

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

The Result of Using UPD 2007 Program for Management of The Motor Vehicle Victim

Protection Act-B.E.2535



นางสาวอรนุช สุเสรีดำรง

ปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2553

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2553

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The Result of Using UPD 2007 Program for Management of The Motor Vehicle Victim Protection Act-B.E.2535

ชื่อ-สกุล นางสาวอรนุช สุเสรีดำรง

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 16 กุมภาพันธ์ 2554

บทคัดย่อ

โปรแกรม UPD 2007 เป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการดำเนินงานด้านการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร และส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานและผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมจำนวน 1 คน และผู้ดูแลโปรแกรมจำนวน 1 คน รวมทั้งเก็บข้อมูลด้วยการสอบถามจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด จำนวน 38 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตัดสินใจนำโปรแกรม UPD 2007 เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการขายและพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทั้งหมด ซึ่งโปรแกรมสามารถจัดการกับปัญหาด้านการขายของกิจการ ช่วยลดต้นทุนในด้านเวลา แรงงาน และทรัพยากรของกิจการ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม UPD 2007 เป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่ายไอที มีหน้าที่ในการกำหนดสิทธิและแก้ปัญหาให้กับพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้โปรแกรมนี้ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมักเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้งานเอง โดยโปรแกรมสามารถทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น สำหรับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมพบว่าเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมมากกว่า 18 เดือน เคยดำเนินงานโดยระบบการบันทึกด้วยมือ เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งาน โปรแกรม และมีความเข้าใจใน โปรแกรม หลังจากฝึกอบรมในระดับมาก ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พบว่ามีข้อดีในระดับมากที่สุด ในเรื่อง มีความสะดวกในการใช้งานและมีความสะดวกในการติดตั้ง ในด้านของข้อจำกัดพบว่า มีข้อจำกัดในระดับน้อยในเรื่อง เมื่อป้อนข้อมูลผิดพลาดไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้โปรแกรม ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล และความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งานเอง

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานอย่างเป็นระบบเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม ตลอดจนควรมีการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ครอบคลุมงานด้านการขายประกันภัยรถยนต์ควบคู่ไปด้วย และควรเพิ่ม Server ให้มากขึ้น เพื่อผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว และเต็มประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำอย่างมาก รวมทั้งรองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณ กรรมการผู้จัดการ ผู้ดูแลโปรแกรม และพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูล และรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้

สุดท้ายผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลา พร้อมกับให้ความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

อรนุช สุเสรีดำรง
กุมภาพันธ์ 2554

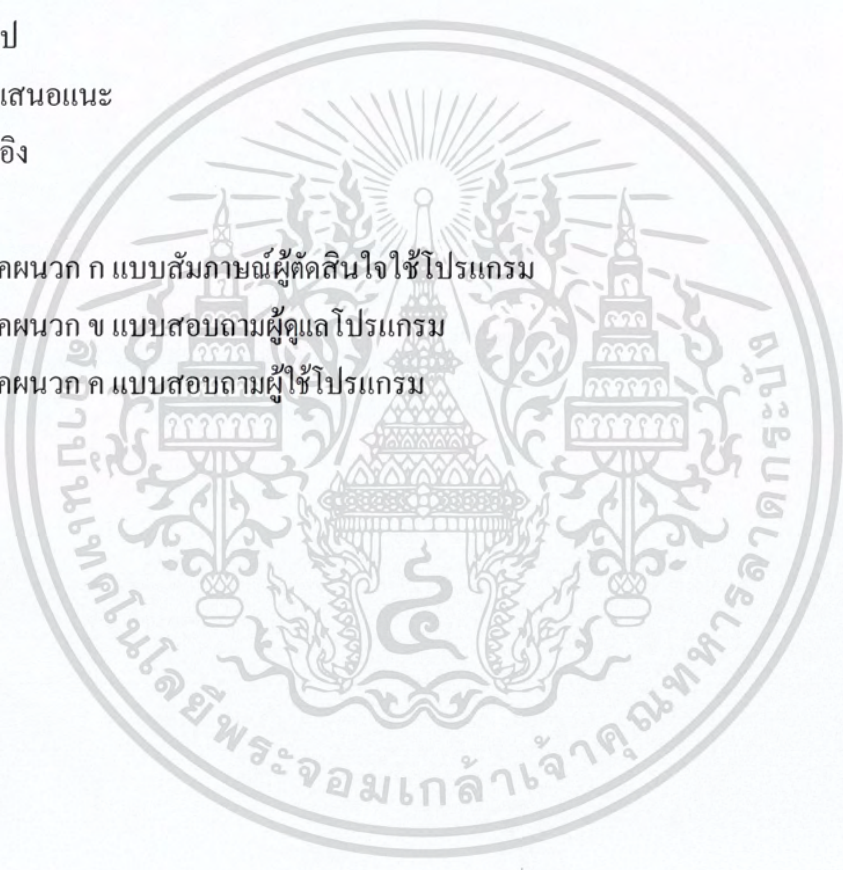
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ก
คำนิยม	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ระเบียบวิธีวิจัย	6
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และลักษณะการใช้งาน โปรแกรม UPD 2007	9
สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535	9
ประวัติบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด	11
ลักษณะของโปรแกรม UPD 2007	12
โครงสร้างของโปรแกรม UPD 2007	13
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม UPD 2007	14
การเริ่มต้นใช้งาน โปรแกรม UPD 2007	16
บทที่ 3 ผลการศึกษา	22
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007	22
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007	25
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	32
สรุป	32
ข้อเสนอแนะ	34
เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม	39
ภาคผนวก ข แบบสอบถามผู้ดูแลโปรแกรม	42
ภาคผนวก ค แบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรม	45



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการติดตั้งโปรแกรม UPD 2007	15
2	ความถี่และร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	26
3	ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม UPD 2007	26
4	การดำเนินงาน โดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)	27
5	การฝึกอบรมทางด้านการใช้งานโปรแกรม UPD 2007	27
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม UPD 2007 หลังจากฝึกอบรม	28
7	ข้อดีจากการใช้โปรแกรม UPD 2007	29
8	ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม UPD 2007	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	หน้าต่างการ Login ของโปรแกรม UPD 2007	16
2	หน้าต่างแรกของโปรแกรม UPD 2007	17
3	หน้าต่างบันทึกงานขาย	18
4	หน้าต่างแรกของสต็อกพระราชบัญญัติรับเข้า	18
5	หน้าต่างแสดงการค้นหาข้อมูล	19
6	หน้าต่างสต็อกพระราชบัญญัติที่รับเข้าเพียงบริษัทเดียว	19
7	หน้าต่างพิมพ์รายงาน	20



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่ตราขึ้นเพื่อให้รถยนต์ทุกคันทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ซึ่งจะคุ้มครองเฉพาะความบาดเจ็บหรือเสียชีวิตของผู้ประสบภัยจากรถเท่านั้น จะไม่รวมถึงความเสียหายของทรัพย์สิน สาเหตุที่ต้องมีขึ้น เพราะเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2533 ได้เกิดโศกนาฏกรรมบนถนนครั้งร้ายแรงที่สุดขึ้นที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ โดยรถยนต์บรรทุกเก็สขับลงมาจากรางด้วยความเร็วสูงเกิดพลิกคว่ำลง เป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียครั้งใหญ่ มีคนตายและบาดเจ็บเป็นจำนวนมาก รถยนต์ถูกไฟไหม้ อาคารและบ้านบริเวณนั้นถูกไฟไหม้หลายหลัง รัฐบาลต้องนำงบประมาณแผ่นดินจำนวนหลายล้านบาทเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยเหล่านั้น หลังจากนั้นได้มีการพูดถึงกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถกันอย่างกว้างขวาง และในที่สุดรัฐบาลได้ดำเนินการออกกฎหมายฉบับนี้ โดยประกาศใช้เป็นกฎหมายในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2535 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2536 (กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย, 2540: 3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต เพราะเหตุประสบภัยจากรถ ให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันที่ในกรณีบาดเจ็บ หรือเป็นค่าปลงศพ ในกรณีเสียชีวิต เป็นหลักประกันให้กับโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลว่าจะได้รับค่ารักษาพยาบาลในการรับรักษาพยาบาลจากผู้ประสบภัยจากรถ เป็นสวัสดิสังเคราะห์ที่รัฐมอบให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย เพราะเหตุประสบภัยจากรถ ท้ายสุดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยจากรถและครอบครัว (กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย, 2544: 15)

ในอดีตที่ผ่านมา การออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดเริ่มต้นจากการใช้ระบบทำด้วยมือ อีกทั้งยังต้องไปดำเนินการต่าง ๆ ที่กรมขนส่งทางบก ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง และเกิดความล่าช้า แต่ในปัจจุบันการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถนั้น ได้มีสถานที่ต่าง ๆ มากมายที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาประยุกต์ใช้ ได้แก่ โปรแกรม UPD 2007 ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาได้มากขึ้น

บริษัท ยูพีดี โบรมอเตอร์ จำกัด ประกอบด้วยสาขาทั้งสิ้น 18 สาขา ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัท นายหน้าด้านประกันวินาศภัยที่เปี่ยมด้วยศักยภาพ ปัจจุบันได้มีการนำโปรแกรม UPD 2007 เข้ามาใช้ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการดำเนินงานด้านการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร และส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น รวมทั้งยังสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และส่งผลให้เกิดการพัฒนาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น ช่วยประหยัดเวลา สามารถคุ้มครองทันทีที่ทำพรบ.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
2. เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
2. สามารถทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ ข้อจำกัด จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโปรแกรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาถึงลักษณะการทำงาน และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เนื่องจากเป็น โปรแกรมที่มีการใช้งานจริงครอบคลุมทุกสาขาของบริษัท โดยศึกษาจากประชากร 3 กลุ่มคือ ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลโปรแกรมเฉพาะสำนักงานใหญ่ และผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 จากบริษัท ยูทีดี โบรคเกอร์ จำกัด สาขารามอินทรา (สำนักงานใหญ่) ซึ่งมีการติดตั้งและมีการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 อย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทั้งองค์การ และมีจำนวนพนักงานผู้ใช้โปรแกรมมากกว่าสาขาย่อย รวมทั้งตลอดระยะเวลาการใช้งานมา 3 ปี ยังไม่เคยมีการประเมินถึงผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมนี้ ใช้ช่วงเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

การตรวจเอกสาร

ชมภรี (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทรถ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ได้แก่ งบประมาณ ปริมาณบุคลากรในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่าปัญหาส่วนมากที่เกิดขึ้นจากการใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 คือ ปัญหาที่เกิดจากบริษัทประกันภัย ได้แก่ การชดใช้ค่าเสียหายไม่ครบตามจำนวนภายในเวลาที่กำหนด ความไม่สนใจในการให้บริการ ขั้นตอนในการติดต่อเรียกร้องค่าเสียหายและเตรียมเอกสารมีความยุ่งยาก ความรู้ความเข้าใจของผู้ประสบภัยจากรถและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนี้ยังไม่เพียงพอ และค่าชดเชยไม่เพียงพอกับค่าเสียหายที่ได้จ่ายจริง

เกรียงศักดิ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยสุ่มตัวอย่างจากเจ้าของรถในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าของรถที่มีต่อการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านอายุ อาชีพ ของเจ้าของรถที่ต่างกัน มีผลให้เจ้าของรถมีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแตกต่างกัน ระดับทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของเจ้าของรถที่ต่างกัน มีผลให้เจ้าของรถมีทัศนคติต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแตกต่างกัน

เกียรติก้อง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535: กรณีศึกษา บริษัทประกันวินาศภัยจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ศึกษาประสิทธิภาพในการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้น และศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 37 คน ประกอบด้วย พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่ประจำสาขาจังหวัดนครปฐม จำนวน 22 คน และผู้ประสบภัยที่ไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัยที่เข้ามายื่นขอรับค่าเสียหายจำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า บริษัทประกันภัยจะไม่ดำเนินการใด ๆ ถ้าผู้ประสบภัยนำเอกสารสิทธิในการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นมายื่นไม่ครบ เพราะบริษัทถือว่าขั้นตอนการยื่นเรื่องยังไม่สมบูรณ์ บริษัทมีสิทธิที่จะยังไม่ต้องจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นได้ สำหรับปัญหาของการให้บริการพบว่า บริษัทประกันภัยให้บริการแนะนำ และวิธีปฏิบัติในเรื่องการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยอย่างไม่ครบถ้วน นอกจากนั้น บริษัทยังมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน บางบริษัทไม่สามารถส่งจ่ายเงินค่าเสียหายเองได้ต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่ ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับเงินชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นช้า นอกจากนี้ ผู้ประสบภัยจากรถส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรหลังเกิดเหตุ และมีความเข้าใจที่ผิดในเรื่องจำนวนเงินที่ได้รับเบื้องต้น ก่อให้เกิดปัญหาข้อพิพาทกับบริษัทประกันภัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย ผลที่ได้รับ ผลประโยชน์ และผลตอบแทน ซึ่งการนำทฤษฎีดังกล่าวมาศึกษาจะก่อให้เกิดแนวความคิด ทำให้สามารถพิจารณาเห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องสัมพันธ์กัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหมายของผลที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 363) ได้นิยามคำว่าผลที่ได้รับ หมายถึง ผลที่ตามมาภายหลังจากการนำผลผลิตไปใช้ประโยชน์ หรือผลลัพธ์ คือ ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดวัตถุประสงค์ในระดับโครงการ เป็นผลที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงาน ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงติดตามมา

เสนาะ ดิยาว (2539: 160) ได้นิยามคำว่าผลที่ได้รับ หมายถึง ผลงานที่ได้รับหลังจากที่ได้กระทำกิจกรรมต่าง ๆ เสร็จแล้ว จุดมุ่งหมายของการบริหารที่เน้นผลผลิต เพื่อให้ผลผลิตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าบังเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล คือ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้

ความหมายของผลประโยชน์

ผลประโยชน์ คือ ผลตอบแทน สิ่งที่คุณมีส่วน ได้ส่วนเสียต่อสิ่งนั้น ๆ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ผลประโยชน์ไม่เลือกฝั่งแน่นอน ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับการตอบแทนในเวลานั้น

ประเภทของผลประโยชน์

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นสามารถพิจารณาได้สองแนวทาง ได้แก่

1. ผลประโยชน์ที่จับต้องเห็น ได้ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเงินได้
2. ผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ มองไม่เห็น จะไม่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเงินได้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้จะให้ภาพลักษณ์ในแง่บวกกับบริษัท

ความหมายของผลตอบแทน

คำว่า “ผลตอบแทน(Benefit)” มีผู้ให้คำอธิบายไว้หลายลักษณะแตกต่างกัน กล่าวคือ ผลตอบแทน หมายถึง ผลในแง่บวกที่มีต่อองค์กร โดยสนองความต้องการและความพอใจของมนุษย์ รวมไปถึงผลผลิตทั้งหมดขององค์กรกิจกรรมส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากการมีเทคโนโลยี

ประเภทของผลตอบแทน

1. ผลตอบแทนที่มีตัวตน (Tangible Benefit) หมายถึง ผลตอบแทนที่วัดได้ในแง่ของปริมาณ (Quantifiable) และ/หรือในแง่มูลค่าในรูปตัวเงิน เช่น การประหยัดค่าแรง/เงินเดือน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลตอบแทนไม่มีตัวตน (Intangible Benefit) หมายถึง ผลตอบแทนที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงิน

ผลตอบแทนบางชนิดในเวลาหนึ่งอาจวัดไม่ได้ แต่ต่อมาเมื่อวิทยาการก้าวหน้ามากขึ้นอาจสามารถวัดได้ในเวลาต่อมา เช่น ค่าของเวลา เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007 และผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 รวมทั้งการสอบถามจากผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 จากบริษัท ยูพีดี โบรมเกอร์ จำกัด เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ รวมถึงผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากภายในบริษัท ยูพีดี โบรมเกอร์ จำกัด รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ คือ ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบริการข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของบริษัท ยูพีดี โบรมเกอร์ จำกัด

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

1. ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007 ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structure Interview Schedule) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับแนวความคิดในการใช้โปรแกรม วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในองค์กร

2. ผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถาม (Questionnaire Schedule) ที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลโปรแกรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคนิคของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม หน้าที่ความรับผิดชอบ และปัญหาที่พบจากการดูแลระบบ

3. ผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น (Scale Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้โปรแกรม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม และผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม UPD 2007

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรของการศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007 คือ กรรมการผู้จัดการบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด จำนวน 1 คน
2. ผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด จำนวน 1 คน
3. ผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 คือ พนักงานฝ่ายพ.บ. บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด โดยเลือกศึกษาเฉพาะประชากรจากสาขารามอินทรา (สำนักงานใหญ่) จำนวน 38 คน เนื่องจากมีจำนวนผู้ใช้โปรแกรมมากกว่าสาขาย่อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows เพื่อใช้ในการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลต่อไป โดยการใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้อง และอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์
2. สำหรับการสอบถามเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ได้ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยของ Likert แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ผู้ศึกษาได้คำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อใช้กำหนดขอบเขตของแต่ละชั้นจากสูตรดังนี้

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

จากอันตรภาคชั้นที่คำนวณได้ สามารถแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับผลที่ได้รับในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	=	ระดับผลที่ได้รับ
4.21 – 5.00	=	มากที่สุด
3.41 – 4.20	=	มาก
2.61 – 3.40	=	ปานกลาง
1.81 – 2.60	=	น้อย
1.00 – 1.80	=	น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างของข้อมูล โดยใช้ One-Sample t-test ในการเปรียบเทียบผลที่ได้รับในแต่ละปัจจัยชี้วัด นอกจากนี้ในการตั้งคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลที่ได้รับจะสะท้อนความคิดเห็นในเชิงบวก (Positive Question) โดยคำถามแต่ละข้อ ให้ผู้ตอบจะแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และ ลักษณะการใช้งานโปรแกรม UPD 2007

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) หมายถึง การประกันภัยรถประเภทที่กฎหมายให้เจ้าของรถซึ่งใช้หรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย โดยประกันภัยกับบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทการประกันภัยรถ โดยรัฐบาลมีเจตจำนงเพื่อให้เกิดความคุ้มครองแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชนที่ประสบภัยเป็นสำคัญ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน 2536 เป็นต้นมา เป็นเหตุให้เจ้าของรถทุกคันจะต้องทำประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน คือภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2536

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กำหนดให้รถทุกประเภทต้องจัดให้มีการประกันภัยโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ความคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคน ซึ่งได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยเพราะเหตุประสบภัยจากรถให้ได้รับการแก้ไขเยียวยา โดยให้ได้รับค่าเสียหายเพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในกรณีได้รับอันตรายแก่กายหรืออนามัย หรือให้ได้รับเงินช่วยเหลือเป็นค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพในกรณีเสียชีวิตโดยเร็วที่สุด หลังจากที่ได้รับอุบัติเหตุจากรถโดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งให้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนพอสมควรหลังจากที่มีการพิสูจน์ความรับผิดชอบแล้ว
2. เพื่อเป็นหลักประกันให้กับโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลทุกแห่งว่าจะได้รับค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างแน่นอนและรวดเร็ว เมื่อได้รับผู้ประสบภัยจากรถเข้ารับรักษาตัว
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการแบ่งเบาภาระค่าเสียหาย ทั้งนี้เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยและครอบครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เพื่อให้การประกันภัยเข้ามาช่วยร่วมในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการให้สวัสดิการสงเคราะห์แก่ผู้ประสบภัยจากรถ

ผู้มีหน้าที่ต้องทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.)

1. เจ้าของรถ (ผู้มีกรรมสิทธิ์ในรถ)
2. ผู้เช่าซื้อรถ (ผู้ครอบครองรถในฐานะผู้เช่าซื้อรถ)
3. เจ้าของรถซึ่งนำรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศ เข้ามาใช้ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

ผู้มีหน้าที่รับประกันตามพระราชบัญญัติ

1. ผู้ประสบภัยจากรถอันได้แก่ ประชาชนทุกคนที่ประสบภัยจากรถ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร คนเดินเท้า หากได้รับความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากรถ จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้
2. ทายาทของผู้ประสบภัยข้างต้น กรณีผู้ประสบภัยเสียชีวิต

ค่าเสียหายเบื้องต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ให้คำนิยามว่า “ค่าเสียหายเบื้องต้น” ไว้ 2 กรณี คือ ในกรณีความเสียหายต่อร่างกาย หมายถึง ค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัย และในกรณีความเสียหายต่อชีวิต หมายถึง ค่าปลงศพ และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดศพผู้ประสบภัย ซึ่งถึงแก่ความตาย โดยในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กำหนดว่า

1. ความเสียหายต่อร่างกาย ได้แก่
 - 1.1 ค่ายา ค่าอาหารทางเส้นเลือด ค่าออกซิเจนและอื่น ๆ ทำนองเดียวกันที่ใช้ในการบำบัดรักษา
 - 1.2 ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษา รวมทั้งค่าซ่อมแซม
 - 1.3 ค่าบริการทางแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าจ้างพยาบาลพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกัน ค่าห้องและค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าพาหนะนำผู้ประสบภัยไปโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล
2. ค่าเสียหายต่อชีวิต ได้แก่
 - 2.1 ค่าปลงศพ
 - 2.2 ค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดศพผู้ประสบภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นเพียงการชดใช้ความเสียหายเพียงบางส่วน ไม่ใช่ความเสียหายที่แท้จริงทุกกรณี และต้องเป็นความเสียหายที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงเท่านั้น ส่วนกำหนดเวลาจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นกำหนดไว้ในมาตรา 25 คือ ภายใน 7 วันนับแต่เมื่อผู้ประสบภัยร้องขอ และการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นนี้ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องจ่ายให้ทันทีโดยไม่ต้องมีการพิสูจน์ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความผิดของผู้ประสบภัยหรือไม่ ซึ่งจ่ายเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต (ตาย) จ่ายจริงไม่เกิน 35,000 บาท ร่างกายและอนามัย (บาดเจ็บ) จ่ายจริงไม่เกิน 15,000 บาท เท่านั้น

3. ค่าเสียหายส่วนเกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น คือ เงินจำนวนหนึ่งซึ่งผู้ประสบภัยจะได้รับการชดใช้กรณีที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากบริษัทประกันภัยตามกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ขณะนี้กำหนดจำนวนเงินคุ้มครองสูงสุดเมื่อรวมกับค่าเสียหายเบื้องต้นแล้วไม่เกิน 100,000 บาทต่อหนึ่งคน สำหรับส่วนที่เกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น ผู้ประสบภัยจะได้รับโดยเร็วหลังจากที่มีการพิสูจน์ความรับผิดชอบแล้ว โดยบริษัทประกันภัยที่เป็นผู้รับประกันภัยรถคันที่เป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายจะเป็นผู้จ่ายค่าเสียหายส่วนนี้ให้แก่ผู้ประสบภัย (กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย , 2548)

ประวัติบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด เริ่มต้นจากการดำเนินธุรกิจเมื่อปี พ.ศ. 2537 ด้วยการเปิดสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งตั้งอยู่บนถนนรามอินทรา กิโลเมตร 14 ในนามบริษัท ยูพีดี โปรดักส์ จำกัด โดยผู้ก่อตั้ง คือ คุณยุพดี วิภัติภูมิประเทศ ภายหลังเมื่อดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันได้เพียงปีเศษ ๆ บริษัทยูพีดีได้เพิ่มช่องทางในการหารายได้ ด้วยการเป็นตัวแทนขายพระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับให้กับบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มั่นคงและมีชื่อเสียง ซึ่งขณะนั้นนับได้ว่า บริษัทยูพีดีเป็นผู้ริเริ่มการเป็นตัวแทนขายพระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับภายในสถานีบริการน้ำมันเป็นรายแรกของประเทศ อีกทั้งยังทำให้พระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์กลายเป็นสินค้าสะดวกซื้อที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นับเป็นจุดเริ่มต้นของการก้าวเข้าสู่ธุรกิจตัวแทนขายประกันวินาศภัย และภายในปีแรกนี้เอง บริษัทยูพีดีสามารถสร้างยอดขายพระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศให้กับบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เมื่อการดำเนินธุรกิจเสริมนี้ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจระดับหนึ่งแล้ว บริษัทยูพีดีจึงได้เริ่มขยายตลาดการขายพระราชบัญญัติดังกล่าว ไปยังสำนักงานจังหวัดขนส่งทางบก ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดรวม 18 สาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ธุรกิจเติบโตมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ธุรกิจเสริมจึงกลับกลายมาเป็นธุรกิจหลักของบริษัทแทน ปัจจุบันบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด มีสาขาดังนี้

1. จังหวัดกรุงเทพมหานคร มี 8 สาขา ได้แก่ สาขารามอินทรา (สำนักงานใหญ่) สาขานวมินทร์ สาขาพระรามเจ็ด สาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ สาขาลองกรุง สาขาหนองจอก สาขาไมยราบ และสาขามรรษดา

2. จังหวัดเพชรบูรณ์ มี 4 สาขา ได้แก่ สาขาอำเภอบึงสามพัน สาขาอำเภอศรีเทพ สาขาอำเภอนาเฉลียง และสาขาอำเภอหนองไผ่

3. จังหวัดนนทบุรี มี 2 สาขา ได้แก่ สาขาดิวนนท์ และสาขาบางใหญ่

4. จังหวัดนครราชสีมา มี 2 สาขา ได้แก่ สาขาอำเภอเมือง และสาขาอำเภอครบุรี

5. จังหวัดปทุมธานี มี 1 สาขา ได้แก่ สาขาชัยบุรี

6. จังหวัดกระบี่ มี 1 สาขา ได้แก่ สาขาคลองพน

นอกจากนี้บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด ได้มีบริการเสริมอื่น ๆ อีกมากมาย อาทิ บริการจัดไฟแนนซ์รถยนต์ บริการรับตรวจสภาพรถเอกชน ซึ่งได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก บริการงานทะเบียนรถทุกประเภท เช่น การต่อภาษีรถยนต์ประจำปี การโอนรถ การย้าย การเปลี่ยนเครื่อง เปลี่ยนสีรถ เป็นต้น รวมถึงจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถยูพีดี โดยได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกเป็นรายแรก ซึ่งสำนักงานใหญ่ของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 22 อาคารยูพีดี ถนนรามอินทรา กิโลเมตร 13 แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ 0-2540-4444-5 เว็บไซต์ของบริษัทฯ คือ <http://www.upd.co.th>

ลักษณะของโปรแกรม UPD 2007

โปรแกรม UPD 2007 จัดเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ซึ่งเป็นโปรแกรมของทางบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด โดยทางบริษัทได้มีการปรับปรุงรุ่น (Version) ของซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอยู่เสมอ และมีการกำหนด Username และ Password สำหรับผู้ใช้

โปรแกรม UPD 2007 เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการดำเนินงานด้านการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถพิมพ์หน้าตาตารางของบริษัทประกันภัยได้ถึง 24 บริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของโปรแกรม UPD 2007

โครงสร้างของโปรแกรม UPD 2007 ประกอบด้วย

1. การเรียกดูข้อมูลบันทึกการขาย ประกอบด้วย

1.1 รายละเอียดกรมธรรม์

- เลขที่กรมธรรม์
- เลขที่ใบกำกับ
- วันทำสัญญา
- วันเริ่มคุ้มครอง
- ข้อมูลลูกค้า

1.2 รายละเอียดรถ

- รหัสรถยนต์
- ยี่ห้อรถยนต์
- ประเภทรถยนต์
- ทะเบียนรถยนต์
- ขนาดเครื่องยนต์
- เลขตัวถัง

1.3 ราคาเบี้ยประกัน

- เบี้ยสุทธิ
- อากร
- ภาษี

2. สต็อก พ.ร.บ. รับเข้า ประกอบด้วย

- 2.1 เลขที่รับเข้า
- 2.2 เลขที่เริ่มต้น เลขที่สิ้นสุด
- 2.3 บริษัทประกัน
- 2.4 เลขที่กรมธรรม์
- 2.5 ประเภทกรมธรรม์
- 2.6 จำนวนที่รับ

3. การโอนข้อมูล

4. การพิมพ์รายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อมูลตาราง คือ การเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูล ประกอบด้วย

- 5.1 ข้อมูลเบี่ย
- 5.2 ข้อมูลจังหวัด
- 5.3 ข้อมูลค่านำหน้า
- 5.4 ข้อมูลบริษัทประกันภัย
- 5.5 ข้อมูลกรมธรรม์

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม UPD 2007

คุณสมบัติโดยทั่วไปของโปรแกรม UPD 2007

1. สามารถกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authorize) เพื่อระบบความปลอดภัยของข้อมูล (Password)
2. ผู้ใช้ (User) สามารถเข้าสู่ระบบ (Log in) เพื่อดำเนินการได้
3. ปรับเปลี่ยนรายงาน (Report) และฟอร์ม (Form) ได้เองตามต้องการ
4. สามารถค้นหาข้อมูล (Search) ได้อย่างรวดเร็ว
5. สามารถเลือกบริษัทประกันภัยได้ถึง 24 บริษัท

บันทึกขาย

1. ใช้ในการออก พ.ร.บ. โดยโปรแกรมจะคำนวณราคาเบี่ยประกันให้โดยอัตโนมัติ
2. สามารถบันทึกข้อมูลในการขายได้
3. สามารถเลือกบริษัทประกันภัยได้ถึง 24 บริษัท

สต็อก พ.ร.บ.

1. ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลสต็อกพระราชบัญญัติรับเข้า
2. ใช้ในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่บริษัทรับเข้ามา เช่น เลขที่รับเข้า เลขที่เริ่มต้น เลขที่สิ้นสุด บริษัทประกัน เลขที่กรมธรรม์ ประเภทกรมธรรม์ จำนวนที่รับ
3. สามารถเรียกดูข้อมูลที่ยขายให้กับลูกค้าไปแล้วได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล พ.ร.บ. ของแต่ละบริษัทได้
5. สามารถแสดงสถานะของ พ.ร.บ. ว่าถูกนำมาใช้ (Used) หรือยังไม่ถูกนำมาใช้ (Not Used)

การพิมพ์รายงาน

1. สามารถปรับเปลี่ยนรายงาน (Report) และฟอร์ม (Form) ได้เองตามต้องการ
2. สามารถพิมพ์รายงานแยกแต่ละบริษัทได้

ข้อมูลตาราง

1. สามารถเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูลราคาเบี่ย
2. สามารถเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูลจังหวัด
3. สามารถเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูลค่านำหน้าชื่อ
4. สามารถเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูลข้อมูลบริษัทประกันภัย
5. สามารถเพิ่มข้อมูล หรือแก้ไขข้อมูลข้อมูลกรมธรรม์

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ก่อนที่จะติดตั้งโปรแกรม UPD 2007 ผู้ใช้งานต้องสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะติดตั้งโปรแกรม ซึ่งโดยทั่วไปได้กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็น (System requirements) ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการติดตั้งโปรแกรม UPD 2007

ความต้องการของระบบ(System requirements)	ความต้องการขั้นต่ำ (Minimum)
หน่วยประมวลผล (CPU)	Intel หรือ AMD processor
หน่วยความจำ (Ram)	256 MB
พื้นที่ว่างบน Hard Disk	100 MB
ระบบปฏิบัติการ (Operating System)	Window 2000 / 2003 / ME / XP

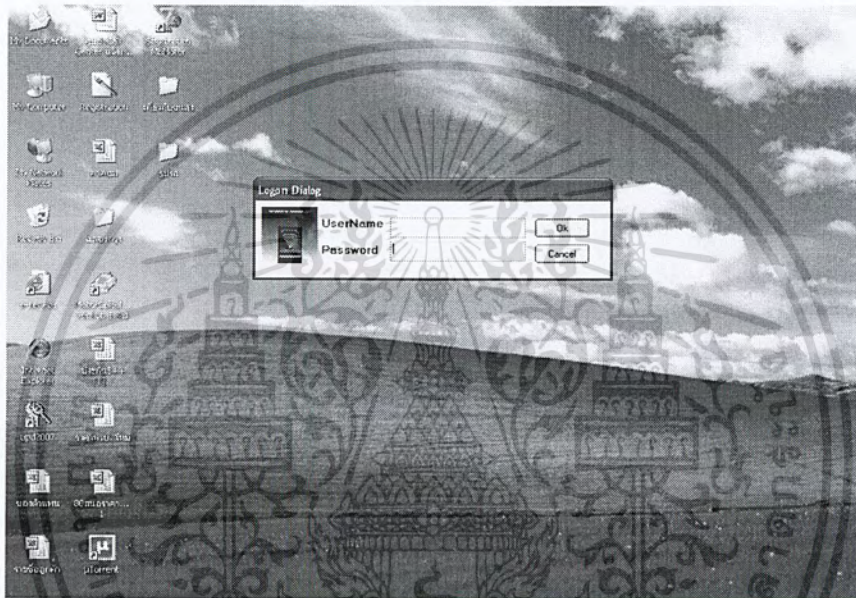
ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการติดตั้งแล้ว หลังจากนั้นดำเนินการติดตั้งโปรแกรม ซึ่งในส่วนการใช้งาน โปรแกรมมีดังนี้

การเริ่มต้นใช้งานโปรแกรม UPD 2007

โปรแกรม UPD 2007 มีการกำหนด Username และ Password สำหรับผู้ใช้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 หน้าต่างการ Login ของโปรแกรม UPD 2007

ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

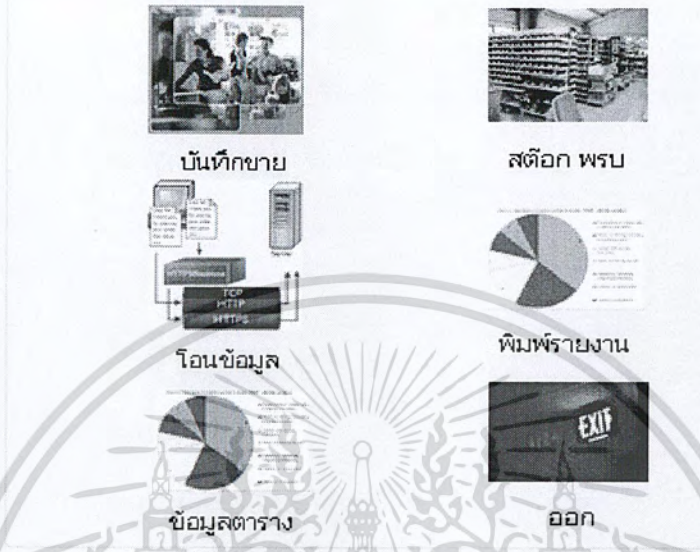
เมนูของโปรแกรม UPD 2007

เมื่อ Login แล้วจะปรากฏหน้าต่าง (ภาพที่ 2) ผู้ใช้สามารถเลือกดำเนินงานตาม Menu ที่ต้องการได้ โดยโปรแกรม UPD 2007 มี Menu ดังนี้

1. บันทึกขาย
2. สต็อก พ.ร.บ.
3. โอนข้อมูล
4. พิมพ์รายงาน
5. ข้อมูลตาราง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรตุเกสเลือกรูปที่ต้องการทำรายการ



ภาพที่ 2 หน้าต่างแรกของโปรแกรม UPD 2007

ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

โดยแต่ละ Menu มีหน้าที่ ดังนี้

1. บันทึกขาย คือ ใช้ในการออกพระราชบัญญัติ โดยพนักงานขายต้องกรอกข้อมูลทั้งหมดของการทำพระราชบัญญัติให้ครบ เช่น รายละเอียดกรมธรรม์ วันทำสัญญา วันที่กรมธรรม์เริ่มคุ้มครองจนถึงวันสิ้นสุดความคุ้มครอง ข้อมูลลูกค้า รายละเอียดครด (เมื่อทำการใส่รายละเอียดเสร็จ โปรแกรมจะทำการคำนวณเบี้ยประกันให้) และเลือกบริษัทประกันภัย ระบบทำการบันทึกข้อมูลทั้งหมดโดยกดปุ่ม Update (ภาพที่ 3)

2. สต็อก พ.ร.บ. คือ ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลสต็อกพระราชบัญญัติรับเข้าที่จัดเก็บในระบบ โดยกดปุ่ม Find เพื่อค้นหา (ภาพที่ 4) จากนั้นระบบทำการค้นหาข้อมูล โดยบอกเลขที่เอกสาร เลขที่เริ่มต้น เลขที่สิ้นสุด บริษัทประกันภัย สาขา และจำนวน (ภาพที่ 5) เมื่อคลิกเข้าไปดู โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลสต็อกพระราชบัญญัติรับเข้า เช่น เลขที่รับเข้า เลขที่เริ่มต้น เลขที่สิ้นสุด บริษัทประกัน เลขที่กรมธรรม์ ประเภทกรมธรรม์ จำนวนที่รับ และแสดงสถานะของพระราชบัญญัติว่าถูกนำมาใช้ (Used) หรือยังไม่ถูกนำมาใช้ (Not Used) (ภาพที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกงานขายกรม

Find Print Delete Update Cancel Close Help

รายละเอียดกรมธรรม์

เลขที่กรมธรรม์ 95191660 MTI
เลขที่ใบกำกับ 76105210226

วันที่ทำสัญญา 28-11-2552

เริ่มคุ้มครอง 01-12-2552 วันสิ้นสุด 11/12/2553 จำนวนวัน 365
หมายเหตุ กรณีขยายเพิ่มให้ใส่ตัวเลขตรงจำนวนวัน เท่ากับ 365 วันแล้ว
แล้วกด Enter โปรแกรมจะแสดงตารางเบี้ยตามหน้าตารางให้ และวันที่
สิ้นสุดสามารถแก้ไขให้ตรง

เพิ่มข้อมูลลูกค้า

ชื่อ	คุณ	พิศาล
นามสกุล	ชมันสำรวจ	
เลขที่:	53/413	ถนน ม.7
อาคาร		
ตำบล	คลองกุ่ม	
อำเภอ/เขต	บึงกุ่ม	
จังหวัด	กรุงเทพ	
เบอร์โทรศัพท์		มือถือ -

รายละเอียดรถ

รหัสรถยนต์ 1.10 รถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน
ยี่ห้อรถยนต์ TOYOTA
ประเภทใช้รถ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล
ทะเบียนรถ 9ข-5663
ขนาดเครื่องยนต์ 1498 จังหวัด กท
เลขตัวถัง AE110-9020226

ราคาเบี้ยประกัน

เบี้ยสุทธิ	616.44
อากร	3.00
ภาษี	43.36
เบ็รวม	662.80

รายละเอียดตัวแทน

ตัวแทนจำหน่าย 2454

ภาพที่ 3 หน้าต่างบันทึกงานขาย
ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

สต็อกกรม รับเข้า

Find Print Delete Update Cancel Close Help

เลขที่รับเข้า ปี พศ. บริษัทประกัน จำนวนที่รับ
เลขที่เริ่มต้น เลขที่สิ้นสุด ประเภท กรม
เลขที่กรมธรรม์ -

ลำดับที่	Action	เลขที่เริ่มต้น	กรมธรรม์	Insurcode	รหัสตัวแทน	ปี	ประเภท	เลขที่รับเข้า

ภาพที่ 4 หน้าต่างแรกของสต็อกพระราชบัญญัติรับเข้า

ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปดเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการค้นหา

ค้นหาด้วยกรมธรรม์
 ค้นหาด้วยชื่อ
 ค้นหาด้วยทะเบียน

ลำดับที่	เลขที่เอกสาร	ปี	เลขที่เริ่มต้น	เลขที่สิ้นสุด	บริษัทประกัน	สาขา	จำนวน
1	01542		39100020385	39100020875		AGN	50
2	00639		49100035386	49100035526	ASA	AGN	15
3	00631		76105301403	76105301893	MTI	AGN	50
4	00465		37100521511	37100521802	VIB	AGN	30
5	01826		39100020606	39100021096		AGN	50
6	02084		39100054932	39100055422		AGN	50
7	02237		49100046811	49100046903	ASA	AGN	10
8	02489		39100073622	39100074112		AGN	50
9	02799		39100085150	39100085640		AGN	50

ภาพที่ 5 หน้าต่างแสดงการค้นหาข้อมูล
 ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

สต็อกพระ รับเข้า

เลขที่รับเข้า: 03735 ปี พศ.: บริษัทประกัน: จำนวนที่รับ: 50
 เลขที่เริ่มต้น: 3910012243 4 เลขที่สิ้นสุด: 39100122924 ประเภท: 2)รถยนต์
 เลขที่กรมธรรม์: - 1224323

ลำดับที่	Action	เลขที่เริ่มต้น	กรมธรรม์	Insurcode	รหัสตัวแทน	ปี	ประเภท	เลขที่รับเข้า
1	Not Used	39100122434	1224323		2454		รถประเภทอื่น	03735
2	Not Used	39100122445	1224324		2454		รถประเภทอื่น	03735
3	Not Used	39100122456	1224325		2454		รถประเภทอื่น	03735
4	Used	39100122460	1224326		2454		รถประเภทอื่น	03735
5	Used	39100122471	1224327		2454		รถประเภทอื่น	03735
6	Used	39100122482	1224328		2454		รถประเภทอื่น	03735
7	Used	39100122493	1224329		2454		รถประเภทอื่น	03735
8	Used	39100122504	1224330		2454		รถประเภทอื่น	03735
9	Used	39100122515	1224331		2454		รถประเภทอื่น	03735
10	Used	39100122526	1224332		2454		รถประเภทอื่น	03735
11	Used	39100122530	1224333		2454		รถประเภทอื่น	03735
12	Used	39100122541	1224334		2454		รถประเภทอื่น	03735
13	Used	39100122552	1224335		2454		รถประเภทอื่น	03735

ภาพที่ 6 หน้าต่างสต็อกพระราชบัญญัติที่รับเข้าเพียงบริษัทเดียว
 ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

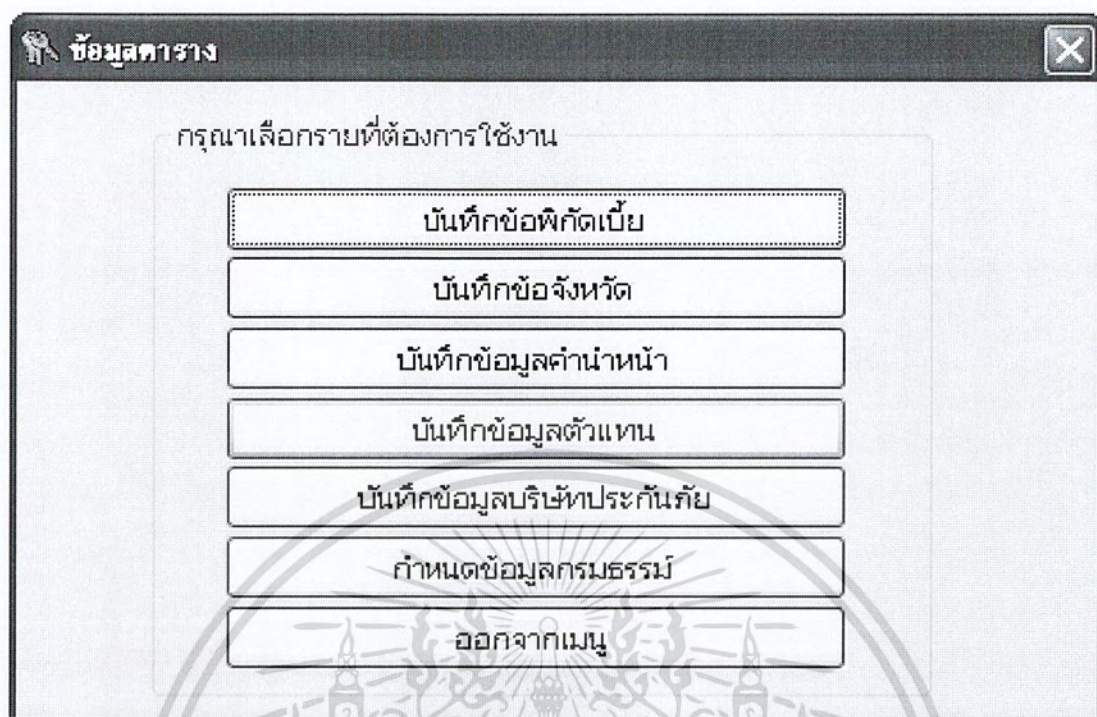
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. โอนข้อมูล คือ โอนข้อมูลจากสาขาย่อย ไปที่สำนักงานใหญ่
4. พิมพ์รายงาน คือ การพิมพ์รายงานการขาย (ภาพที่ 7)
5. ข้อมูลตาราง (ภาพที่ 8) ประกอบด้วยเมนูต่าง ๆ ดังนี้
 - 5.1 บันทึกข้อผิดพลาดเบื้อ เป็นการเพิ่มข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลราคาเบื้อ
 - 5.2 บันทึกข้อจังหวัด เป็นการเพิ่มข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลจังหวัด
 - 5.3 บันทึกข้อมูลค่านำหน้า เป็นการเพิ่มข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงค่านำหน้าชื่อ
 - 5.4 บันทึกข้อมูลตัวแทน เป็นการบันทึกประวัติข้อมูลตัวแทน
 - 5.5 บันทึกข้อมูลบริษัทประกันภัย เป็นการเพิ่มข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลของบริษัทประกันภัย
 - 5.6 กำหนดข้อมูลกรรมธรรม์ เป็นการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของกรรมธรรม์



ภาพที่ 7 หน้าต่างพิมพ์รายงาน
ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรกเกอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 หน้าต่างข้อมูลตาราง

ที่มา: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เป็นการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการใช้
โปรแกรม UPD 2007 ของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007

จากการสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007 คือ กรรมการผู้จัดการบริษัท ยูพีดี
โบรคเกอร์ จำกัด ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่มีเค้าโครงล่วงหน้า มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวความคิดในการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้งาน

จากการดำเนินงานโดยระบบเดิมของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด คือ ดำเนินงานโดย
ระบบบันทึกด้วยมือมีข้อจำกัดในการดำเนินงานคือ ขาดความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความ
สะดวกในการทำงาน สำหรับการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้งานนั้น ผู้บริหารมีแนวความคิด
ว่า หากนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงานทางด้านพรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัย จะสามารถเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของกิจการให้มีความคล่องตัว ลดต้นทุนในการ
ดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานรวมทั้งลดปริมาณงานในรูปแบบ
เอกสารให้น้อยลง ส่วนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้งานในองค์กร
นั้น เนื่องจากต้องการให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง
โดยเฉพาะในส่วนของงานด้านการขายที่มีการคำนวณค่าเบี้ย ค่าอากร และค่าภาษี รวมทั้งต้องการ
พัฒนาระบบการดำเนินงานให้ครอบคลุมทั่วทั้งกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ในการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในการดำเนินงาน

การนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้งานในกิจการนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการขาย และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด เช่น รายละเอียดต่าง ๆ ของกรมธรรม์ บริษัทประกัน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้งานสามารถป้อนข้อมูล และเรียกดูข้อมูลการขายได้อย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดของข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในส่วนของพนักงานที่ใช้โปรแกรม UPD 2007 นั้นจะต้องมีการฝึกอบรม และเรียนรู้การใช้โปรแกรม โดยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีเป็นผู้จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้การใช้โปรแกรมให้แก่พนักงาน ส่วนผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในการดำเนินงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถจัดการกับปัญหาด้านการขายของกิจการ ช่วยลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ เช่น เวลา แรงงาน และทรัพยากรของกิจการ รวมทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร ตลอดจนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้โดยง่ายและถูกต้อง

ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในการดำเนินงาน

สำหรับผลที่ได้ทางด้านข้อดีของโปรแกรม UPD 2007 คือ โปรแกรม UPD 2007 เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในระบบงาน สามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในเวลาอันสั้น รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และเป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนูในการทำงานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และที่สำคัญที่สุดคือ โปรแกรม UPD 2007 เป็นโปรแกรมที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม UPD 2007 คือ โปรแกรม UPD 2007 เป็นโปรแกรมที่มีขนาดเล็ก มีลักษณะไม่มีความยืดหยุ่น ใช้งานได้ในวงแคบ ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม UPD 2007 ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และยังสามารถใช้งานได้ไม่ครอบคลุมการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแจ้งให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไข ในส่วนของ การตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวก รวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นอีกด้วย แต่ปัญหาที่พบจากการทำงานด้วยโปรแกรม UPD 2007 ส่วนใหญ่แล้วเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้การทำงานล่าช้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในการดำเนินงาน

จากการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา 3 ปี ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมยังไม่พบข้อบกพร่องของโปรแกรม โดยภาพรวมแล้วผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจอย่างมากต่อโปรแกรม เนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้การทำงานของพนักงานที่บันทึกด้วยมือ (Manual) มีจำนวนลดลง นอกจากนี้การนำโปรแกรม UPD 2007 เข้ามาใช้งานมีต้นทุนไม่สูง รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้านเอกสารและลดจำนวนของพนักงานของกิจการได้อีกด้วย

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007

ข้อมูลทั่วไปของผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 จำนวน 1 คน เป็นเพศหญิง มีอายุ 28 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานอยู่ในบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด เป็นระยะเวลา 3-5 ปี ในฝ่ายไอที ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ไอที

วิธีการทำงานและการควบคุมโปรแกรม UPD 2007

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 พบว่า ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมเป็นระยะเวลา 2 ปี ไม่เคยศึกษาโปรแกรมก่อนการดำเนินงาน และไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมมาจากองค์กรอื่น ส่วนวิธีการควบคุม กำหนดระดับสิทธิในการใช้โปรแกรม คือ กำหนดให้พนักงานผู้ใช้โปรแกรมทุกคนต้องใส่ Username และ Password ทุกครั้งที่เข้าโปรแกรม เนื่องจากจะได้ตรวจสอบการทำงานของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมได้ และพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 ยังมีหน้าที่ในการกำหนดสิทธิให้กับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมทุกคนในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหา เช่น เข้าโปรแกรมไม่ได้ บันทึกเก็บข้อมูลไม่ได้ (Save) เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องหมั่นตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรม (Error) เพื่อที่จะได้รายงานให้ผู้บริหารทราบ จากการทำงานในส่วนของ การดูแลโปรแกรม UPD 2007 พบว่าเคยประสบปัญหา โดยปัญหาที่พบ คือ ปัญหาจากการใช้โปรแกรมของผู้ใช้ ซึ่งเกิดจากความผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของผู้ใช้เอง การเข้าฐานข้อมูล (Database) และการเชื่อมต่อระหว่าง User กับ Server ซึ่งในปัจจุบันได้แก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการปรับปรุงโปรแกรม และเพิ่ม Server เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว สำหรับผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 พบว่า โปรแกรม UPD 2007 สามารถทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบและรวดเร็วมากขึ้น แต่มีข้อจำกัด คือ โปรแกรมมีขนาดเล็ก ไม่มีความยืดหยุ่น อีกทั้งยังไม่ครอบคลุมการทำงานทั้งหมด ซึ่งจะต้องเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการปรับปรุงโปรแกรมต่อไป

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 จำนวน 38 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 และเป็นเพศชายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 36-40 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 มีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ปี และระหว่าง 1-2 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ ส่วนช่วงระยะเวลาการทำงานที่น้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตารางที่ 2)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม UPD 2007

1. ระยะเวลาในการใช้งาน โปรแกรม UPD 2007 จากการศึกษานักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ส่วนใหญ่ใช้งาน โปรแกรม UPD 2007 เป็นระยะเวลา มากกว่า 18 เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมา คือ ระยะเวลา 13-18 เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ ระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(N = 38)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	28	73.7
ชาย	10	26.3
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3	7.9
26-30 ปี	9	23.7
31-35 ปี	17	44.7
36-40 ปี	7	18.4
มากกว่า 40 ปี	2	5.3
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	5.3
ปริญญาตรี	36	94.7
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	1	2.6
1-2 ปี	7	18.4
3-5 ปี	19	50.0
มากกว่า 5 ปี	11	29.0

ตารางที่ 3 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม UPD 2007

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	1	2.6
13-18 เดือน	6	15.8
มากกว่า 18 เดือน	31	81.6
รวม	38	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ส่วนใหญ่เคยดำเนินงานโดยระบบการบันทึกด้วยมือ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 นอกนั้นไม่เคยดำเนินงานโดยระบบการบันทึกด้วยมือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)

การดำเนินงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ	23	60.5
ไม่เคยดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ	15	39.5
รวม	38	100.0

3. การฝึกอบรมด้านการใช้งานของโปรแกรม UPD 2007 จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรม UPD 2007 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ซึ่งสถานที่ฝึกอบรมคือ บริษัท ยูพีดี โบรมอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่สาขารามอินทรา และสาขาพระราม 7 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 การฝึกอบรมทางด้านการใช้งานโปรแกรม UPD 2007

การฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	36	94.7
ไม่เคย	2	5.3
รวม	38	100.0

4. ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม UPD 2007 หลังจากฝึกอบรม จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ที่เคยผ่านการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมจำนวน 36 คน พบว่า มีความเข้าใจในโปรแกรมหลังจากฝึกอบรมในระดับมาก จำนวนมากที่สุดคือ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา มีความเข้าใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และมีความเข้าใจในระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม UPD 2007 หลังจากฝึกอบรม

ความรู้หลังจากฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	13	36.1
มาก	16	44.5
มากที่สุด	7	19.4
รวม	36	100.0

หมายเหตุ : พนักงานผู้ใช้โปรแกรมอีก 2 คน ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

1. ข้อดีจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 จากการศึกษาข้อดีจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยใช้เกณฑ์ของ Likert Scale และทดสอบด้วย One-Sample t-test พบว่า ในภาพรวมมีข้อดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยชี้วัดพบว่า มีข้อดีในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีความสะดวกในการใช้งาน และมีความสะดวกในการติดตั้ง ส่วนข้อดีในระดับมาก ประกอบด้วย การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสาร มีระบบการขายที่มีประสิทธิภาพ มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าเบี้ย มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าอากร มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าภาษี มีความถูกต้องของข้อมูล มีความรวดเร็วในการแสดงผล มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ และมีระบบในการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 7)

2. ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 จากการศึกษาข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยใช้เกณฑ์ของ Likert Scale และทดสอบด้วย One-Sample t-test พบว่า ในภาพรวมมีข้อจำกัดในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.93) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยชี้วัด พบว่า มีข้อจำกัดในระดับน้อยที่สุดทางด้านโปรแกรมขัดข้องในขณะที่ใช้งาน และเกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล ส่วนข้อจำกัดในระดับน้อย ได้แก่ เมื่อป้อนข้อมูลผิดพลาดไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ ไม่เข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้โปรแกรม ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล และความผิดพลาดที่เกิดจาก
ผู้ใช้งานเอง (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 7 ข้อดีจากการใช้โปรแกรม UPD 2007

(N = 38)

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผล ประเมิน
มีความสะดวกในการใช้งาน	55.3	34.2	10.5	0.0	0.0	4.45	9.416**	มากที่สุด
มีความสะดวกในการติดตั้ง	36.8	52.6	10.5	0.0	0.0	4.26	8.256**	มากที่สุด
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	15.8	55.3	28.9	0.0	0.0	3.87	4.345**	มาก
สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสาร	0.0	78.9	21.1	0.0	0.0	3.79	5.811**	มาก
มีระบบการขายที่มีประสิทธิภาพ	0.0	76.3	23.7	0.0	0.0	3.76	5.196**	มาก
มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าเบี่ย	2.6	71.1	26.3	0.0	0.0	3.76	4.573**	มาก
มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าอากร	2.6	71.1	26.3	0.0	0.0	3.76	4.573**	มาก
มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าภาษี	2.6	71.1	26.3	0.0	0.0	3.76	4.573**	มาก
มีความถูกต้องของข้อมูล	0.0	73.7	26.3	0.0	0.0	3.74	4.653**	มาก
มีความรวดเร็วในการแสดงผล	0.0	68.4	31.6	0.0	0.0	3.68	3.719**	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(N = 38)

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน	0.0	68.4	31.6	0.0	0.0	3.68	3.719**	มาก
ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร	0.0	65.8	34.2	0.0	0.0	3.66	3.307**	มาก
สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	0.0	52.6	47.4	0.0	0.0	3.53	1.539	มาก
มีระบบในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	0.0	44.7	55.3	0.0	0.0	3.45	1.579	มาก
สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	0.0	18.4	81.6	0.0	0.0	3.18	-3.386**	ปานกลาง
ข้อดีที่ได้รับโดยรวม						3.76	5.984**	มาก

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 8 ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม UPD 2007

(N = 38)

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
เมื่อป้อนข้อมูลผิดพลาดไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้	0.0	0.0	36.8	52.6	10.5	2.26	-10.87**	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(N = 38)

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้โปรแกรม	0.0	0.0	26.3	55.3	18.4	2.08	-12.10**	น้อย
ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล	0.0	0.0	28.9	44.7	26.3	2.03	-11.24**	น้อย
ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งานเอง	0.0	0.0	10.5	68.4	21.1	1.89	-16.58**	น้อย
โปรแกรมขัดข้องในขณะที่ใช้งาน	0.0	0.0	0.0	65.8	34.2	1.66	-22.33**	น้อยที่สุด
เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล	0.0	0.0	0.0	65.8	34.2	1.66	-22.33**	น้อยที่สุด
ข้อจำกัดโดยรวม						1.93	-26.37**	น้อย

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่องผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ของบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยได้จากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ได้กำหนดเค้าโครงคำถามไว้ล่วงหน้าจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007 คือ กรรมการผู้จัดการ และจากผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 คือ เจ้าหน้าที่ไอที จำนวน 1 คน รวมทั้งการสอบถามด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 จากบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด สาขารามอินทรา (สำนักงานใหญ่) จำนวน 38 คน สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม UPD 2007

บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด นำโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007 เข้ามาใช้ในการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยมีแนวความคิดและวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง โดยเฉพาะงานด้านการขายที่มีการคำนวณค่าเบี้ย ค่าอากร และค่าภาษี รวมทั้งต้องการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งกิจการ ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดปริมาณงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง ในการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้งานในองค์กรนั้น ผู้ใช้งานสามารถป้อนข้อมูล และเรียกดูข้อมูลการขายได้อย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดของข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในส่วนของพนักงานที่ใช้โปรแกรมนั้นจะต้องมีการฝึกอบรม และเรียนรู้การใช้โปรแกรม โดยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีเป็นผู้จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการโปรแกรมให้แก่พนักงาน ส่วนผลที่ได้รับจากการนำโปรแกรม UPD 2007 เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถจัดการกับปัญหาด้านการขายของบริษัท ช่วยลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ เช่น เวลา แรงงาน และทรัพยากรของกิจการ รวมทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้โดยง่ายและถูกต้อง

ข้อดีของโปรแกรม UPD 2007 คือ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในระบบงาน รวมทั้งสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในเวลาอันสั้น ตลอดจนยังเป็นโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ และเป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนูในการทำงานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และที่สำคัญที่สุด คือ เป็นโปรแกรมที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม UPD 2007 คือ เป็นโปรแกรมที่มีขนาดเล็ก มีลักษณะไม่มีความยืดหยุ่น ใช้งานได้ในวงแคบ ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม UPD 2007 ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และยังใช้งานได้ไม่ครอบคลุมการทำงาน ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และทำให้ผลการการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นด้วย ปัญหาที่พบจากการทำงานโดยโปรแกรม ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้การทำงานล่าช้า

ผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 จำนวน 1 คน เป็นเพศหญิง มีอายุ 28 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานในฝ่ายไอที ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ไอที มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี และระยะเวลาในการดูแลโปรแกรม 2 ปี โดยไม่เคยศึกษาและดูแลโปรแกรมมาจากองค์กรอื่น มีหน้าที่ในการกำหนดสิทธิให้กับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมทุกคนในการเข้าถึงข้อมูล และแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหา และตรวจสอบข้อผิดพลาด (Error) ของโปรแกรม สำหรับปัญหาที่ผู้ดูแล โปรแกรม UPD 2007 พบคือ ปัญหาจากการใช้โปรแกรมของผู้ใช้ ซึ่งเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง การเข้าฐานข้อมูล (Database) และการเชื่อมต่อระหว่าง User กับ Server จึงแก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการปรับปรุงโปรแกรมและเพิ่ม Server เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว สำหรับผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม พบข้อดีคือ โปรแกรม UPD 2007 สามารถทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ และรวดเร็วมากขึ้น แต่มีข้อจำกัด คือ โปรแกรมมีขนาดเล็ก ไม่มีความยืดหยุ่น อีกทั้งยังไม่ครอบคลุมการทำงานทั้งหมด ซึ่งจะต้องเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงโปรแกรมต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้งาน โปรแกรม UPD 2007 เป็นระยะเวลามากกว่า 18 เดือน เคยดำเนินงาน โดยระบบการบันทึกด้วยมือ (Manual) และเคยได้รับการฝึกอบรมทางด้านการใช้งานโปรแกรม หลังจากฝึกอบรมมีความเข้าใจ โปรแกรมในระดับมาก สำหรับผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 พบข้อดีในระดับมากที่สุดคือ มีความสะดวกในการใช้งาน และมีความสะดวกในการติดตั้ง ส่วนข้อดีในระดับมาก ประกอบไปด้วย การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสาร มีระบบการขายที่มีประสิทธิภาพ มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าเบี่ยง ค่าอากร ค่าภาษี มีความถูกต้องของข้อมูล มีความรวดเร็วในการแสดงผล มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ และมีระบบในการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ในด้านของข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 พบว่ามีข้อจำกัดในระดับน้อย ได้แก่ เมื่อป้อนข้อมูลผิดพลาดไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล และความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งานเอง ส่วนข้อจำกัดในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ โปรแกรมขัดข้องในขณะที่ใช้งาน และเกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษามาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้พัฒนาโปรแกรมและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน โปรแกรม ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าการให้เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานอย่างเป็นระบบเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม UPD 2007 มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ครอบคลุมงานด้านการขายประกันภัยรถยนต์ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งาน โปรแกรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
3. ควรเพิ่ม Server ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว และเต็มประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

สำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรมีการสอบถามผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007 เพิ่มเติมใน ส่วนของวิธีการทำงานและการควบคุมโปรแกรม เพื่อช่วยประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทผู้ผลิตในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาโปรแกรม UPD 2007 ให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงบริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่บริษัทเดียว ยังมีบริษัทนายหน้าประกันภัยอื่น ๆ ที่ใช้โปรแกรม ในการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการขายพรบ. จึงควรมีศึกษาเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการ ใช้งานโปรแกรม เพื่อทราบความแตกต่างของแต่ละโปรแกรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย. 2540. สารานุกรมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย.

_____. 2544. คู่มือ อาสาสมัครประกันภัยตำบล. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย.

_____. 2548. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถพ.ศ.2535. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2553. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2553. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกรียงศักดิ์ เลียงวัฒนา. 2546. ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เขตจังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.

เกียรติก้อง นิมสาคร. 2551. ประสิทธิภาพในการให้บริการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535: กรณีศึกษา บริษัทประกันวินาศภัยจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชมภาวี ชมภูรัตน์. 2539. ผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด. 2550. คู่มือโปรแกรมสำเร็จรูป UPD 2007. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

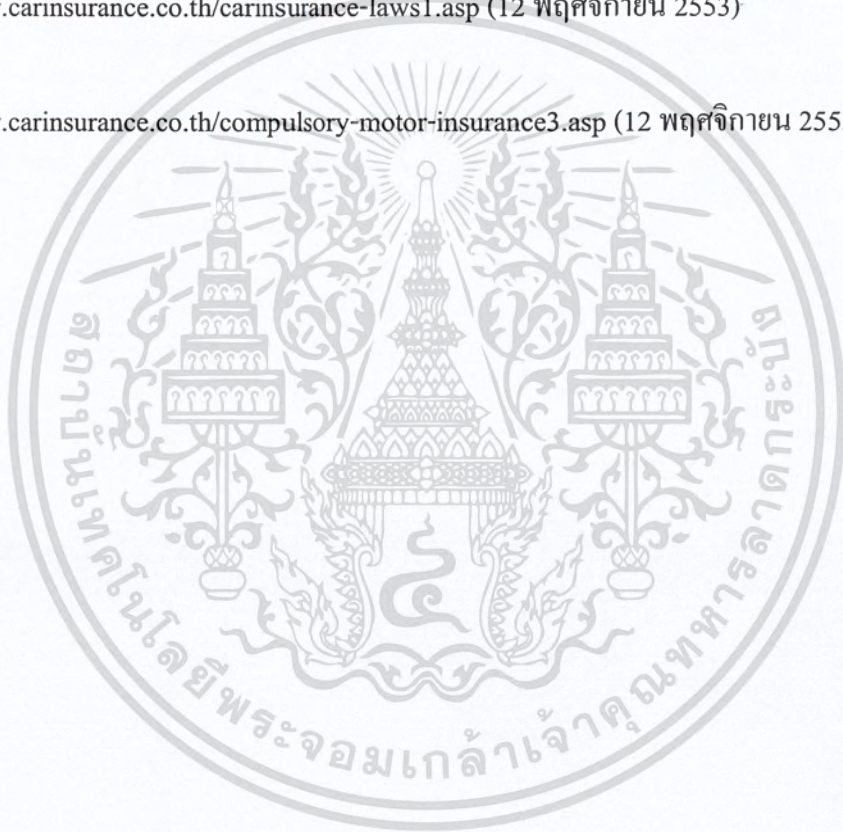
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
พิมพ์ดี.

เสนาะ ดิยาวี. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริษัท ยูพีดี โบรคเกอร์ จำกัด. 2553. สืบค้นจาก <http://www.upd.co.th> (24 มิถุนายน 2553)

<http://www.carinsurance.co.th/carinsurance-laws1.asp> (12 พฤศจิกายน 2553)

<http://www.carinsurance.co.th/compulsory-motor-insurance3.asp> (12 พฤศจิกายน 2553)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

ปัญหาพิเศษเรื่อง การศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

1. ก่อนการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ ทางบริษัทประสบกับปัญหาใด

.....

.....

.....

2. แนวความคิดในการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในบริษัทของท่าน

.....

.....

.....

3. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการนำโปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในบริษัทของท่าน

.....

.....

.....

4. โปรแกรม UPD 2007 สามารถช่วยจัดการงานในด้านใด

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรม UPD 2007 อย่างไร

.....

.....

.....

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ โปรแกรม UPD 2007 มาใช้ในบริษัทของท่าน

- ความคุ้มค่า.....
- ความสะดวก.....
- ความประหยัด (เวลา, แรงงาน, ทรัพยากร).....
- ความถูกต้องของงาน.....
- บุคลากร.....
- อื่นๆ.....

7. ข้อดีของ โปรแกรม UPD 2007 ที่มีต่อบริษัทของท่าน

.....

.....

.....

8. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้โปรแกรม UPD 2007

.....

.....

.....

9. Feed Back ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรมในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับโปรแกรม UPD 2007

.....

.....

.....

10. มีความพอใจต่อผลการดำเนินงานเมื่อได้นำโปรแกรม UPD 2007 เข้ามาใช้งานในบริษัทของท่านมากน้อยเพียงใด

- ลดต้นทุนในการดำเนินงาน.....
- การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น.....
- ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน.....
- สามารถตรวจสอบความคิดพลาดได้ง่าย.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

ปัญหาพิเศษเรื่อง การศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลโปรแกรม UPD 2007

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 2 ปี

3 – 5 ปี

มากกว่า 5 ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก (โปรดระบุ).....ตำแหน่ง.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงานและการควบคุมของโปรแกรม UPD 2007

1. ท่านดูแลโปรแกรม UPD 2007 มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

.....

2. ท่านเคยศึกษาโปรแกรม UPD 2007 ก่อนการดำเนินงานหรือไม่

เคยจาก (โปรดระบุ).....

ไม่เคย

3. ท่านเคยใช้หรือเป็นผู้ควบคุมดูแลโปรแกรมที่คล้ายคลึงกับโปรแกรม UPD 2007 มาจากองค์กรอื่นหรือไม่

เคยจาก (โปรดระบุชื่อองค์กร).....

ไม่เคย

4. อายุการใช้งานโปรแกรม UPD 2007 ที่ท่านดูแลในปัจจุบัน โดยประมาณ

.....

5. วิธีการควบคุม กำหนดระดับสิทธิในการใช้โปรแกรมเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

6. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบโปรแกรม UPD 2007 มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

7. จากการดูแลระบบโปรแกรม UPD 2007 ในการดำเนินงานของพนักงาน เคยประสบกับปัญหาใดหรือไม่ (ถ้าไม่พบข้ามไปข้อ 9.)

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขกับปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

.....

.....

.....

9. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับ โปรแกรม UPD 2007 ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม UPD 2007

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ

เรื่องการศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007

สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวอรนุช สุเสรี ดำรง นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี มากกว่า 40 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

 น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปีส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม UPD 2007

1. ท่านใช้โปรแกรม UPD 2007 มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

 น้อยกว่า 6 เดือน 6 – 12 เดือน 13 – 18 เดือน มากกว่า 18 เดือน

2. ท่านเคยดำเนินงาน โดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) หรือไม่

 เคย ไม่เคย

3. ก่อนใช้โปรแกรม UPD 2007 ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ (ถ้าไม่เคยข้ามไปส่วนที่ 3)

 เคยจาก (โปรดระบุ)..... ไม่เคย

4. หลังจากฝึกอบรมท่านมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม UPD 2007 เพิ่มขึ้นในระดับใด

 น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3: ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 สำหรับการจัดการพรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้โปรแกรม UPD 2007

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

1. ผลดีจากการใช้โปรแกรม UPD 2007

ผลดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความสะดวกในการติดตั้ง					
2. สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ					
3. มีความสะดวกในการใช้งาน					
4. การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ					
6. สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสาร					
7. มีระบบการขายที่มีประสิทธิภาพ					
8. มีระบบในการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					
9. ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร					
10. มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าเบี้ย					
11. มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าอากร					
12. มีความเที่ยงตรงทางการคำนวณค่าภาษี					
13. มีความถูกต้องของข้อมูล					
14. มีความรวดเร็วในการแสดงผล					
15. มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน					
16. ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 ในภาพรวม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลเสีย (ข้อจำกัด) จากการใช้โปรแกรม UPD 2007

ผลเสีย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. โปรแกรมขัดข้องในขณะที่ใช้งาน					
2. เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล					
3. ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล					
4. เมื่อป้อนข้อมูลผิดพลาดไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้					
5. ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้โปรแกรม					
6. ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งานเอง					
7. ผลเสีย (ข้อจำกัด) ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม UPD 2007 ในภาพรวม					

*** ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้