

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยจัดได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างใกล้ชิดกับธุรกิจการประกันภัย ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการสาขาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและจัดได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีตลาดขนาดใหญ่และมีเงินทุนหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก⁽¹⁾ โดยมีบริษัทรับประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจำนวน 67 บริษัท แยกเป็นบริษัทในประเทศ 62 บริษัทและสาขาจากต่างประเทศอีก 5 บริษัท ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2540 มียอดเบี้ยประกันมากกว่า 31,000 ล้านบาท⁽²⁾ ส่วนหนึ่งเป็นการทำธุรกิจโดยผ่านบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งมีจำนวนประมาณ 300 บริษัท แต่ละบริษัทมีจำนวนกรมธรรม์โดยประมาณบริษัทละ 10,000 กรมธรรม์ นอกจากนี้ธุรกิจการประกันวินาศภัยและนายหน้าการประกันวินาศภัยนี้ยังมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับธุรกิจอื่น ๆ และประชาชนผู้บริโภคจำนวนมากที่มีความเสี่ยงภัยในรูปแบบต่างๆ กัน และต้องการที่จะประกันความเสี่ยงภัยของตนโดยบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างผู้เอาประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยในการติดต่อและทำสัญญาต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยที่มีและการทำประกันภัยแก่ผู้เอาประกัน จัดการให้มีการทำสัญญาประกันวินาศภัย จัดเก็บเบี้ยประกันและจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้ผู้เอาประกัน ตลอดจนช่วยเจรจาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทประกันวินาศภัยเมื่อเกิดความเสียหายกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ฯลฯ

ในปัจจุบันพบว่า บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีการนำเอาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูลเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้มักจะประสบปัญหาในการบริการลูกค้า การปฏิบัติงานประจำ และปัญหาในการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารระดับต่างๆ อยู่เสมอ คือ

1.1.1 ประสบปัญหาความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากและมีการจัดเก็บกระจัดกระจายกัน เช่น ในการรับประกันภัยจะต้องบันทึกข้อมูลลูกค้าและค้นหาข้อมูลเบี้ยประกันจากตารางกรมธรรม์ของบริษัทประกันภัยต่างๆ เปรียบเทียบกันเมื่อมีการแจ้งอุบัติเหตุจากลูกค้าจะต้องค้นหา ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และข้อมูลคุ้มครองที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจใช้เวลานาน ตอบสนองการบริการต่อลูกค้าได้ช้า ต้องตรวจสอบเอกสารและทำการคำนวณต่างๆ ด้วยกำลังคน

(Manual operation) ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดโดยผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรลดลง

1.1.2 การจัดพิมพ์จดหมายเตือนต่างๆ และการจัดเก็บเงิน เช่น จดหมายเตือนการต่ออายุกรมธรรม์ จดหมายเตือนการชำระเงินจากตัวแทนขาย การติดตามการชำระเบี้ยประกันและการจ่ายค่าบำเหน็จให้กับตัวแทนจะต้องมีการค้นหาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และจัดพิมพ์ด้วยมือ ซึ่งใช้เวลานานและอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

1.1.3 ข้อมูลส่วนใหญ่จัดเก็บอยู่ในรูปของเอกสาร มีความซ้ำซ้อนของข้อมูลเกิดขึ้นเมื่อมีเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องถูกเก็บไว้หลายแห่ง การปรับปรุงแก้ไข เพิ่ม หรือลดข้อมูลเดียวกันจะต้องทำให้ครบทุกแห่ง และอาจทำให้เกิดปัญหาข้อมูลในเอกสารแต่ละชุดไม่ตรงกัน ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลเพิ่มขึ้น

1.1.4 เมื่อผู้บริหารต้องการสารสนเทศต่างๆ ทั้งเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน หรือเพื่อช่วยในการวางแผนหรือตัดสินใจ เช่น ต้องการทราบผลการประกอบการในการรับประกันภัยหรือผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขายก็ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลและเรียกใช้ได้ในทันที ข้อมูลที่ได้ไม่ทันสมัยเพียงพอต่อการวางแผนหรือตัดสินใจ เนื่องจากต้องค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก

1.1.5 ในการวิเคราะห์สรุปรายงานผลการประกอบการเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร เช่น ยอดเบี้ยประกันที่ค้างชำระในแต่ละเดือน หรือยอดเบี้ยประกันจากลูกค้าใหม่ จะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจากเอกสารต่างๆ ซึ่งใช้เวลานาน

1.1.6 ในการวางแผนการให้บริการต่อลูกค้า ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบประวัติต่างๆ ของลูกค้าว่า เป็นอย่างไร เช่น อยากทราบว่าลูกค้ารายหนึ่งมีการทำประกันภัยประเภทใดและกับบริษัทใดไว้บ้าง จะไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากต้องไปค้นหาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาประกอบกัน

กล่าวโดยสรุปคือ ระบบการทำงานของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยดังกล่าวข้างต้น มีลักษณะเกี่ยวข้องกับเอกสารต่างๆ จำนวนมาก ข้อมูลต่างๆ อยู่กระจัดกระจายและซ้ำซ้อน การปฏิบัติงานและการจัดพิมพ์รายงานต่างๆ ยังต้องทำด้วยกำลังคน โดยที่ยังไม่มีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานและการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เกิดความล่าช้าขาดประสิทธิภาพและอาจเกิดความผิดพลาดในการทำงานประจำวัน นอกจากนี้ เมื่อผู้บริหารต้องการสารสนเทศต่างๆ เพื่อการวางแผน จะต้องใช้เวลาค้นหาและรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก มีประสิทธิภาพในการตอบสนองการบริการลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร อีกทั้งอาจทำให้มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น

ดังนั้นการนำเอาระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร จะทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงานประจำวันมาประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการตัดสินใจและวางแผนการบริหารงานได้อีกด้วย

1.2 แนวความคิดในการทำวิทยานิพนธ์

จากปัญหาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยดังกล่าวมาข้างต้น จึงเกิดแนวคิดในการแก้ปัญหาต่างๆ ดังนี้

1.2.1 นำเอาฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูล (Database & database management system) มาใช้จัดเก็บข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงานของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและการค้นคืนข้อมูลต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้มีบูรณภาพ (Integrity) และความมั่นคง (Security) ของข้อมูลเพิ่มขึ้น

1.2.2 ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำ การประมวลผลข้อมูลและการออกรายงานต่างๆ ทั้งในงานด้านการรับประกันภัย การจัดการสินไหม การตลาด การจัดเก็บรวบรวมและจัดส่งเบี้ยประกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

1.2.3 พัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทนายหน้าประกันภัย โดยพัฒนาขึ้นเป็นระบบรับ-ให้บริการ (Client-server system) ซึ่งสามารถรองรับการทำงานได้หลายผู้ใช้ (Multiuser) และมีส่วนต่อประสานกราฟฟิกกับผู้ใช้ (Graphic user interface) ที่ใช้งานง่ายและสะดวก (User friendly)

การนำเอาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพความถูกต้องในการปฏิบัติงานและการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การค้นหาและประมวลผลข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อคำขอ การออกรายงานและจดหมายเตือนต่างๆ ทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานที่ใช้ ส่วนผู้บริหารสามารถทราบผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตามความต้องการ สามารถวิเคราะห์และวางแผนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะเพิ่มความสามารถในการบริการและการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น

1.3 การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุมาลี โกวิทวารกูร^[3] ได้ทำการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย โดยพัฒนาต้นแบบของระบบ ที่เป็นแบบผู้ใช้งานเดียวบนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ เอ็ม-เอสดอส พบว่า ระบบสารสนเทศที่ออกแบบขึ้น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานปัจจุบันของบริษัทประกันวินาศภัยได้ โดยมีข้อเสนอแนะ เช่น

1.3.1 ควรพัฒนาโปรแกรมต้นแบบให้เป็นรูปแบบหลายผู้ใช้ และพิจารณาเลือกฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสม

1.3.2 เนื่องจากฐานข้อมูลมีขนาดใหญ่มาก ดังนั้นในการออกแบบจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการประมวลผลด้วย

1.3.3 ควรมีข้อกำหนดสำหรับการรักษาความปลอดภัยของระบบ ฯลฯ

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ในการทำวิจัยนี้ จะใช้แนวทางการปฏิบัติงานจากบริษัทออลริสค์คอนซัลแตนท์มาเป็นกรณีศึกษา

1.5.2 ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์และเบ็ดเตล็ด โดยแบ่งเป็นระบบสารสนเทศย่อย 4 ระบบดังนี้

1) ระบบสารสนเทศย่อยการรับประกันภัย ซึ่งสามารถสนับสนุนการทำงานได้ทั้งการรับประกันอัคคีภัย การรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกันภัยเบ็ดเตล็ดภายในระบบสารสนเทศย่อยเดียวกัน

2) ระบบสารสนเทศย่อยการจัดการสินไหม

3) ระบบสารสนเทศย่อยการตลาด

4) ระบบสารสนเทศย่อยบัญชีลูกหนี้-เจ้าหนี้ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรับประกันภัย การจัดเก็บเบี้ยและการจัดส่งเบี้ยประกัน การจัดการค่านายหน้าและค่าบำเหน็จ

1.5.3 ออกแบบรายงานต่างๆของระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศย่อยต่างๆ ตามที่กล่าวมาในข้อ 1.5.2

1.5.4 ติดตั้งและทดสอบระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) เป็นระบบรับ-ให้บริการแบบหลายผู้ใช้ โดยมีเครื่องรับบริการเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่ใช้ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ 95 หรือ 98
- 2) มีส่วนติดต่อกับผู้ใช้เป็นแบบกราฟฟิกที่ใช้งานง่าย
- 3) เป็นระบบที่ใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational database)
- 4) ใช้เครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Development tool) และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

1.6 ขั้นตอนในการวิจัย

- 1.6.1 ศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.6.2 วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.6.3 ออกแบบระบบสารสนเทศของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.6.4 พัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ในระบบสารสนเทศของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.6.5 ติดตั้งและทดสอบระบบสารสนเทศของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.6.6 สรุปผลการทำวิทยานิพนธ์และข้อเสนอแนะ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ได้ระบบสารสนเทศสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยที่สามารถใช้งานได้จริง
- 1.7.2 ได้ฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.7.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานนายหน้าประกันวินาศภัย