่อเดือน	1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-15,000 บาท 3. 15,001-20,000 บาท 4. 20,001-25,000 บาท 5. 25,001-30,000 บาท 6. มากกว่า 30,000 บาท	เลือกได้ 1 ข้อ
6	Work	Nominal	ประกอบเป็นอาชีพ	1. อาชีพหลัก 2. อาชีพเสริม	เลือกได้ 1 ข้อ

* ส่วนที่ 2 * ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

1	U1	Ratio	จำนวนลูกค้าเฉลี่ย ต่อวัน	1-40	ระบุดตาม จริง
2	U2	Nominal	เคยได้รับการฝึก อบรมหรือไม่	1. เคย 2. ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
3	U3	Ordinal	ระดับความเข้าใจ ในวิธีการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ แบบพกพา	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* ส่วนที่ 2 * (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	U4	Ordinal	ระยะเวลาการใช้งาน	1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 2 ปี 3. 3 – 5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
5	U5A U5B U5C U5D U5E U5F U5G U5H U5I	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	เคยใช้โปรแกรมใน การดำเนินงาน ลักษณะใดบ้าง 1. บันทึกและเรียกดู ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า 2. เรียกดูข้อมูล พื้นฐาน 3. วิเคราะห์ตัวแบบ ประกันชีวิต 4. คำนวณเบี้ย ประกัน 5. คำนวณตัวลง ทั่วไป 6. ติดตามความ คืบหน้าของเอกสาร การขาย 7. รับข่าวสารจาก ทางบริษัท 8. รับ – ส่งข้อมูล ผ่านทาง E-Mail 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	U5A –U5I 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่ 1. ใช่ 0. ไม่ใช่	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* ส่วนที่ 2 * (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	U7	Nominal	เคยประสบปัญหา ระหว่างการใช้งาน หรือไม่	1. เคย 2. ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
7	U8	Nominal	วิธีการแก้ปัญหา	1. แจ้งให้ผู้ดูแล ระบบทราบและ แก้ไข 2. แก้ปัญหาด้วย ตนเอง 3. ใช้ระบบการ บันทึกด้วยมือ แทน 4. อื่น ๆ (โปรด ระบุ)	เลือกได้ 1 ข้อ
8	U9	Nominal	โปรแกรมที่ใช้งาน มีลักษณะใด	1. ใช้งานง่าย ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน 2. ขั้นตอนการใช้ ยุ่งยากซับซ้อน	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* ส่วนที่ 3 * ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1			ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการขายประกันชีวิต	T1 – T11 มีค่าที่เป็นไปได้เหมือนกันในความหมายต่อไปนี้เป็นคือ	เลือกหมายเลขเพื่อแสดงความสำคัญในช่วง 1-5
	T1	Ordinal	1. ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง	
	T2	Ordinal	2. ลดขั้นตอนในการทำงาน	2. น้อย 1. น้อยที่สุด	
	T3	Ordinal	3. ลดปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน		
	T4	Ordinal	4. ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล		
	T5	Ordinal	5. บันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก		
	T6	Ordinal	6. ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล		
	T7	Ordinal	7. มีความแม่นยำในการคำนวณเบี้ยประกัน		
	T8	Ordinal	8. มีความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท		
	T9	Ordinal	9. เป็นระบบที่ใช้งานง่าย		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* ส่วนที่ 3 * (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	T10	Ordinal	10. ระบบเกิดความ ผิดพลาดน้อยหรือไม่ เกิดขึ้นเลย	T1 – T11 มีค่าที่ เป็นไปได้ เหมือนกันใน	เลือก หมายเลข เพื่อแสดง
	T11	Ordinal	11. การขายประกันมี ประสิทธิภาพมาก ขึ้น	ความหมาย ต่อไปนี้ คือ 5. มากที่สุด	ความสำคัญ ในช่วง 1-5
	T12	Ordinal	12. ปิดการขายได้ใน เวลาอันรวดเร็ว	4. มาก	
	T13	Ordinal	13. สามารถ ให้บริการลูกค้าได้ เพิ่มมากขึ้น	3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	
	T14	Ordinal	14. ยอดขายสูงขึ้น		
	T15	Ordinal	15. ในอนาคตท่าน จะยังใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์แบบ พกพาในการขาย ประกันอย่างแน่นอน		

หมายเหตุ ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,999,999,...
เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,..... คอลัมน์ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้