

บทที่ 1

บทนำ

การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตที่มีมูลค่าตลาดสูงนับแสนล้านบาท ส่งผลทำให้บริษัทประกันชีวิต ต่างก็เร่งขับเคลื่อนตัวเองไปสู่เป้าหมาย โดยไม่มีคำว่าหยุดนิ่งอยู่กับที่ โดยคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงได้มีแนวความคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เอาประกันและตัวแทนฝ่ายขาย

1.1 หลักการ เหตุผล

บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชวานาน จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่เลขที่ 400/619 ถนนน้ำทอง ตำบลนาจักร อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ดำเนินธุรกิจทางด้านบริการประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุและประกันกลุ่ม เพื่อการออมทรัพย์ การศึกษา และชีวิตที่มั่นคง เปิดดำเนินกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 ปัจจุบันสำนักงาน มีผู้ซื้อประกันประมาณ 300 ราย ด้วยในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การวางแผนการศึกษา หรือการคุ้มครองสุขภาพ บริษัทฯ มุ่งหวังจะเป็นทางเลือกที่มีคุณภาพของผู้บริโภคไทย ธุรกิจ ประกันภัยของไทยกำลังทวีความซับซ้อนมากขึ้น ตามความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปกับเวลามากไปกว่านั้น บริษัทฯ ตระหนักดีถึงความต้องการในการคุ้มครอง ซึ่งได้รับการประกัน อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ เหล่านั้น และช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองตามที่ต้องการ หากแต่การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ได้ประสบปัญหาในการทำงานดังนี้

1) การเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกรมธรรม์ ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของ Customer Card จัดเรียงตามตัวอักษรชื่อของผู้ทำประกัน ในกรณีที่ต้องการทราบข้อมูลของลูกค้าในเวลาเร่งด่วน ทางสำนักงานต้องใช้เวลาในการค้นหา

2) ประวัติผู้เอาประกัน จะมีอยู่ในใบคำขอทำประกัน หากต้องการหาข้อมูลผู้เอาประกัน เช่นบุคคลในครอบครัวของผู้เอาประกัน ยังมีใครอีกบ้างที่สามารถดึงมาเป็นลูกค้าได้ หรือในกิจการของผู้เอาประกันสอดคล้องหรือสามารถนำรูปแบบประกันอื่นไปเสนอได้อีกหรือไม่ อีกทั้งจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจส่งตัวแทนเข้าไปพบผู้เอาประกันได้ทันเหตุการณ์

3) งานบริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทให้ความสำคัญกับวันพิเศษในโอกาสต่าง ๆ ของผู้เอาประกัน เช่น วันเกิดของผู้เอาประกัน หรือบุคคลในครอบครัวของผู้เอาประกัน วันแต่งงาน วันคลอดลูก ฯลฯ ตัวแทนจะเป็นฝ่ายแจ้งให้ทางสำนักงานทราบ โดยในบางครั้งตัวแทนแจ้งให้ล่าช้า หรือลืมแจ้งให้ทางสำนักงานทราบ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากบริษัทไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบสารสนเทศ ข้อมูลจึงกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ เช่น ใบคำขอทำประกัน ใบ Customer Card ฯลฯ ซึ่งในอนาคตจำเป็นต้องมีระบบจัดการเข้ามาช่วย และรองรับการขยายตลาดออกไปอีก ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นปัญหานี้ โดยการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัย เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งได้รับความเห็นชอบและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้จัดการสำนักงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารจัดการประกันภัย สำหรับบริษัท อูรุธา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชาวน่าน จังหวัดแพร่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารจัดการประกันภัยที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อการใช้งาน ของบริษัทอูรุธา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน นายชัยพฤกษ์ ชาวน่าน จังหวัดแพร่

1.4 แผนดำเนินการ

- 1) ศึกษาระบบการทำงาน
- 2) วิเคราะห์ปัญหา
- 3) สร้างต้นแบบ เพื่อจำลองสถานการณ์ใช้ระบบงาน ก่อนที่จะนำไปใช้จริง
- 4) ทำการทดสอบและแก้ไขระบบ
- 5) จัดทำเอกสารประกอบ คู่มือ

1.5 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตของการศึกษา

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการบริษัทประกันภัย ประกอบไปด้วยระบบย่อยได้แก่

- 1) ระบบกรรมธรรม์
- 2) ระบบลูกค้าสัมพันธ์
- 3) ระบบตัวแทน

ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้จะพัฒนาภายใต้ระบบฐานข้อมูลและการจัดทำรายงานดังต่อไปนี้

- ระบบฐานข้อมูลกรรมธรรม์ประกันภัยโดยจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกรรมธรรม์ ข้อมูลตัวแทน ข้อมูลการจ่ายชำระเบี้ยประกัน
- รายงานจากระบบคอมพิวเตอร์ เช่น
 - รายงานประวัติลูกค้า
 - รายงานสรุปผู้ทำประกันในแต่ละเดือน
 - รายงานการครบกำหนดการชำระเบี้ยประกัน

1.5.2 วิธีการศึกษา

1) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการ เลขานุการ และตัวแทนฝ่ายขาย จำนวนทั้งหมด 17 คน

2) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ทำการค้นคว้าศึกษาเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริหารจัดการบริษัทประกันภัย การจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาโปรแกรม

1.5.3 ขอบเขตของการศึกษา

1) ซอฟต์แวร์

ไมโครซอฟต์วินโดวส์ 2000 เป็นระบบปฏิบัติการ

ไมโครซอฟต์ แอ็กเซส เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างระบบฐานข้อมูล

ไมโครซอฟต์ วิซวลเบสิก เป็นโปรแกรมพัฒนาระบบ

2) ฮาร์ดแวร์

คอมแพค เพอร์สซารีโอ 1200-XL 101

หน่วยความจำหลัก (RAM) 128 MB

หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk) 5.0 GB

1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหาและสร้างแนวทางการขายใหม่

บริษัทประกันภัย หมายถึง องค์กรที่รับหน้าที่ให้ความคุ้มครอง แก่ผู้ที่ต้องการทำประกันชีวิต และประกันสุขภาพทั้งที่เป็นลูกค้าภายใน (เช่น ตัวแทนฝ่ายขาย หรือพนักงานในฝ่ายอื่น ๆ) หรือลูกค้าภายนอก (เช่น ผู้ถือกรมธรรม์ หรือบริษัทอื่น ๆ)

1.7 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. มหาชน จำกัด สำนักงานตัวแทนนายชัยพฤกษ์ ชวานาน 400/619 ถนนน้ำทอง ตำบลนาจักร อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
- บัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่