

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยพบว่า การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย โดยใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานปัจจุบันดังได้กล่าวไว้แล้วคือ ผู้บริหารสามารถทราบผลการประกอบการของแผนกรับประกันภัยทุกแผนกได้พร้อมกันในทันที สามารถเปรียบเทียบผลการประกอบการของแผนกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับประกันภัยโดยตรงการรับประกันภัยต่อและการเอาประกันภัยต่อ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะใช้ช่วยสนับสนุนการวางแผนการกำหนดนโยบายในการบริหารของธุรกิจ และเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประจำวัน ตลอดจนประโยชน์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ และวางแผนท่ามกลางสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันที่ได้มีการแข่งขันอยู่ทั่วไป และการแข่งขันนี้เอง คือ ตัวกระตุ้นเพื่อให้เกิดคุณภาพของการทำงาน การประหยัดทรัพยากร ในทุกรูปแบบดังนั้นบริษัทที่มีระบบสารสนเทศที่ดี และสามารถตอบสนองต่อความต้องการย่อมได้เปรียบกว่าแน่นอน

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย ที่ได้ทำการออกแบบนี้กล่าวโดยสรุปแล้วจะมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

6.1.1 เป็นระบบงานแบบเบ็ดเสร็จ (INTEGRATED SYSTEM) ที่ให้สารสนเทศแก่ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ ได้ดี กล่าวคือ

- ผู้บริหารระดับสูง จะได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการแข่งขัน (COMPETITIVE ADVANTAGE) การวางแผนและกำหนดนโยบาย
- ผู้บริหารระดับกลาง จะใช้ในการตัดสินใจควบคุมนโยบายตลอดจนการหาเทคนิค และวางกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผน และนโยบายของธุรกิจ
- ผู้บริหารระดับล่าง จะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติงาน

เนื่องจากระบบได้รวบรวมข้อมูล ที่แสดงสถานะปัจจุบัน แสดงอัตราส่วน ความเสียหาย ของการรับประกันภัย ซึ่งทำให้สามารถ

ก. วิเคราะห์ความเสี่ยง (RISK ANALYSIS) ในการรับประกันภัยแต่ละ ประเภทหรือความเสี่ยงทุกประเภทได้

ข. วิเคราะห์ตัวแทน/นายหน้า (AGENT/BROKER ANALYSIS) รวมไปถึง การวิเคราะห์การให้เครดิตกับตัวแทน/นายหน้าด้วย โดยจะทำการประเมินผลงานของตัวแทน/นายหน้า จากการหาประกันว่าผู้ใดสามารถหาประกันได้มาก และมีอัตราส่วนความเสียหายของเบี้ยประกันที่หา ได้ต่ำ ซึ่งตัวแทน/นายหน้าเหล่านี้จะได้รับพิจารณาในการรับสิทธิพิเศษ เช่น การให้เงินรางวัลพิเศษ และถ้ามีประวัติการชำระเบี้ยประกันที่ดีก็จะให้วงเงินเครดิตมากกว่า เป็นต้น

ค. พยากรณ์สถิติต่าง ๆ เช่น อัตราส่วนความเสียหายของการรับประกัน ประเภทต่าง ๆ อัตราส่วนความเสียหายของสถานที่เอาประกันประเภทต่าง ๆ อัตราส่วนความเสียหาย ของรถยนต์ประเภทต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้จะใช้ประกอบการพิจารณาการรับประกันประเภทต่าง ๆ และ นอกจากนี้ก็ใช้ในการกำหนดแผนงานด้านการตลาดอีกด้วย

6.1.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศที่ได้ออกแบบจะพบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ จะต้องสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างระบบงานย่อยต่าง ๆ ให้ได้ ซึ่งสามารถจะกระทำได้โดยใช้คีย์ (KEYS) และการอ้างอิง (REFERENCE) ถึงกัน ตามทฤษฎีต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา

6.1.3 ในระบบการบริหารงาน (MANAGEMENT SYSTEM) ซึ่งเป็นการกำหนด มาตรการการสั่งงาน การควบคุม การวางแผนที่เหมาะสมผล (OPTIMAL PERFORMANCE) การ กำหนดยุทธวิธี (STRATEGIC PLANNING) การตลาด การวางแผนกำไร (PROFITABILITY) และ การพิจารณาความเสี่ยง (RISK MANAGEMENT) ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก องค์กรของอดีตและปัจจุบันนั้น ยังสามารถนำเอาเทคนิคการพยากรณ์ทางสถิติ (STATISTICAL FORECASTING) มาช่วยในการตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

6.2.1 การวิจัยนี้ ทำการพัฒนาโปรแกรมต้นแบบ เป็นรูปแบบ SINGLE USER สำหรับการวิจัยต่อไปควรทำการพัฒนาโปรแกรมต้นแบบ เป็นแบบ MULTI USER ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นแบบ CLIENT-SERVER เป็นต้น

6.2.2 ควรพิจารณาเลือกฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (HARDWARE AND SOFTWARE CONFIGURATION) ให้เหมาะสมกับระบบ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัท ประกันวินาศภัยนี้มีลักษณะเป็นแบบ CLIENT- ERVER ต้องเลือกเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ที่จะมาทำหน้าที่เป็น CLIENT กับ SERVER ให้เหมาะสม ในกรณีที่ CLIENT กับ SERVER เป็นเครื่องต่าง PLATFORM กัน ในส่วนของซอฟต์แวร์ที่จะมาสืบสนับสนุนส่วนนี้ ก็ต้องพิจารณาเลือกใช้ให้เหมาะสม เช่นกัน

6.2.3 ควรมีระบบสำรองข้อมูลที่รัดกุม (BACKUP SYSTEM) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

6.2.4 ควรมีข้อกำหนดสำหรับระบบการรักษาความปลอดภัย (SECURITY SYSTEM) เช่น

ก. การกำหนดรหัสลับ (PASSWORD) ที่มีการกำหนดเวลาการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ข. การกำหนดให้มีระดับ (LEVEL) ของพนักงานต่าง ๆ กันให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัย โดยผ่านระบบมุมมอง (VIEW) ที่ต่างกัน

6.3 ข้อเสนอแนะ

6.3.1 การออกแบบระบบประกันวินาศภัยให้อยู่ใน รูปแบบระบบประกันภัย เบ็ดเสร็จเพื่อนำไปสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัทประกันวินาศภัยนั้น จะพบว่าความเร็ว ในการประมวลผลจะไม่น่าพอใจเท่าไรนัก เนื่องจากฐานข้อมูลมีขนาดใหญ่มากดังนั้นการออกแบบจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ในส่วนนี้ด้วย เช่น ควรคัดเลือกคีย์ที่เหมาะสมในการสืบค้นข้อมูล การปรับพารามิเตอร์ของเครื่องมือที่ใช้ให้เหมาะสม เป็นต้น

6.3.2 การที่จะพัฒนาให้เป็นระบบสารสนเทศที่มีผลในทางปฏิบัติที่แท้จริงจะต้อง มีการปรับปรุงระบบงานที่ทำด้วยมือเพื่อให้สอดคล้องกับระบบใหม่ เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่จะป้อนเข้าไปในระบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่าให้ล่าช้า

นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ บุคลากร ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้วย

6.3.3 การคำนวณความต้องการเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูล พิจารณาจากปริมาณ ข้อมูลต่อปีและระยะเวลาในการจัดเก็บ หมายถึง การประมาณเนื้อที่ที่ต้องการจัดเก็บให้ได้เป็นเวลา กี่ปีในอนาคตนั่นเอง

6.3.4 ควรจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ (UP-TO-DATE INFORMATION) เช่น อัตราเบี้ยประกันภัย ข้อมูลที่เกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันได้แก่ ยี่ห้อ รุ่นของรถยนต์ที่ออกมา ใหม่ เป็นต้น

6.3.5 ระบบควรจะสามารถช่วยทำการตัดสินใจในการรับประกันได้ด้วย หลังจากได้ บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันแล้ว

6.3.6 การคัดเลือกคีย์ ในการสืบค้น การบันทึก เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากการ ประกันภัยแต่ละประเภทจะมีคีย์ต่างกัน เช่น การประกันอัคคีภัย จะใช้ที่อยู่ของสถานที่เอาประกันใน การค้นหากรรมธรรม์ การประกันรถยนต์ ใช้เลขทะเบียนรถยนต์ในการค้นหากรรมธรรม์ เป็นต้น