

บทที่ 6

ผลการประเมินและบทสรุป

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมของกรมธรรม์ภาคสมัครใจให้แก่บริษัทประกันภัยได้นำไปใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ผู้พัฒนาได้เริ่มจากการศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Data mining การออกแบบข้อมูลโครงสร้างฐานข้อมูล กรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ วิธีการคำนวณค่าเบี้ยประกันภัย และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ซึ่งมีรายละเอียดของผลการประเมิน บทสรุปและข้อจำกัดของระบบดังต่อไปนี้

6.1 ผลการประเมิน

การประเมินผลการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ภายหลังจากที่ได้มีการติดตั้งระบบและได้ทำการอบรมการใช้งานเบื้องต้นให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติการ โดยทำการอบรมเป็นรายบุคคล ให้สามารถใช้งานระบบได้ ซึ่งหลังจากให้ใช้งานระบบได้ในระยะเวลาหนึ่ง จึงจัดให้มีการประเมินผลการใช้งานระบบ ซึ่งในการประเมินผลนั้นได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 20 ชุด (ตัวอย่างแบบสอบถามดูได้จาก ภาคผนวก ก)

ในการประเมินผลจะเป็นการประเมินความสามารถและความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ของระบบ ซึ่งรายละเอียดในการประเมินผลแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการใช้งานระบบ

ด้านที่ 2 ด้านการออกแบบระบบ

ด้านที่ 3 ด้านความถูกต้องของข้อมูลระบบ

ด้านที่ 4 ด้านความปลอดภัยในการใช้ระบบ

ด้านที่ 5 อื่น ๆ

จากการทดสอบและประเมินผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ที่ทำการประเมิน มีความเข้าใจในการใช้งานและสามารถใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี และผู้ศึกษาได้สรุปผลการประเมินการใช้งานของผู้ใช้ระบบในแต่ละรายการโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 6.1

ตาราง 6.1 ผลการประเมินการใช้งานระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัย
รถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการใช้งานระบบ					
- ความสะดวกต่อการใช้งานระบบโดยทั่วไป	55%	40%	5%		
- ความสะดวกต่อระบบจัดการข้อมูลพื้นฐาน	30%	60%	5%	5%	
- ความสะดวกต่อการออกรายงานข้อมูลกรมธรรม์	60%	40%			
- ความสะดวกต่อการออกรายงานสินไหม	45%	50%	5%		
- ความสะดวกต่อการออกรายงาน Loss Ratio	65%	35%			
- ความสะดวกต่อการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัย	60%	35%	5%		
- ระบบสามารถลดเวลาในการทำงาน	55%	45%			
2. ด้านการออกแบบระบบ					
- ความเหมาะสมของการออกแบบหน้าจอ	40%	50%	10%		
- ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดวางหน้าจอระบบ	30%	60%	10%		
- ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในหน้าจอ	60%	40%			
- ความเหมาะสมของการออกแบบรายงานต่าง ๆ	40%	50%	10%		
- ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดวางข้อมูลในรายงาน	50%	45%	5%		
- ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	65%	35%			
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูลระบบ					
- รายงานมีข้อมูลที่ถูกต้อง	70%	25%	5%		
- การประมวลผลค่า Loss Ratio มีความถูกต้อง	50%	45%	5%		
4. ด้านความปลอดภัยในการใช้ระบบ					
- ระบบการ Log-On เข้าใช้ระบบมีความเหมาะสม	55%	40%	5%		
- การกำหนดสิทธิการใช้งานผู้ใช้เหมาะสม	40%	55%	5%		
5. ด้านอื่น ๆ					
- ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบต่อไปได้	45%	50%	5%		
- ข้อความที่ใช้ในระบบง่ายต่อการเข้าใจ	60%	40%			
- กลุ่มผู้ใช้ระบบมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	60%	40%			

6.2 บทสรุป

การค้นคว้าอิสระในหัวข้อระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาระบบการคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยและการคำนวณค่า Loss Ratio เพื่อทำให้เกิดความสะดวกให้การตัดสินใจกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นและสามารถติดตามผลได้ในอนาคต เพื่อให้มีความเหมาะสมในการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าและบริษัท ทั้งยังมีความรวดเร็วในการออกรายงานข้อมูลต่างๆ สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติการ ซึ่งหลังจากที่นำระบบที่จัดทำขึ้นไปติดตั้งแล้วใช้งาน พบว่าการทำงานของระบบ ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติการได้รับความสะดวกและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บริษัทได้มากยิ่งขึ้น สามารถออกรายงานเพื่อแสดงข้อมูลในส่วนการประมวลผลค่าเบี้ยที่ถือเป็นรายได้ของข้อมูลกรมธรรม์ และข้อมูลการประมวลผลค่าสินไหมจ่าย ค่าสินไหมเฉลี่ยของข้อมูลสินไหม ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้งานได้ด้วย และผู้มีส่วนตัดสินใจกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสามารถกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยได้รวดเร็วขึ้นเนื่องจากมีมีรายงานสรุปค่า Loss Ratio และระบบการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยในแบบกำหนดเองและแบบอัตโนมัติ ซึ่งได้มาจากการรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง โดยระบบใหม่ที่สร้างขึ้นนี้ยังเป็นตัวอย่างและยังสามารถนำไปพัฒนาระบบได้ต่อไปในอนาคต

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบระบบกับข้อมูลจริงซึ่งพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องตามขอบเขตที่กำหนดไว้ และจากการให้กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานจำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับประกันภัยรถยนต์ หน้าที่สินไหม และผู้มีส่วนตัดสินใจกำหนดค่าเบี้ย ได้ทดลองใช้งานระบบจริงนั้น โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบสามารถใช้งานได้ง่าย มีความสะดวกและลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานลงไปได้พอสมควร ดังผลการประเมินที่แสดงไว้ในตารางที่ 6.1 ซึ่งจากการประเมินสามารถสรุปสาระสำคัญของการประเมินได้ดังนี้

6.2.1 ด้านการใช้งานระบบ

จากการประเมิน พบว่าผู้ประเมินร้อยละ 55 ให้ความเห็นว่าระบบมีความสะดวกต่อการใช้งานทั่วไปในระดับดีมาก ร้อยละ 40 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประเมินร้อยละ 65 ให้ความเห็นว่าระบบมีความสะดวกต่อการออกรายงาน Loss Ratio ในระดับดีมาก ร้อยละ 35 เห็นว่าอยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 60 ให้ความเห็นว่าระบบมีความสะดวกต่อการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัย ในระดับดีมาก ร้อยละ 35 เห็นว่าอยู่ในระดับดี และร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง

6.2.2 ด้านการออกแบบระบบ

จากการประเมิน พบว่าผู้ประเมินร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมของการออกแบบหน้าจอในระดับดีมาก ร้อยละ 50 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 10 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประเมินร้อยละ 60 ให้ความเห็นว่าระบบมีความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในหน้าจอในระดับดีมาก ร้อยละ 40 เห็นว่าอยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 65 ให้ความเห็นว่าระบบมีความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานในระดับดีมาก ร้อยละ 35 เห็นว่าอยู่ในระดับดี

6.2.3 ด้านความถูกต้องของข้อมูลระบบ

จากการประเมิน พบว่าผู้ประเมินร้อยละ 70 ให้ความเห็นว่ารายงานมีข้อมูลที่ต้องการในระดับดีมาก ร้อยละ 25 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประเมินร้อยละ 50 ให้ความเห็นว่าผลการประมวลผลค่า Loss Ratio มีความถูกต้องได้ในระดับดีมาก และร้อยละ 45 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง

6.2.4 ด้านความปลอดภัยในการใช้ระบบ

จากการประเมิน พบว่าผู้ประเมินร้อยละ 55 ให้ความเห็นว่าระบบมีการ Log-On เข้าใช้ระบบมีความเหมาะสมในระดับดีมาก ร้อยละ 40 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประเมินร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่าระบบมีการกำหนดสิทธิการใช้งานผู้ใช้เหมาะสมในระดับดีมาก ร้อยละ 55 เห็นว่าอยู่ในระดับดี และร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับดี

6.2.5 ด้านอื่น ๆ

จากการประเมิน พบว่าผู้ประเมินร้อยละ 45 ให้ความเห็นว่าระบบมีใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบต่อไปได้ในระดับดีมาก ร้อยละ 50 เห็นว่าอยู่ในระดับดีและร้อยละ 5 เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประเมินร้อยละ 60 ให้ความเห็นว่า ข้อความที่ใช้ในระบบง่ายต่อการเข้าใจในระดับดีมาก ร้อยละ 40 เห็นว่าอยู่ในระดับดี และร้อยละ 10 เห็นว่าอยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 60 ให้ความเห็นว่าระบบมีคู่มือใช้ระบบมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานในระดับดีมาก ร้อยละ 40 เห็นว่าอยู่ในระดับดี

จากผลการประเมินที่ได้ กล่าวได้ว่าระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจสามารถนำไปใช้ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในส่วนงานรับประกันภัย งานสินไหม และผู้มีอำนาจตัดสินใจกำหนดค่าเบี้ยประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการลดเวลาในการทำงาน ความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าเบี้ยที่ถือเป็นรายได้ ค่าสินไหมจ่าย และ ค่า Loss Ratio เพื่อสามารถช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจกำหนดค่าเบี้ยประกันภัย ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้

6.3 ปัญหาและข้อจำกัด

จากการทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ผู้ศึกษาได้พบประเด็นปัญหาและข้อจำกัดของระบบดังนี้

- 1) ไม่มีการพัฒนาระบบสำหรับการติดตามผลอัตราความเสี่ยงภัยเนื่องจากเมื่อทำการกำหนดความคุ้มครองและค่าเบี้ยประกันภัยแล้ว ควรมีการติดตามผลอัตราความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ติดตามผลมาปรับปรุงการกำหนดความคุ้มครองให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
- 2) ปัจจุบันการวิเคราะห์หากกลุ่มกรมธรรม์ของระบบคำนวณจากปัจจัยพื้นฐานเท่านั้นยังไม่มีการนำรายละเอียดต่างๆของความคุ้มครองมาใช้ในการพิจารณา เพื่อที่จะทำให้การคำนวณค่า Loss Ratio มีค่าใกล้เคียงความน่าจะเป็นมากขึ้น

6.4 ข้อเสนอแนะ

จากการทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อระบบสนับสนุนการตัดสินใจการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์กรมธรรม์ภาคสมัครใจ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสำหรับผู้สนใจดังนี้

- 1) ควรพัฒนาระบบสำหรับการติดตามผลอัตราความเสี่ยงภัย
- 2) ควรมีการเพิ่มปัจจัยในการวิเคราะห์หากกลุ่มกรมธรรม์ ในรายละเอียดต่างๆของความคุ้มครองเพื่อที่จะทำให้การคำนวณค่า Loss Ratio มีค่าใกล้เคียงความน่าจะเป็นมากขึ้น
- 3) ควรให้มีการสำรวจความพอใจของลูกค้าเนื่องจากเมื่อกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยตามความคุ้มครองที่กำหนดนั้น อาจมีความเหมาะสมสำหรับบริษัทในด้านความคุ้มครอง แต่อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจเพราะความคุ้มครองที่กำหนดนั้นอาจน้อยกว่าการเกิดสินไหมของลูกค้า ถึงแม้การกำหนดความคุ้มครองน้อยนั้นจะทำให้ค่าเบี้ยประกันภัยถูกลง แต่อาจไม่ถูกใจลูกค้า ดังนั้นควรให้มีการสำรวจความพอใจของลูกค้าเพื่อทำให้การกำหนดความคุ้มครองและค่าเบี้ยประกันภัยนั้น มีความเหมาะสมสำหรับบริษัทและลูกค้า