



บทที่ 1

บทนำ

1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันภัยเป็นการจัดการทางการเงิน หรือการคลัง (FINANCE) แขนงหนึ่ง โดยมุ่งที่จะหาสิ่งทดแทนความเสียหายทางการเงิน (LOSS FINANCING) ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้เบี้ยประกันวินาศภัยในแต่ละปีซึ่งมีเป็นจำนวนไม่น้อยยังเป็นการระดมทุนจากประชาชนไปใช้ในการลงทุนเพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การให้รัฐบาลกู้ยืมในรูปของการซื้อพันธบัตรรัฐบาล การให้กู้ยืมแก่ภาคธุรกิจ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด จึงถือได้ว่าธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสำคัญในการระดมทุนของประเทศชาติ

การประกันภัยโดยทั่วไป มีจุดเริ่มต้นในลักษณะที่ว่าคนจำนวนมากมีความเสี่ยงภัยคล้ายคลึงกัน เช่น คนที่ทำงานในอาชีพหรือหน้าที่ต่าง ๆ มีโอกาสที่จะประสบอุบัติเหตุระหว่างการทำงานหรือระหว่างเดินทางจากที่พักไปทำงาน เจ้าของบ้านมีโอกาสที่จะได้รับความเสียหายหากเกิดเพลิงไหม้ในบ้านของเขาหรือลามมาจากบ้านข้างเคียง เจ้าของรถยนต์อาจจะประสบอุบัติเหตุรถยนต์ชนกัน ทำให้รถยนต์ของตนเสียหาย หรือขับรถไปชนคนที่กำลังเดินข้ามถนนได้รับบาดเจ็บ

การประกันภัยจะเริ่มต้น เมื่อคนที่มีภาระเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันเหล่านี้รวมตัวกันเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ เช่น คนงานหลายหมื่นคน เจ้าของบ้านหลายแสนหลัง หรือเจ้าของรถยนต์หลายหมื่นคันรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ๆ และโอนความเสี่ยงภัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในกลุ่มเดียวกันไปให้บุคคลที่อื่นที่จะรับเสี่ยงภัย ซึ่งเรียกว่า "บริษัทประกันภัย"

บริษัทประกันภัย จะรับโอนความเสี่ยงภัยจากผู้ที่มีความเสี่ยงภัยคล้ายคลึงกันซึ่งเรียกว่า 'ผู้เอาประกันภัย' โดยที่บริษัทประกันภัยออกหนังสือให้แก่ ผู้เอาประกันภัยแต่ละราย เรียกว่า 'กรมธรรม์ประกันภัย' หรือหลักฐานของสัญญาประกันภัยซึ่งจะระบุว่าบริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผู้เอาประกัน หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายตามที่ได้ระบุไว้ใน กรมธรรม์นั้น ขณะเดียวกันผู้เอาประกันภัยแต่ละรายก็ต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทประกันภัย ตามอัตราความเสี่ยงภัยของตน

บริษัทประกันภัยโดยทั่วไปจะรับประกันภัยเฉพาะความเสี่ยงภัยที่แท้จริง (PURE RISK) ได้เพียง บางประเภทเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของความเสี่ยงภัยที่สามารถจะเอา ประกันภัยได้ดังนี้

1. ต้องมีหน่วยของความเสี่ยงภัยคล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมาก
2. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นอุบัติเหตุ และไม่ได้เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของผู้เอา ประกันภัย
3. ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นต้องสามารถหาสาเหตุ และประเมินความเสียหายเป็นตัวเงินได้
5. ความเสี่ยงภัยนั้นควรเป็นความเสี่ยงภัยที่แท้จริง และเป็นความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบ เฉพาะบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม

โดยอาศัยกฎ "LAW OF LARGE NUMBERS" ถ้าหากมีหน่วยของความเสี่ยงภัยที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมาก และอยู่ในกลุ่มเดียวกันบริษัทที่รับประกันภัยนั้นก็สามารถที่จะคำนวณ ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ค่อนข้างแม่นยำ ทั้งในแง่ของจำนวนครั้งและความรุนแรงโดยเฉลี่ยของความ เสียหายที่จะเกิดขึ้น [คณะอนุกรรมการค้นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย, 2533]

ธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แบ่งการรับประกันภัยออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ คือ

1. การประกันอัคคีภัย (FIRE INSURANCE)
2. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง (MARINE & CARCO INSURANCE)
3. การประกันภัยรถยนต์ (MOTOR INSURANCE)
4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด (MISCELLANEOUS INSURANCE)

ในระบบปัจจุบัน บริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการนำเสนอที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามแม้จะมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน บริษัทประกันวินาศภัยก็มักจะประสบปัญหาในการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารระดับต่าง ๆ อยู่เสมอ คือ

1. การประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน ทำการประมวลผลแยกตามแผนกของการรับประกันภัยทั้ง 4 ดังกล่าวข้างต้นอย่างเป็นอิสระจากกัน และเนื่องจากการดำเนินงานภายในของแผนกเหล่านี้จะมีระบบการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ดังนั้นทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของโปรแกรมประยุกต์ (APPLICATION PROGRAM) ที่นำมาใช้ประมวลผลกับส่วนงานที่เหมือนกันและการจัดเก็บข้อมูลก็อยู่กระจัดกระจายเป็นแฟ้มข้อมูลของแต่ละแผนก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลแบบสัจนิยม (CONVENTIONAL FILE)

2. การประมวลผลโดยใช้แฟ้มข้อมูลแบบสัจนิยมนั้น จำเป็นที่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มจะต้องมีแฟ้มส่วนตัวเอาไว้ ดังนั้นจึงเกิดเหตุการณ์ที่ข้อมูลชนิดเดียวกันถูกเก็บไว้หลาย ๆ แห่ง หรือที่เรียกว่าเกิดความซ้ำซ้อน ดังนั้นการปรับปรุงแก้ไข เพิ่ม ลด ข้อมูลเดียวกันนี้ก็ต้องทำให้ครบทุกแห่งเพื่อมิให้เกิดปัญหาว่าข้อมูลเดียวกันมีค่าในแต่ละแห่งไม่ตรงกัน

3. เมื่อผู้บริหารต้องการสารสนเทศจากแผนกรับประกันภัยประเภทต่าง ๆ เช่น ต้องการทราบผลประกอบการของแต่ละแผนกก็ไม่สามารถรวบรวม และเรียกใช้ได้ทันทีและข้อมูลที่ได้อาจไม่ทันสมัยเพียงพอสำหรับใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลที่ได้อาจจะอยู่ในรูปของรายงาน หรือเอกสารจากแผนกต่าง ๆ ซึ่งแยกกันเก็บข้อมูลแต่ละแผนกต่างมีข้อมูลของตนเอง

4. ในการวิเคราะห์สรุปรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ต้องทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลานานและต้องทำด้วยมือ

5. ในการวางแผนทางด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบประวัติของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร เช่น ผู้บริหารต้องการทราบว่าลูกค้ารายหนึ่งมีการทำประกันภัยอะไรบ้างไว้กับบริษัทก็สามารถทราบได้ทันที เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลของลูกค้าคนเดียวกันไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน

อาจจะกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประมวลผลข้อมูลของธุรกิจประกันวินาศภัยดังกล่าวข้างต้นมีลักษณะเป็นอิสระต่อกัน แยกตามแผนกต่าง ๆ ข้อมูล (DATA) อยู่กระจัดกระจายเมื่อผู้บริหารมีความต้องการสารสนเทศ (INFORMATION) ที่เกี่ยวข้องระหว่างกันหรือผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลของแผนกต่าง ๆ ก็เกิดความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูลให้ได้ทุกแผนก

นอกจากนี้ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยสถิติ ซึ่งรวบรวมจากประสบการณ์ในอดีตเป็นหลักในการพิจารณาการกระจายความเสี่ยงภัยหรือพิจารณาในการรับประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในสถิติเหล่านี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ และใช้ผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาพิจารณานโยบายในการบริหารด้านการรับประกัน

ดังนั้นการนำเอาระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร จะทำให้ผู้บริหารสามารถทราบผลการประกอบการได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ ซึ่งจะทำให้การบริหารงานทำได้มีประสิทธิภาพ

2) แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การประกันภัย

การประกันภัย คือ การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งโดยสัญญาว่า เขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อน จากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันได้หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันไว้ นั้น กลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทน จากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันได้ (คณะอนุกรรมการคั่นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย , 2533)

การประกันภัยสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นเครื่องมือทางสังคมที่สามารถจัดสรรเงินเพื่อทดแทนผลของความโชคร้ายที่สมาชิกในสังคมได้รับ เงินที่นำมาจัดสรรนั้น เก็บรวบรวมมาจากสมาชิกจำนวนมากที่เข้าร่วมในโครงการ ดังนั้นการประกันภัยจึงเป็นเสมือนกองทุนซึ่งผู้เอาประกันทุกคนจะต้องช่วยกันจ่ายลงขันเรียกว่า 'เบี้ยประกันภัย' มากน้อยขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยที่ตนนำมาประกันและเมื่อภัยที่เอาประกันเกิดขึ้น สมาชิกมีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากกองทุนในวงเงินที่ตกลงกันได้

จะเห็นได้ว่า การประกันภัย มิได้เป็นการรับประกันว่า ภัยจะไม่เกิดขึ้นดังที่คนส่วนใหญ่เข้าใจผิดอยู่ เช่น นายสมชายประกันรถยนต์ไว้กับบริษัทประกันภัย ไม่ได้หมายความว่าแม้นายสมชายจะขับรถเร็วเพียงไรก็จะไม่เกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายขึ้น หากแต่เป็นการรับประกันว่าเมื่อนายสมชายขับรถเกิดอุบัติเหตุขึ้นแล้ว บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยใช้ค่าเสียหายให้

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 บัญญัติว่า อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง ตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคต ดังได้ระบุไว้ในสัญญาให้ และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า 'เบี้ยประกันภัย' (สิทธิโชค ศรีเจริญ , 2529)

สรุป การประกันภัย คือ วิธีการกระจายความเสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง ซึ่งสมาชิกทุกคนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการจะต้องจ่ายเงินคนละเล็กคนละน้อย ซึ่งเรียกว่า 'เบี้ยประกันภัย' ให้กับกองทุนกลาง และเมื่อมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งเคราะห์ร้ายได้รับความเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันไว้ สมาชิกผู้นั้นก็จะได้รับการชดเชยจากเงินกองทุนกลางนั้นตามที่ตกลงกันไว้ โดยมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้จัดการกองทุน ทั้งในการประเมินความเสี่ยงและให้บริการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

2. การแบ่งส่วนงานและการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ หรือส่วนได้เสียของประชาชนหมู่มาก และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงธุรกิจนี้ โดยทั่วไปบริษัทประกันภัยแบ่งส่วนการดำเนินงานได้ดังนี้

1. การพิจารณารับประกัน (UNDERWRITING)

บริษัทประกันภัยจะต้องมีนโยบายการรับประกันภัย ซึ่งหมายถึง การเลือกภัยที่จะได้รับเสี่ยงแต่ละรายว่า อยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ในการนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงภัยทางด้านกายภาพ (PHYSICAL HAZARD) และภัยทางด้านศีลธรรม (MORAL HAZARD) ซึ่งมีผลต่อความสูญเสียเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ เช่น การดูประวัติความเสียหายที่ผ่านมาของผู้ขอเอาประกันภัย ความร่วมมือในการป้องกันภัยของผู้เอาประกันภัย ความสามารถและกำลังในการรับประกันประเภทนั้น ๆ ของบริษัทประกันภัย ฯลฯ

2. การกำหนดอัตราเบี้ยประกัน (RATING)

เป็นการกำหนดจำนวนเงินตอบแทนที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่บริษัทประกันภัย

3. การตลาดและการบริการ (MARKETING AND SERVICING)

การบริการประเภทนี้บริษัทประกันภัยจะอาศัยตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเป็นผู้ให้คำแนะนำชักชวน และให้บริการที่เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยทั้งปวงกับผู้เอาประกันภัย

4. การจัดการค่าสินไหมทดแทน (CLAIM ADMINISTRATION)

ความเหมาะสมและความถูกต้องในการจัดการค่าสินไหม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัทประกันภัย การห้วงเหนี่ยวยับยั้ง และการต่อรองจ่ายค่าสินไหมทดแทนจะทำให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขยายตลาดของบริษัทประกันภัยในอนาคต

5. การประกันภัยต่อ (REINSURANCE)

บริษัทประกันภัย ก็เหมือนกับผู้เอาประกันภัยทั่วไป ที่จะต้องมีการกระจายความเสี่ยงภัยที่ตนรับไว้ ออกไปสู่ผู้รับประกันรายอื่นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

6. การบัญชีและการเงิน (ACCOUNTING AND FINANCING)

ฝ่ายบัญชีของบริษัทประกันภัยมีหน้าที่ในการบันทึกรายการทางการเงิน เตรียมงบการเงินต่าง ๆ เช่น งบกำไรขาดทุน งบดุล การจัดทำงบประมาณต่าง ๆ และการวิเคราะห์ฐานะการเงินของบริษัท สำหรับฝ่ายการเงินมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงินของบริษัท

7. การลงทุน (INVESTMENT)

ส่วนหนึ่งของเบี้ยประกันวินาศภัย บริษัทสามารถนำไปลงทุนหาผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การให้กู้ยืมต่อภาครัฐบาลและเอกชน

8. การประเมินผลข้อมูล (EVALUATION)

บริษัทประกันภัยจะต้องประเมินผลที่เกี่ยวกับเบี้ยประกันภัย ค่าสินไหมทดแทน อัตราส่วนความเสียหาย และผลการลงทุนเป็นระยะยาว เพื่อศึกษาข้อบกพร่องและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้ก้าวหน้า และเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ ในการนี้จะต้องมีการบันทึกรายการทางบัญชีการเก็บข้อมูลจากกรมธรรม์ประกันภัย ประวัติของผู้เอาประกันภัยและความเสียหายที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผล

9. นิติการ (LEGAL ADVISING)

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหายมักมีปัญหาข้อกฎหมายเกิดขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยนิติกรของบริษัทประกันให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตีความเงื่อนไขกรมธรรม์ต่าง ๆ ตลอดจนการติดตามความเคลื่อนไหวในด้านกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกันภัย

3. ข้อมูล และ สารสนเทศ

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีในธรรมชาติ เป็นกลุ่มของสัญลักษณ์แทนปริมาณของการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษรหรือเครื่องหมายใด ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูล (SOURCE OF DATA) ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้น อาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้โดยตรง และท้ายที่สุดข้อมูล คือ วัตถุประสงค์ของสารสนเทศ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งบางสิ่งตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของ ระบบงานประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้กับผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใด ๆ กิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจ ที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารกับสารสนเทศที่ต้องการ

การตัดสินใจของผู้บริหาร แบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ในลักษณะการจำแนกประเภทที่แตกต่างกันออกไป วิธีที่ดีที่สุด คือ จัดประเภทตามลักษณะการทำงานของผู้บริหารเป็นด้าน การวางแผนและควบคุม

ในด้านการวางแผนแบ่งออกเป็น

1. การวางแผนกลยุทธ์ (STRATEGIC PLANNING)
2. การวางแผนกลวิธี (TACTICAL PLANNING)

ในด้านการควบคุมแบ่งออกเป็น

1. การควบคุมด้านการบริหาร (MANAGEMENT CONTROL)
2. การควบคุมด้านปฏิบัติการ (OPERATIONAL PLANNING)

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนระยะยาวที่เน้นในเรื่องจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กรเท่า ๆ กับปัญหาและโอกาสขององค์กรในธุรกิจนั้น ๆ เป็นการตัดสินใจร่วมกันของผู้บริหารระดับสูง

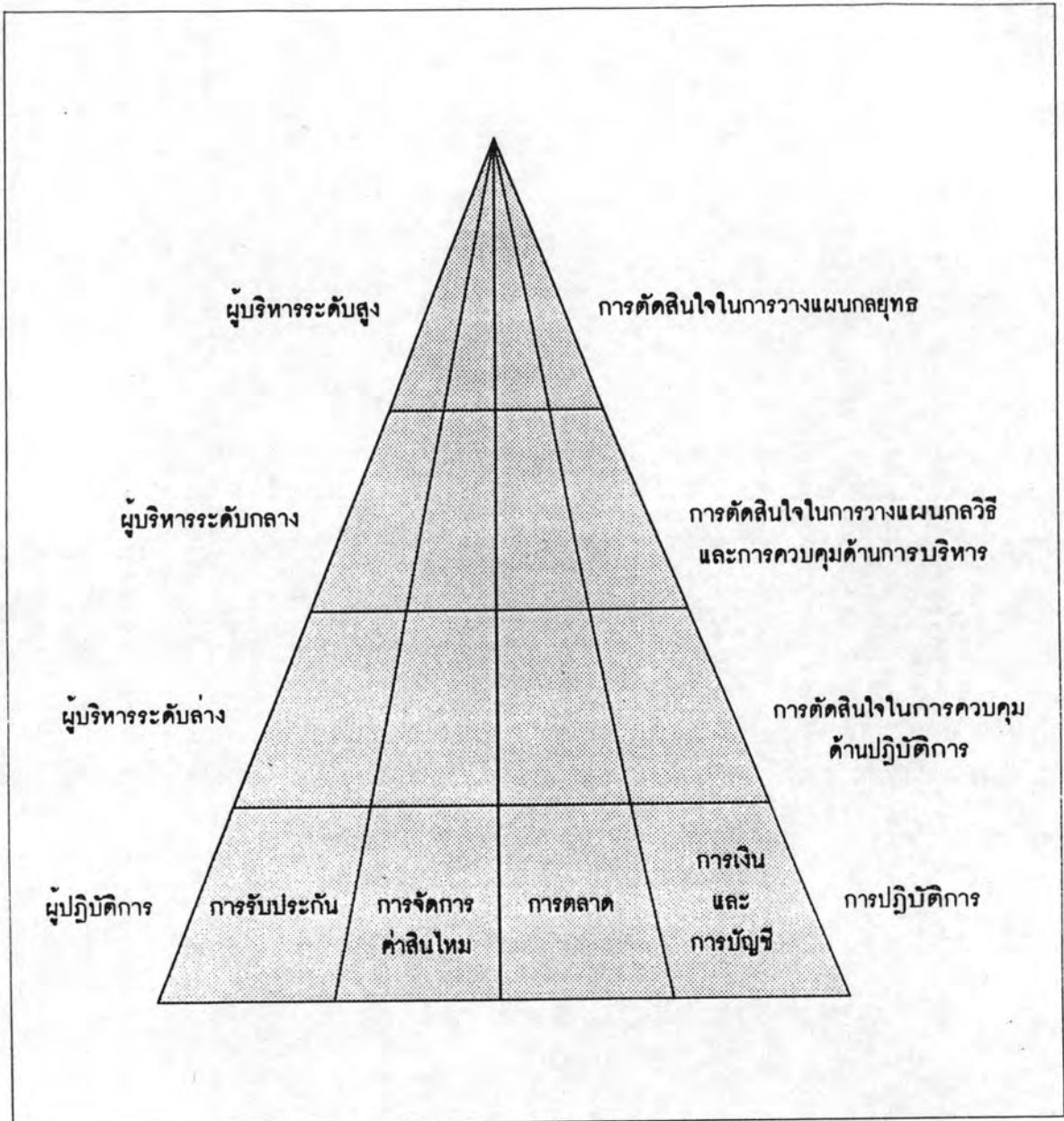
การวางแผนกลวิธี เป็นการนำเอาแผนการกลยุทธ์มากำหนดแผนปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องปัญหาที่ค่อนข้างจะเป็นงานประจำและระยะสั้น

การควบคุม เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของผู้บริหาร เป็นการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นหลักในการตัดสินใจกระทำที่ถูกต้อง หัวใจของการควบคุมคือ ผลที่ได้จากการประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เพื่อส่งเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจต่อไป ตามรูปที่ 1

การควบคุมด้านการบริหาร เป็นการควบคุมเพื่อให้ผู้บริหารมั่นใจว่า การได้มาและใช้ไปซึ่งทรัพยากรในองค์กรนั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การควบคุมการปฏิบัติการ เป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นความสนใจไปในด้านเทคนิคของการทำงานมากกว่าด้านการบริหาร

ในรูปที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการบริหารในแต่ละระดับ ลักษณะของการตัดสินใจ และลักษณะของการดำเนินงาน [แน่นน้อย ใจอ่อนน้อย, 2534]



รูปที่ 1 ระดับการตัดสินใจของผู้บริหารและลักษณะของการดำเนินการ

3) วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
2. เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
3. สร้างต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย โดยใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

4) ขอบเขตของการวิจัย

1. ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
2. ออกแบบรายงานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย บางส่วนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป
3. พัฒนาด้านแบบ (PROTOTYPE) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยใช้เครื่องมือโคโรคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือ (TOOL) ที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

5) ขั้นตอนและการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวทางและทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. ศึกษาความต้องการด้านสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
3. ศึกษารวบรวมและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทประกันวินาศภัย
4. ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
5. พัฒนาด้านแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
6. ทดสอบและปรับปรุงต้นแบบ
7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

8) ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศในการจัดการและช่วยในการตัดสินใจ กำหนดนโยบายและวางแผนได้รวดเร็ว ทันเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศก็สามารถ ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้จากระบบโดยการนำไปใช้ภายในองค์กรในด้านการปฏิบัติงาน การบริหารงาน การวิเคราะห์ หรือการตัดสินใจในแต่ละเรื่องนั่นเอง
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านอื่น ๆ ของธุรกิจประกันภัย
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทอื่น ๆ
5. เป็นการลดความซ้ำซ้อน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการจัดเก็บเปลี่ยนแปลงปรับปรุงข้อมูล