

# บทที่ 1

## บทนำ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “การพัฒนาคลังข้อมูลการประกันชีวิตบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด” เป็นการพัฒนาระบบเพื่อให้ได้แนวทางหรือกลยุทธ์ในการสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการตลาดของผู้บริหาร โดยมีที่มาและหลักการ ดังต่อไปนี้

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตมีการขยายตัวมากขึ้นและได้มีการนำเอาสารสนเทศเข้ามาใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นระบบประมวลผลรายการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้ระดับหนึ่ง อีกทั้งธุรกิจประกันชีวิตต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นและความต้องการของผู้เอาประกันก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ความต้องการสารสนเทศในการวางแผนงานในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการประกันชีวิตเป็นบริษัทขนาดใหญ่มีสาขาที่ให้บริการจำนวน 251 สาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน เช่น ฝ่ายกิจการสาขา ฝ่ายขายงาน ฝ่ายประกันชีวิตข้าราชการและฝ่ายประกันชีวิตกลุ่ม โดยมีช่องทางการขายกรรมธรรม์และช่องทางการเข้าถึงผู้เอาประกันหลัก คือ ช่องทางตัวแทนของบริษัท และยังมีช่องทางอื่น ๆ เช่น ช่องทางองค์กร ช่องทางสถาบันการเงินและนายหน้า บริษัทมีข้อมูลของผู้เอาประกันชีวิตเป็นจำนวนมากจึงเกิดปัญหาในการบริหารจัดการข้อมูลผู้เอาประกัน บริษัทได้เกิดปัญหาในเรื่องของการจัดกลุ่มและจำแนกความต้องการของผู้เอาประกัน ในการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตของผู้เอาประกัน เพื่อเป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการตลาดของผู้บริหาร เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ของกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับผู้เอาประกันตามเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ เบี้ยประกัน ทุนประกัน อาชีพและรายได้ เป็นต้น บริษัทมีเป้าหมายว่าถ้าสามารถศึกษาข้อมูลและทำการวิเคราะห์กลุ่มของผู้เอาประกัน ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทคือ บริษัทและตัวแทนสามารถเข้าถึงผู้เอาประกันและทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้เอาประกัน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาด โดยการให้ความสำคัญกับผู้เอาประกันเป็นหลัก โดยบริษัทจะทราบถึงความต้องการที่แท้จริงก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการและเป็นข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของผู้เอาประกัน ทำให้ดำเนินการวางแผนทางด้านตลาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับตัวแทนเพื่อความเป็นเลิศด้านการบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เอาประกัน และในการวางแผนช่องทางการเข้าถึงผู้เอาประกัน บริษัทจะนำข้อมูลมาช่วยในการวางแผนการเข้าถึงผู้เอาประกัน โดยบริษัทจะทำการกำหนดผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้เอาประกันแต่ละกลุ่มของผู้เอาประกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เอาประกัน เช่น การมอบสิทธิพิเศษให้กับผู้เอาประกันกลุ่มวิไอพี เพราะข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหมาะสมกับผู้เอาประกัน ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทจะสามารถเข้าถึงผู้เอาประกันได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้รายได้ของบริษัทเพิ่มมากขึ้นจากการทำประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้น และความคงอยู่ของกรมธรรม์จะเพิ่มขึ้นจากเบี้ยประกันปีต่อไปที่ส่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพราะผู้เอาประกันมีความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษานำแนวคิดการพัฒนาล้างข้อมูลการประกันชีวิต เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร โดยระบบจะทำการดึงข้อมูลที่มีอยู่เท่าที่จำเป็น ซึ่งรวบรวมได้จากฐานข้อมูลโดยข้อมูลทั้งหมดของบริษัทจะเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล ดิบีทู (DB2) บนเครื่อง เอเอส 400 (AS400) ซึ่งข้อมูลที่ใช้จะเป็นข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 – 2552 นำมาถล่มกรองและตรวจสอบเพื่อสังเคราะห์รูปแบบข้อมูลขึ้นมาใหม่ ทำให้ข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผลรายการประกันชีวิตถูกแปลงเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับผู้บริหารช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานด้านการตลาดและการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยข้อมูลมีรูปแบบที่นำเสนอจะผ่านเครือข่ายระบบท้องถิ่น แสดงข้อมูลที่ผ่านการรวบรวมข้อมูลที่วิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว โดยเครื่องลูกข่ายใช้แสดงรายงานที่ผ่านการประมวลผลหลายมิติเรียบร้อยแล้ว แสดงให้แก่ผู้บริหาร ซึ่งรายงานที่แสดงผลเป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการบริหารธุรกิจอย่างชาญฉลาด (Business Intelligence) โดยนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แสดงรายงานออกมาเป็นรูปแบบกราฟหรือแผนภูมิ รายงานจะมีความสัมพันธ์กับเวลา โดยสามารถแสดงผลและ

มีรูปแบบหลากหลาย (Extreme Presentation) เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูล การกระจายตัวของผู้อุประกัน และองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำประกัน เป็นต้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อพัฒนาค้างข้อมูลผู้อุประกัน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดแนวทางด้านการตลาดและช่องทางในการเข้าถึงผู้อุประกัน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบกระบวนการในการพัฒนาระบบคลังข้อมูล เพื่อช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้อุประกันและสามารถแสดงรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้
- 2) ระบบคลังข้อมูลที่วิเคราะห์ข้อมูลผู้อุประกันที่สามารถให้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการตลาด ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้น

## 1.4 ขอบเขตและวิธีวิจัย

ระบบที่พัฒนาเป็นเว็บแอปพลิเคชันใช้งานภายในบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สามารถติดต่อสื่อสารภายในผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยระบบทำการดึงข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเท่าที่จำเป็นจากฐานข้อมูล ดิบิทู มาแปลงข้อมูลให้มีความถูกต้องแล้วนำมาโหลดข้อมูลเก็บไว้ในคลังข้อมูล โดยข้อมูลที่นำมาโหลดมาเก็บในคลังข้อมูลจะเป็นข้อมูลผู้อุประกันย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 – 2552 ระบบที่พัฒนามีความสามารถดังต่อไปนี้

- 1) ขอบเขตด้านข้อมูล สามารถแสดงข้อมูลผู้อุประกัน ได้หลายมิติ
- 2) สามารถแสดงข้อมูลการเปรียบเทียบข้อมูลการทำประกันชีวิต
- 3) ขอบเขตด้านความปลอดภัย สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทที่เกี่ยวข้อง
- 4) ขอบเขตด้านการแสดงรายงาน สามารถแสดงรายงานออกมาเป็นรูปแบบกราฟหรือแผนภูมิ ปรับเปลี่ยนมุมมองรายงานได้ในลักษณะเทคนิคการบริหารธุรกิจอย่างชาญฉลาด รายงานจะมีความสัมพันธ์กับเวลา โดยสามารถแสดงผลมีรูปแบบหลากหลาย เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูล การกระจายตัวของผู้อุประกัน และองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต

## 1.5 สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

### 1.5.1 สถานที่

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศลงทุนและทรัพย์สินบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

### 1.5.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย

#### 1) ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ติดตั้งระบบระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดว์ จำนวน 1 เครื่อง
- เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ติดตั้งระบบระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดว์ จำนวน 1 เครื่อง

#### 2) ซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดว์ เอ็กพี โพรเฟสชันนอล (Windows XP Professional)
- ไมโครซอฟท์ วินโดว์ 2003 เซฟเวอร์
- ไมโครซอฟท์ อะนาลิซิส เซอร์วิส
- ระบบจัดการฐานข้อมูล โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวเอล เซฟเวอร์ 2005