

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และเปรียบเทียบปัญหาและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ศูนย์ปฏิบัติการสินไหม หรือสาขาเบ็ดเสร็จ ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มีปัญหาและประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และประสบการณ์ฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีปัญหาและมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสบการณ์การฝึกอบรมที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างกัน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีปัญหาด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุแตกต่างกัน

The purposes of the study Were to study problems and efficiency of Management Information System Use at Accidental Declaration Center, Viriyah Insurance Co.,Ltd and to compare problems and efficiency of Management Information System Use of Accidental Declaration Center Operation, Viriyah Insurance Co.,Ltd classified by personal factors.

The subjects of this study were users of Management Information System Use at Accidental Declaration Center, Compensation Management Center or all-inclusive branches in each Thailand's region of Viriyah Insurance Co.,Ltd. The research instrument was questionnaires. Data analysis was conducted through a computer software package. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis. The findings revealed that:

1. The overall states of problems and efficiency of Management Information System indicated by users at Accidental Declaration Center, Viriyah Insurance Co.,Ltd were at average level.

2. According to comparison of differences between personal factors and problems and efficiency of Management Information System Use, the findings were that : In terms of differences of education levels, job position, working periods and training experience, there were not differences in problems and opinions on efficiency of Management Information System. In terms of different training experience, there was difference in proffers efficiency of Management Information System. In terms of different job position, there were different problems of Management Information System for Accidental Declaration l Center Operation management.