

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการคมนาคมขนส่งของคนไทยมีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น การเดินทางของคนไทยส่วนใหญ่ มักใช้รถส่วนตัวในการเดินทางไปไหนมาไหนเป็นหลัก จากตัวเลขที่แสดงการเพิ่มขึ้นของการใช้รถของคนไทยไม่ว่าจะเป็น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ หรือรถบรรทุกชนิดต่าง ๆ และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ

จากตัวเลขเศรษฐกิจไทยในช่วงสองเดือนแรกของปี 2554 นี้ น่าจะเติบโตจากระยะเดียวกันของปีก่อนไม่เกิน 3% แต่ยอดขายรถยนต์ 2 เดือนแรกของปีนี้ในตลาดไทยเติบโตโดยรวมมากถึง 42.5% ทำยอดขาย 77,213 คัน ส่วนยอดขายจักรยานยนต์เฉพาะเดือนมกราคม เพิ่มขึ้นแค่ 5% คำอธิบายง่ายๆ ของการขายรถยนต์ที่มากขึ้นขนาดนี้ประกอบด้วย ราคาสินค้าเกษตรหลายชนิดขาด และมีราคาแพง เช่น ปาล์ม น้ำมัน อ้อย ยางพารา และอื่นๆที่ไม่ใช่ข้าว ผสมเข้ากับการขึ้นเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ กับการขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของพนักงานในกิจการเอกชน ตัวเลขที่น่าสนใจมากขึ้นไปอีกก็คือ ยอดการขายรถยนต์เก๋งมียอดเพิ่มขึ้นน่าตกใจมากคือ แค่สองเดือนแรกมี ยอดขาย 33,506 คัน เพิ่มขึ้นถึง 49.6% ส่วนรถกระบะปีก้อจำนวน 37,702 คัน เพิ่มขึ้น 37.2% และที่เหลือเป็นรถยนต์บรรทุกอื่นๆ ก็มีจำนวน 43,707 คัน เพิ่มขึ้น 37.6% ตัวเลขยังชี้่อีกต่อไปว่า ยอดขายมีการเพิ่มสถิติใหม่หรือนิวไฮต่อเนื่องกันทุกเดือน และหากมีการโปรโมชันเพิ่มขึ้นอีก จะทำให้ยอดขายเพิ่มเร็วขึ้นไปอีก ข้อเท็จจริงที่ยอดขายรถยนต์สวนกระแสกับการวิ่งขึ้นของราคาพลังงานเหล่านี้ บอกให้เรารู้ว่านอกจากคนไทยจะไม่หวั่นไหวกับต้นทุนของการใช้รถอย่างมากจนทำให้นโยบายแรงจูงใจประหยัดพลังงานของรัฐที่เคยออกมาล้มเหลวอย่างสิ้นเชิง แล้วก็ยังทำให้คาดเดาล่วงหน้าเพิ่มเติมว่า การใช้ น้ำมันและแก๊สในรถยนต์จะต้องเพิ่มแรงกดดันให้รัฐบาลจำต้องจ่ายเงินชดเชยราคาน้ำมันและแก๊สของผู้ใช้รถยนต์มากยิ่งขึ้นในอนาคต

รถยนต์เป็นมากกว่าสินค้าธรรมดา เพราะในทุกวันนี้ มันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คนในเขตเมืองและชนบท สถิติตัวเลขและยอดขายที่เพิ่มขึ้นจำนวนมหาศาล สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก ดังตาราง

ตาราง 1.1 แสดงยอดขายรถยนต์รวมในปี พ.ศ. 2552 – 2553

(http:manager.co.th/Motoring/ViewNews.aspx?NewsID=9530000161447)

ยี่ห้อ	ธ.ค.53	ม.ค.-ธ.ค.53	ม.ค.-ธ.ค.52	อัตราเติบโต	ส่วนแบ่งตลาด
Toyota	37,170	326,007	230,585	+41.4%	40.7%
Isuzu	17,424	152,787	110,969	+37.7%	19.1%
Honda	11,962	114,056	93,409	+22.1%	14.3%
Nissan	6,123	54,388	30,401	+78.9%	6.8%
Mitsubishi	5,424	39,549	19,626	+101.5%	4.9%
Mazda	4,030	35,143	13,241	+165.4%	4.4%
Hino	1,054	9,861	6,923	+42.4%	1.2%
Suzuki	553	5,486	2,460	+123.0%	0.7%
Mitsu-Fuso	101	790	1,240	-36.3%	0.1%
Subaru	8	97	138	-29.7%	0.0%
N-Diesel	5	541	606	-10.7%	0.1%
รวมรถญี่ปุ่น	83,854	738,705	509,598	+45.0%	92.3%
Chevrolet	2,915	20,026	15,111	+32.5%	2.5%
Ford	2,728	13,636	7,632	+78.7%	1.7%
Proton	604	5,530	2,939	+88.2%	0.7%
TATA	568	5,269	1,566	+236.5%	0.7%
Benz	513	5,039	4,117	+22.4%	0.6%
Hyundai	497	3,048	1,788	+70.5%	0.4%
B.M.W.	396	3,016	2,356	+28.0%	0.4%
Volvo	166	1,194	830	+43.9%	0.1%
Volkswagen	144	798	455	+75.4%	0.1%
Kia	95	652	348	+87.4%	0.1%
WuLing	40	384	258	+48.8%	0.0%
Peugeot	8	75	120	-37.5%	0.0%
Daewoo	1	31	31	+0.0%	0.0%
อื่นๆ	593	2,954	1,722	+71.5%	0.4%
Total	93,122	800,357	548,871	+45.8%	100.0%

รถยนต์นอกจากเป็นยานพาหนะที่พาผู้คนเดินทางไปอย่างมีประสิทธิภาพตามต้องการแล้ว ยังมี ความหมายเกี่ยวกับหน้าตาหรือสถานะทางสังคมที่ลึกซึ้งไม่น้อย แต่ขณะเดียวกันมันก็นำมาซึ่ง ความสูญเสียของผู้คนจำนวนไม่น้อยจากอุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นเป็นเงาตามตัว

ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวบรวม สถิติอุบัติเหตุทางถนนช่วงเดือนมกราคม – พฤษภาคม ตั้งแต่ปี 2551 - 2553 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในระยะยาวของประเทศ โดยเน้นการสร้าง วัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนนในสังคมไทยควบคู่กับการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน อย่างปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดจิตสำนึกด้านความปลอดภัยทางถนน ซึ่งจะทำให้สถิติ อุบัติเหตุทางถนนลดลงอย่างต่อเนื่อง

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เปิดเผยว่า ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน ได้ดำเนินการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลสถิติอุบัติเหตุจราจรทางบก ในช่วงเดือนมกราคม – พฤษภาคม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2553 เพื่อนำไปใช้การวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาคืออุบัติเหตุทางถนนในระยะยาวของประเทศ ซึ่งจากสถิติดังกล่าว พบว่า จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกช่วงเดือนมกราคม – พฤษภาคม ปี 2551 เกิดขึ้น 37,612 ครั้ง ปี 2552 เกิดขึ้น 38,146 ครั้ง และในปี 2553 เกิดขึ้น 29,034 ครั้ง สำหรับจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนช่วง 5 เดือน ปี 2551 จำนวน 5,012 คน ปี 2552 จำนวน 5,208 คน และปี 2553 จำนวน 4,135 คน ส่วนผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนช่วง 5 เดือน ปี 2551 จำนวน 30,577 ราย ปี 2552 จำนวน 29,227 ราย และในปี 2553 จำนวน 18,974 ราย สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ อันดับแรก ขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนด 4,974 ราย รองลงมา คือ ตัดหน้ากระชั้นชิด 4,274 ราย ยานพาหนะที่ประสบอุบัติเหตุมากที่สุด คือ รถจักรยานยนต์ 16,594 คัน รองลงมา คือ รถยนต์ส่วนบุคคล 12,106 คัน ซึ่งจากสถิติอุบัติเหตุจราจรทางบกในภาพรวม พบว่า สถิติคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก จำนวนผู้เสียชีวิต และจำนวนผู้บาดเจ็บของเดือนมกราคม – พฤษภาคม ในปี 2553 มีแนวโน้มลดลงจากปี 2551 และ 2552 ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องด้วยการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัยทางถนนอย่างจริงจัง ส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน จะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงมาตรการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนของประเทศให้สอดคล้องกับ สภาพปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในระดับประเทศ จากการคาดการณ์ หากไม่มีมาตรการรองรับแล้วตัวเลขผู้เสียชีวิต จากอุบัติเหตุบนท้องถนน จะพุ่งขึ้นสูงถึงกว่า 3 คนต่อชั่วโมง (มากกว่า 2.6 หมื่นคนต่อปี) และเป็นที่น่าเสียดายว่า สาเหตุส่วนใหญ่ กว่าครึ่งหนึ่ง เกิดจากผู้ขับขี่ที่มีอาการเมาสุราจากการทดลอง หากความสัมพันธ์ระหว่างระดับแอลกอฮอล์ในเลือด กับโอกาสเกิดอุบัติเหตุพบว่า ผู้ที่มีแอลกอฮอล์ในเลือดสูงกว่า 50 มิลลิกรัม% จะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุ สูงกว่าผู้ที่ไม่ดื่มสุราถึง 2 เท่า และหากสูงถึง 100 มิลลิกรัม% โอกาสเสี่ยงจะเพิ่มขึ้นเป็นถึง 6 เท่า ซึ่งในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ได้ออกมาตรการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อรณรงค์ให้ขับขี่อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นในช่วงเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะวันหยุดยาวในช่วงสงกรานต์ ซึ่งมักจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและเป็นจำนวนที่มากกว่าช่วงอื่น ๆ

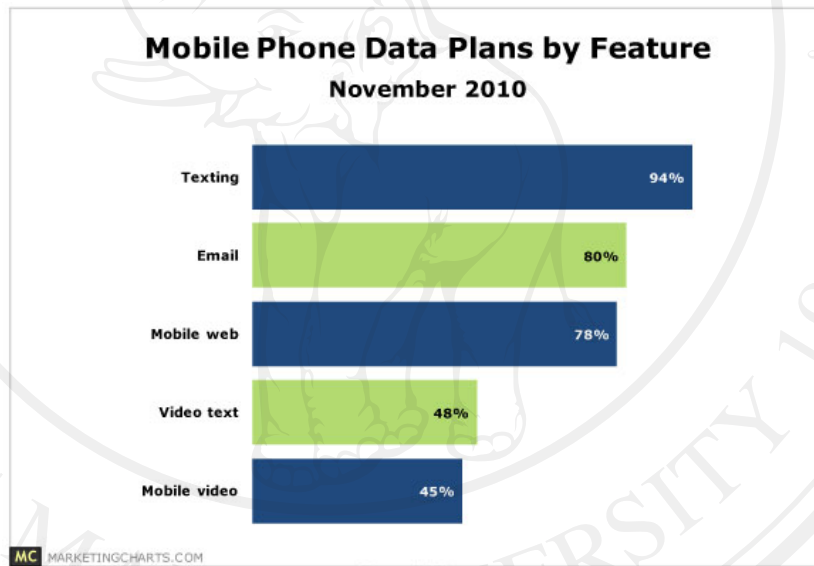
ตาราง 1.2 แสดงจำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและจำนวนผู้เสียชีวิตในช่วงเดือนม.ค. - ส.ค. ระหว่างปี 2552 – 2553(www.disaster.go.th/rsc/booknew50/feb/accident-11-month-50.xls)

เดือน	จำนวนคดี (ราย)		เปรียบเทียบจำนวนคดี จราจร (+ เพิ่ม, - ลด)		เสียชีวิต		เปรียบเทียบจำนวน ผู้เสียชีวิต (+ เพิ่ม, - ลด)	
	ปี	ปี	ปี 2552 กับ ปี 2553		ปี	ปี	ปี 2552 กับ ปี 2553	
	2552	2553	จำนวน	ร้อยละ	2552	2553	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	7,563	6,476	-1,087	-14.37	1,129	949	-180	-15.94
กุมภาพันธ์	7,658	6,075	-1,583	-20.67	964	889	-75	-7.78
มีนาคม	8,392	5,960	-2,432	-28.98	1,095	978	-117	-10.68
เมษายน	7,570	5,478	-2,092	-27.64	1,091	703	-388	-35.56
พฤษภาคม	6,963	5,045	-1,918	-27.55	929	616	-313	-33.69
มิถุนายน	7,211	5,457	-1,754	-24.32	857	588	-269	-31.39
กรกฎาคม	6,969	5,840	-1,129	-16.20	803	645	-158	-19.68
สิงหาคม	6,512	5,925	-587	-9.01	783	556	-227	-28.99
รวม 8 เดือน	58,838	46,256	-12,582	-21.38	7,651	5,924	-1,727	-22.57

จากกฎหมายว่าด้วยเรื่องของการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 การรับจดทะเบียนรถทุกประเภทของกรมการขนส่งทางบก เจ้าหน้าที่หรือนายทะเบียนต้องทำการตรวจสอบการทำการอนุญาตให้ทำการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีได้ เพื่อเป็นหลักประกัน ในการคุ้มครองช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากรถ ให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายและค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างทันทั่วที่ ตลอดเป็นหลักประกันแก่สถานพยาบาลว่าจะได้รับคำรักษาพยาบาลอย่างแน่นอนและรวดเร็วในการรักษาผู้ประสบภัยจากรถ และประกอบในเดือน มกราคม 2552 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ประกาศใช้ CASH BEFORE COVER กับประกันภัยรถทุกประเภท (ระบบ Cash before Cover เป็นระบบที่กำหนดให้สัญญาประกันภัยมีผลทันทีเมื่อบริษัทประกันภัยได้รับชำระ เบี้ยประกันภัย ทั้งนี้ การชำระเบี้ยประกันภัยแก่ตัวแทนประกันภัยพนักงานและนายหน้าประกันภัยผู้ได้รับมอบอำนาจจากบริษัท จะถือว่าการชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทแล้วเช่นกัน)

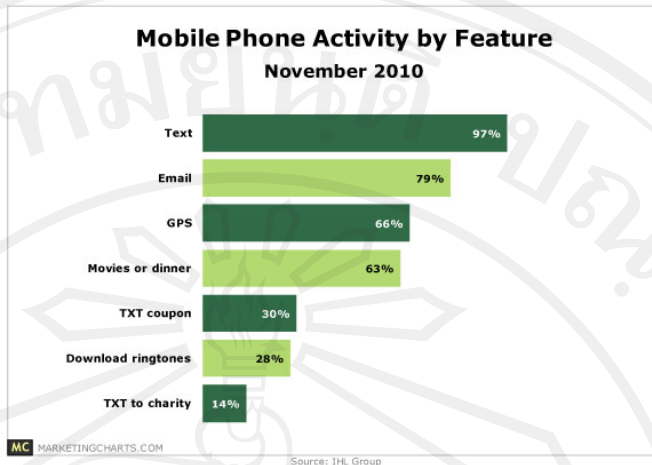


จากการที่เทคโนโลยีในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มักได้เข้าสู่โลกออนไลน์กันมากขึ้น ผู้คนให้ความสนใจการบริการต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย โดยในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มักให้ความสนใจและเข้าใช้งานเทคโนโลยีของระบบมือถือกันมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้โทรศัพท์มือถือที่มีความสามารถในการเชื่อมต่อเครือข่ายรูปแบบต่าง ๆ ได้ นั้นหรือที่เรียกว่าสมาร์ทโฟน (Smart Phone) เป็นโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการที่คล้ายคลึงกับพ็อกเก็ตพีซี (Pocket PC) หรือพีดีเอโฟน (PDA Phone) ด้วยการทำงานที่มีความหลากหลายและใกล้เคียงกับคอมพิวเตอร์ สามารถติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเข้าไปได้ มีซอฟต์แวร์สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ ที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินชีวิตในแต่ละวันของผู้ใช้งาน จึงทำให้โทรศัพท์กลุ่มสมาร์ตโฟนได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มของวัยรุ่น และกลุ่มวัยทำงานที่สามารถมีปัจจัยในการหาซื้อเครื่องโทรศัพท์มือถือดังกล่าวมาใช้งาน



รูป 1.1 แสดงลักษณะของการใช้งานสมาร์ทโฟน  
(<http://www.marketingcharts.com/direct/>)

จากรูปภาพ 1.1 แสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปของผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน โดยกิจกรรมส่วนใหญ่ในการใช้งานจะเป็นในเรื่องของข้อมูล SMS และการรับส่ง Email เพราะสาเหตุจากการที่บริการประเภทนี้มีราคาถูก บวกกับการแข่งขันทางการตลาดของบริษัทผู้ผลิตสมาร์ทโฟน มีการแข่งขันสูง ผลดีที่ลูกค้าจะได้คือเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น แต่ราคาถูกลงกว่าที่ผ่านมามาก จึงส่งผลให้โปรแกรม หรือ ระบบ ต่าง ๆ นั้นได้ออกมาเพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานได้มากขึ้นอีกด้วย



รูป 1.2 แสดงกิจกรรมที่ผู้ใช้สมาร์ทโฟน ใช้บริการ  
(<http://www.marketingcharts.com/direct/>)

จากรูปที่ 1.2 แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมที่ผู้ใช้สมาร์ทโฟน ใช้งานกิจกรรมใดบ้าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า กิจกรรมส่วนของการรับส่งข้อความประเภทต่าง ๆ และการใช้งาน Email จากสมาร์ทโฟน เป็นกิจกรรมที่ใช้งานมาก จึงทำให้คาดการณ์ได้ว่า หากจะทำสินค้าและบริการใด ๆ ขึ้นมา ต้องคำนึงถึงและรองรับการใช้งานของกลุ่มลูกค้าสมาร์ทโฟนด้วย

การที่ในปัจจุบันบาร์โค้ด 2 มิติหรือ QR Code ได้มีการพัฒนาขึ้นและใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มของเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งบาร์โค้ด 2 มิติ หรือ QR Code นั้นถูกใช้ในส่วนของ การตลาด ซึ่งเราจะเห็น QR Code ได้ตามสื่อโฆษณาทั่วไป QR Code สามารถใช้เก็บข้อมูล URL (ชื่อเว็บไซต์) ตลอดจนข้อความที่ไม่ยาวจนเกินไป และเราสามารถติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับอ่าน QR Code ไว้ในโทรศัพท์มือถือได้ง่าย เมื่อพบ QR Code ในแมกกาซีน หรือป้ายโฆษณา Bill Board ก็สามารถเอามือถือไป scan เพื่อรับข้อมูลนั้นมาได้สะดวก และสำหรับ QR Code ตัวอย่าง ที่เห็นอยู่ที่นี่

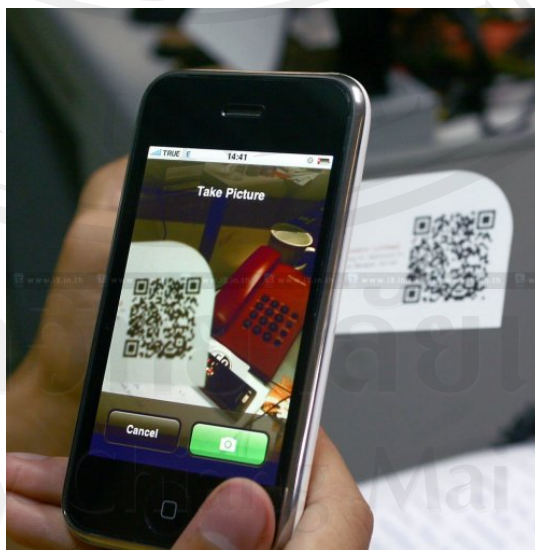


รูป 1.3 ตัวอย่าง QR Code ที่ใช้ในการทำป้ายโฆษณาสินค้า  
(<http://www.sadung.com/?p=5247>)



รูป 1.4 การนำเอา QR Code มาใช้ในนิตยสาร  
(<http://www.greateandtrack.com>)

และนี่คือ QR Code นวัตกรรมใหม่อีกขั้นของ Bar Code ที่ทำงานได้รวดเร็วและสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบมาก เพียงแค่มีโทรศัพท์ที่มีกล้องถ่ายรูป เราก็สามารถอ่านข้อมูลจาก QR Code ได้แล้ว และยิ่งปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ตบนมือถือยังมีการพัฒนาระบบให้มีความเร็ว สูงขึ้นด้วย อย่างเช่น GPRS, EDGE และ 3G ก็จะเป็นตัวเสริมให้ QR Code ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในอนาคตอันใกล้ในบ้านเราอาจจะได้เห็น QR Code แปะอยู่บนป้ายโฆษณาต่างๆ รวมทั้งสิ่งของต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรามากยิ่งขึ้น และเมื่อนั้นคุณจะได้ใช้มือถือแบบเต็มประสิทธิภาพ



รูป 1.5 การใช้โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ในการอ่านข้อมูลจาก QR Code  
([Http://www.learners.in.th](http://www.learners.in.th))

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้เกิดแนวคิดเพื่อลดปัญหาและกระบวนการขั้นตอนในการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถและเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าในการชำระเงิน โดยการที่ลูกค้าสามารถนำบาร์โค้ด 2 มิติ ที่ได้จากการกรอกข้อมูลในเว็บไซต์ไปชำระเงินได้ที่จุดให้บริการชำระเงินออนไลน์ทั่วไป แล้วสามารถนำเอาใบเสร็จที่ได้ไปชำระค่าภาษีรถได้เลย เป็นการลดขั้นตอนของกระบวนการลง และการเปลี่ยนจากการทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแบบปกติ มาเป็นในระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลดีที่บริษัทรับทำประกัน และลูกค้าด้วย ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าใช้บริการและตรวจสอบเช็คข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางได้ระบบอินเทอร์เน็ต และในการออกแบบจะใช้ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์ ( Customer Relationship Management ) เพื่อให้ดึงดูดให้มีคนเข้ามาใช้บริการและเป็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และเป็นวิธีที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าอันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

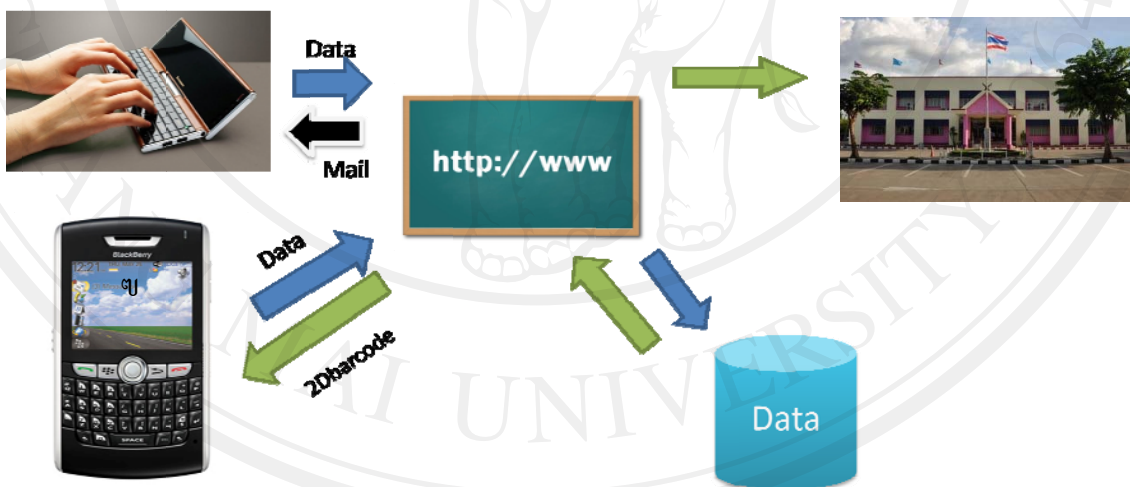
คุณสมบัติที่ดีที่สุดของ CRM คือ ความสามารถในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และสามารถในการประเมินความต้องการ ของลูกค้าล่วงหน้าได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด ยิ่งไปกว่านั้น การทำงานของ CRM ยังรวมถึงลักษณะเฉพาะ ที่โดดเด่นอีกจุดหนึ่ง นั่นคือการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ในการรับข้อมูลที่ตัวเองสนใจ และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ระบบ CRM สามารถแจ้งให้เจ้าของ รถยนต์ทราบล่วงหน้าว่า รถของพวกเขาถึงเวลาครบกำหนดที่จะได้รับการต่อภาษีรถ โดยระบบจะทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในการติดต่อ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวรถ จดหมายแจ้งลูกค้า จะถูกส่งไปตามที่อยู่ ที่เก็บบันทึกไว้ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียด รวมถึงการเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า ด้วยการแนะนำสิทธิพิเศษในการเข้าทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจากทางบริษัทอีกด้วย กระบวนการ CRM นี้ไม่ได้เป็นสิ่งใหม่ๆ ที่เพิ่งเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าบริษัทต่าง ๆ ได้ใช้ระบบนี้ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นประจำสม่ำเสมอ อาจจะเป็นทุกๆ ปี หรือทุกๆ ครึ่งปี ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัท ในปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าและการพัฒนาของ ซอฟต์แวร์ได้ช่วยอำนวยความสะดวก ให้องค์กรสามารถเก็บ รวบรวม ข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีระบบและนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อได้เปรียบที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ระบบการทำงาน ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ซึ่งมีความเที่ยงตรงกว่า การบริหารโดยคน และยังสามารถแสดงให้เห็นถึงทิศทาง และแนวโน้มในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น อัตราการเติบโตของลูกค้า, ความจำเป็นที่จะต้องหาพนักงานใหม่และการฝึกฝนทีมงาน และที่สำคัญที่สุดคือ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ





รูป 1.6 แสดง ขั้นตอนการใช้บริการต่อ พ.ร.บ. แบบปกติ

จากรูปจะเห็นได้ว่าการเข้าขอทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยปกติแล้วนั้นลูกค้าจะเข้าไปทำกับตัวแทนรับทำทั่วไป ซึ่งตัวแทนจะทำการออก กรมธรรม์ ให้กับลูกค้าแล้วนำไปขอเสียภาษีกับทางขนส่งทางบก ซึ่งการกรอกข้อมูลของลูกค้านั้น ตัวแทนจะต้องทำการส่งไปให้กับบริษัทต้นสังกัด และทางบริษัทต้นสังกัดก็ต้องกรอกข้อมูลของลูกค้าลงในฐานข้อมูลของผู้ได้รับการคุ้มครองอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเกิดความซ้ำซ้อนและบางครั้งก็ผิดพลาดจนทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ไป



รูป 1.7 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบที่ลดลงของการรับทำ พ.ร.บ.

ดังรูปที่เห็น การพัฒนาเว็บไซต์รับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถนั้นนอกจากจะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วของทางลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ยังส่งผลทำให้การทำงานของบริษัทลดความซ้ำซ้อนลงและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้เป็นปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และใช้งานในด้านอื่น ๆ เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ค้นคว้าได้มุ่งหวังที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันทั้งของลูกค้าและทางบริษัทรับทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเก็บข้อมูลในรูปแบบอักษร หรือบาร์โค้ด 2 มิติ มาเป็นเครื่องมือในกระบวนการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาระบบบาร์โค้ด 2 มิติ มาใช้ในการให้บริการรับทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ บนอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อพัฒนาระบบการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มผลกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า
3. เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในกระบวนการขั้นตอนการของรับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ให้แก่ลูกค้า
4. เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ และรองรับการใช้งานของลูกค้าที่ใช้มือถือประเภทสมาร์ตโฟน ในการซื้อสินค้าออนไลน์

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ / หรือเชิงประยุกต์

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการรับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ผู้ค้นคว้าได้พิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษาในเชิงทฤษฎีและเชิงการประยุกต์ใช้งานในครั้งนี้คือ

1. เว็บไซต์ในการรับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถออนไลน์
2. ระบบในการทำบาร์โค้ด 2 มิติ เพื่อนำไปใช้ในการชำระเงินผ่านทางตัวแทนรับทำของทางบริษัทหรือผ่านทางจุดให้บริการรับชำระเงินออนไลน์
3. เอกสารการพัฒนาเว็บไซต์รับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถออนไลน์ โดยใช้บาร์โค้ด 2 มิติในการชำระเงินผ่านตัวแทนของบริษัทหรือจุดให้บริการชำระเงินออนไลน์

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ได้แบ่งขอบเขตของงานออกเป็น 3 ส่วนหลักดังนี้

### 1. ขอบเขตของส่วนลูกค้า

- ระบบสามารถทำงานได้โดยการออนไลน์ สามารถจัดการกระบวนการในการทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องพิมพ์เอกสารออกมา เหมือนกับ เว็บไซต์อื่น ๆ
- ระบบสร้างความสะดวกสบายโดยการที่ส่งบาร์โค้ดสองมิติ ไปยังมือถือของลูกค้า และลูกค้าสามารถนำเอาบาร์โค้ดที่ได้ไปชำระเงินที่จุดรับชำระออนไลน์ ได้ทันที โดยไม่ต้องทำการส่งพิมพ์เอกสารใด ๆ ออกมาทางเครื่องพิมพ์
- ลูกค้าที่ได้จากการชำระเงินจากจุดรับชำระเงินออนไลน์นั้น มีรายละเอียดมากพอที่จะใช้เป็นหลักฐานเพื่อนำไปอ้างอิงในการต่อภาษีรถ ที่กรมการขนส่งทางบก

### 2. ขอบเขตในส่วนของภายในองค์กร

- ระบบสามารถทำการรับข้อมูลที่ลูกค้าป้อนเข้ามาและสามารถนำเอาข้อมูลนั้นทำเป็นเอกสารหรือข้อมูลทางสารสนเทศ ส่งต่อไปยังบริษัทประกันภัยได้
- ผู้บริหารองค์กร หรือ โบรกเกอร์ สามารถตรวจสอบสถิติยอดการซื้อขายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ ผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตได้ตลอดเวลา และสามารถทำการสำรองข้อมูลได้

### 3. ขอบเขตของการทำงานของระบบ

- เชื่อมต่อกับระบบอินเตอร์เน็ต ทำงานโดยผ่านทาง Web Browser
- เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลครบตามแบบฟอร์มที่กำหนด ระบบจะทำการสร้าง QR Code หรือบาร์โค้ด 2 มิติ ขึ้นมาแล้วทำการแสดงผลทางหน้าจอสามารถเลือกบันทึกหรือส่งเข้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์ในรูปแบบ MMS ของมือถือได้
- ระบบมีการจัดลำดับผู้เข้าใช้ เพื่อให้ตัวแทนสามารถเข้าใช้งานได้บางฟังก์ชันได้
- ระบบสามารถเลือกทำการส่งพิมพ์เอกสารยืนยันการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ หรือเลือกส่ง E-Mail ยืนยันได้
- ระบบทำการส่งข้อความไปยังโทรศัพท์มือถือและ E-Mail เตือนเมื่อลูกค้าใกล้ถึงระยะเวลาในการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ ในครั้งถัดไป

#### 1.5 นิยามคำศัพท์

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยมีวัตถุประสงค์

- เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ ที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิตเพราะเหตุประสบภัยจากรถ โดยให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันทีที่กรณีบาดเจ็บ หรือช่วยเป็นค่าปลงศพกรณีเสียชีวิต
  - เป็นหลักประกันให้กับโรงพยาบาล / สถานพยาบาลว่าจะได้รับค่ารักษาพยาบาลในการรับรักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ
2. ลูกค้า คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ของทางบริษัทไม่ว่าจะในกรณีของการมาติดต่อกับตัวแทนเอง หรือลงทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต
  - 3 ตัวแทน คือ ผู้ที่ทำหน้าที่แทนบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัดอยู่ในการนำเสนอขายสินค้า (กรมธรรม์) ของบริษัทแก่ประชาชนทั่วไป ตัวแทนต้องมีสังกัดที่แน่นอนว่า เป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัยใด อาจเป็นมากกว่าหนึ่งบริษัทได้ ถ้าได้รับความยินยอมจากบริษัทแรก
  4. นายหน้า หรือ โบรกเกอร์ประกันภัย คือ ผู้เสนอขายประกันหรือให้คำปรึกษา แนะนำ ที่ไม่สังกัดประกันภัยใด ทำหน้าที่แทนประชาชนที่ต้องการซื้อประกันภัย เลือกบริษัทที่มีสินค้า (กรมธรรม์) ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ดังนั้น จึงสามารถส่งงานให้บริษัทใดก็ได้ สำหรับค่าตอบแทนที่ได้รับ
  5. กรมธรรม์ประกันภัย คือ “หนังสือสัญญา” ชนิดหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ กรมธรรม์จึงมีลักษณะเหมือนสัญญาทั่วไป คือ ย่อมมีข้อปฏิบัติ ข้อยกเว้น และเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้คู่สัญญาปฏิบัติตาม แต่สัญญาประกันภัยมีลักษณะพิเศษประการหนึ่ง คือ เป็นสัญญาที่เขียนขึ้นโดยบริษัทประกันภัยแต่เพียงฝ่ายเดียว ลูกค้ายุอาประกันภัยมิได้มีส่วนร่วมในการร่างสัญญาและลงนามร่วมในฐานะคู่สัญญาเหมือนกับสัญญาอื่นๆ โดยทั่วไป ดังนั้น ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยอาจจะไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมเสมอไป ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดใช้ก็ต่อเมื่อได้ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ ข้อยกเว้น และเงื่อนไขต่างๆ ในกรมธรรม์เสียก่อน และสิ่งที่สำคัญที่สุด ก็คือ การที่จะต้องมีการกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองตรงกับความเสี่ยงภัยที่กำลังเผชิญอยู่
  6. จุดให้บริการรับชำระเงินออนไลน์ คือ ตัวแทนรับชำระสินค้าและบริการ ที่กรมสรรพากร โดยการทวงการคลังอนุญาตให้ออกใบกำกับภาษีแทนผู้ว่าจ้าง
  7. เจ้าของรถ คือ ผู้ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในรถหรือผู้มีสิทธิครอบครองรถตามสัญญาเช่าซื้อและหมายรวมถึงผู้นำรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศเข้ามาใช้ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว



8. ผู้ประสบภัย คือ ผู้ซึ่งได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เนื่องจากรถที่ใช้หรืออยู่ในทางหรือ เนื่องจากสิ่งกีดขวาง หรือติดตั้งในรถนั้น และหมายความรวมถึงทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยซึ่งถึงแก่ความตายด้วย

9. ความเสียหาย คือ ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยอันเกิดจากรถ

10. ผู้ซึ่งอยู่ในรถ คือ ผู้ซึ่งอยู่ในหรือบนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถและหมายความรวมถึงผู้ซึ่งกำลัง ขึ้นหรือกำลังลงจากรถนั้นด้วย

11. บริษัท คือ บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ประเภทประกันภัยรถ