

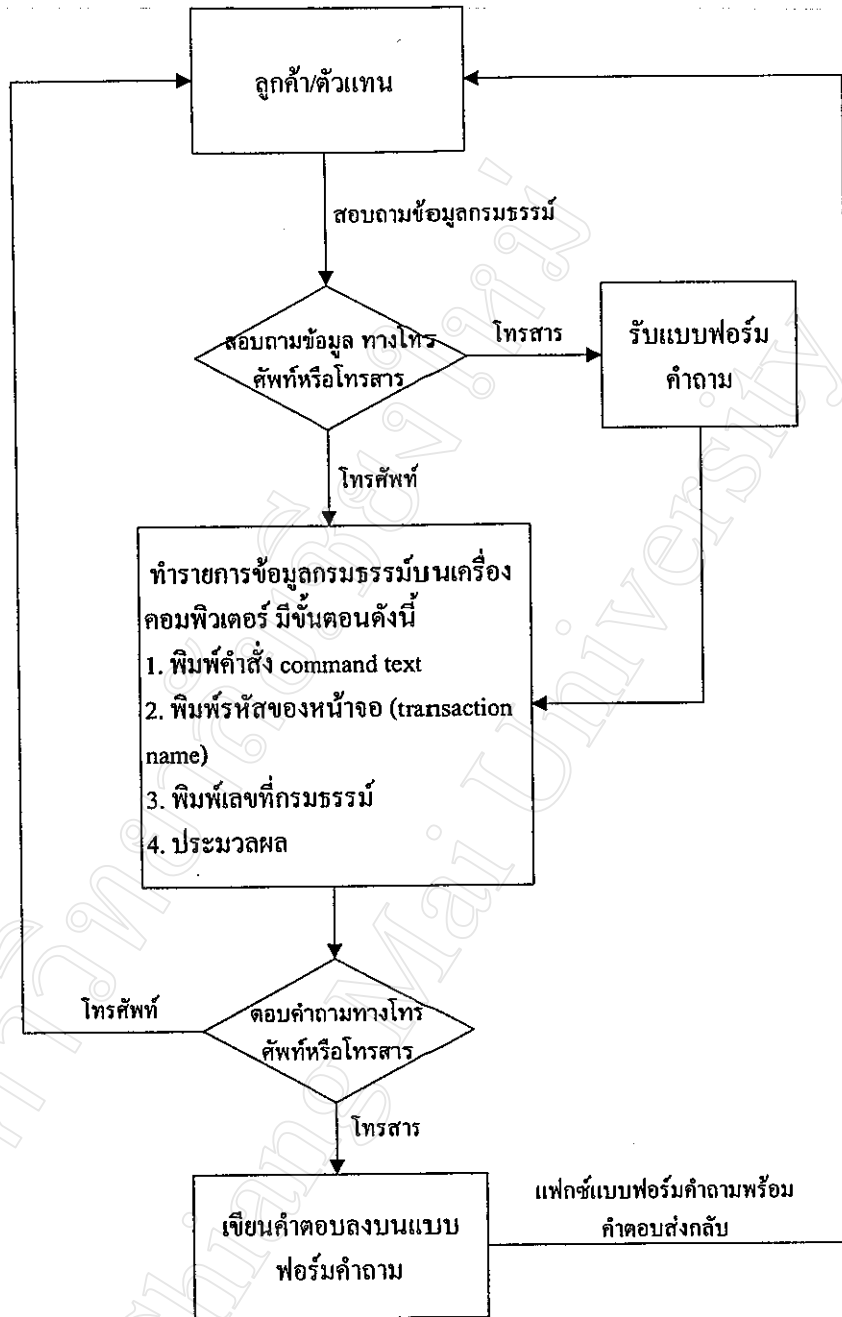
บทที่ 2

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ก่อนการศึกษาและค้นคว้า ผู้พัฒนาได้วางแผนและเตรียมการ โดยการแบ่งขั้นตอนการทำงาน และวิธีการดำเนินงาน เรียงลำดับดังนี้

2.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

งานด้านการให้ข้อมูลกรรมธรรม์ของฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์ นับว่าเป็นระบบงานบริการที่มีความสำคัญมาก เพราะสนับสนุนการให้บริการลูกค้าจำนวนมากที่เข้ามาติดต่อสอบถาม เป็นระบบที่มีการทำรายการ (Transaction) ของการใช้งานค่อนข้างสูง รูปแบบการทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นการใช้งานประเภทการร้องขอ (Query) เพื่อเรียกใช้ข้อมูล สำหรับตอบคำถามลูกค้า โดยมีขั้นตอนของการทำงานดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการสอบถามข้อมูลกรมธรรม์

จากรูปที่ 2.1 ลูกค้าหรือตัวแทนจะสอบถามข้อมูลกรมธรรม์เข้ามาที่ฝ่ายบริการผู้ถือกรมธรรม์ โดยมีการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร ถ้าเป็นการสอบถามทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะทำการผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบของคำสั่งตัวอักษรภาษาอังกฤษ ส่งให้ระบบ จะทำการประมวลผล และนำผลลัพธ์ที่ได้มาตอบคำถามตัวแทน แต่ถ้าเป็นการสอบถามทางโทรสาร จะมีแบบฟอร์มสำหรับสอบถาม ให้ตัวแทนกรอกข้อมูลที่ต้องการสอบถาม แล้วแฟกซ์เข้ามาสอบถามกับ

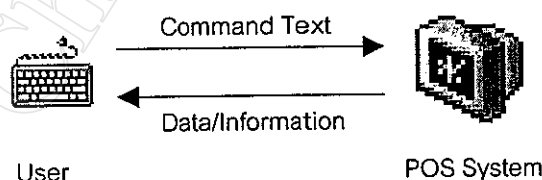
ทางศูนย์บริการ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบฟอร์มสอบถามแล้ว ก็จะไปทำรายการผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบของคำสั่งตัวอักษรภาษาอังกฤษ สั่งให้ระบบจะทำการประมวลผล และนำผลลัพธ์ที่ได้เขียนลงบนแบบฟอร์มสอบถาม แล้วทำการแฟกซ์แบบฟอร์มสอบถามนั้นพร้อมกับคำตอบส่งกลับไปยังหน่วยตัวแทน

2.2 ระบบหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

ประกอบด้วยอุปกรณ์และ โปรแกรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ โยส ใช้คอมพิวเตอร์เมนเฟรม IBM O/S390 เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระบบงาน ของสาขาต่างๆทั่วประเทศ และทำการประมวลผลเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยแบบวันต่อวัน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยจะเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายเฉพาะที่ หรือที่เรียกว่า แลน (LAN) ติดตั้งอยู่ ณ สาขาต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งใช้ในการทำรายการประจำวันทั่วไป
3. ระบบการสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนกลางกับสำนักงานสาขาต่างๆ มีการเช่าวงจรสื่อสารความเร็วสูงผ่านโครงข่ายสาธารณะ เชื่อมโยงระหว่างโหนดต่างๆ
4. ซอฟต์แวร์ของระบบงานปัจจุบัน ใช้โปรแกรมของบริษัทไอบีเอ็ม ที่ชื่อว่า IBM Personal Communications โดยใช้โปรโตคอลที่ซีพีไอพี (TCP/IP) ในการติดต่อสื่อสารกัน

2.3 ลักษณะการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์กับงานการให้ข้อมูลกรมธรรม์



รูป 2.2 แสดงการร้องขอข้อมูลของผู้ใช้ระบบต่อระบบ

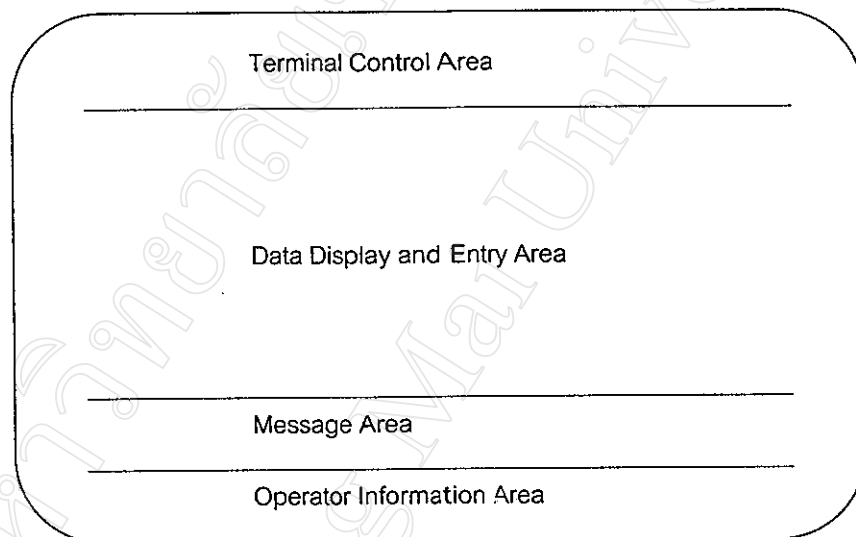
จากรูปที่ 2.2 เป็นการร้องขอข้อมูลจากระบบ POS (Policy Owner Service System) โดยการทำรายการหรือประมวลผล ด้วยการออกคำสั่งผ่านทางคีย์บอร์ดในรูปแบบของตัวอักษรภาษา

อังกฤษเพื่อร้องขอข้อมูลและแสดงผลตอบสนองนั้นออกมาทางหน้าจอ โดยไม่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูล

ระบบ POS คือ ระบบงานที่ออกแบบมาเพื่อใช้สำหรับการทำรายการออนไลน์ (online processing) ในส่วนงานของการเปลี่ยนแปลงและต่ออายุกรมธรรม์ โดยมีลักษณะดังนี้ คือ

- Online data entry คือ สามารถกรอกข้อมูลเพื่อทำรายการและประมวลผลได้โดยทันที
- Edit and correction คือ สามารถทำแก้ไขข้อมูลหรือรายการที่ผิดพลาดได้
- Online data inquiry คือ สามารถเรียกดูข้อมูลปัจจุบันได้

โดยแบ่งพื้นที่ของการแสดงผล (Screen Area) ออกเป็น 4 ส่วน ดังรูปที่ 2.3



รูป 2.3 แสดงพื้นที่การแสดงผล (Screen Area) ของหน้าจอ

1. Terminal Control Area เป็นพื้นที่บรรทัดแรกของหน้าจอ แสดงรายละเอียดพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย รหัสระบบ รหัสประเทศ รหัสแผนก รหัสผู้ใช้งาน
2. Data Display and Entry Area เป็นพื้นที่เริ่มตั้งแต่บรรทัดที่สอง ลงไปจนถึงในส่วนของ Message Area ประกอบไปด้วยรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกรมธรรม์
3. Message Area เป็นพื้นที่แสดงสถานะของการทำรายการในหน้าจอ เช่น ยอมรับหรือปฏิเสธการทำรายการ (Transaction Accept or Reject) รวมไปถึงรายการข้อผิดพลาด (Error) ต่างๆ
4. Operator Information Area เป็นพื้นที่ที่แสดงสัญลักษณ์ทั้งหมด ที่ประมวลผลโดยระบบ

2.4 ผู้ใช้ระบบที่เกี่ยวข้อง

ในด้านของผู้ใช้ระบบงานการให้ข้อมูลกรมธรรม์ ของฝ่ายบริการผู้ถือกรมธรรม์นั้น มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ ดังนี้คือ

2.4.1 พนักงานฝ่ายบริการผู้ถือกรมธรรม์

2.4.2 พนักงานตอบโทรศัพท์ (Call Center)

2.5 ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานเดิม

เนื่องจากการทำรายการในระบบงานเดิมนั้น ต้องใช้การออกคำสั่งในรูปแบบของตัวอักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งมีลักษณะที่เข้าใจยาก และยังคงอาศัยการจดจำคำสั่งต่างๆรวมทั้งความชำนาญของผู้ใช้ระบบเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้การทำรายการต่างๆเพื่อเรียกใช้ข้อมูล มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ถ้าช้าและอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย นอกจากนี้รายการข้อมูลที่แสดงออกมาบนหน้าจอ โดยส่วนใหญ่ก็ยังเป็นข้อมูลที่เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษและตัวเลข ซึ่งหากผู้ใช้ระบบเองไม่มีความรู้หรือความชำนาญแล้วอาจจะตีความหมายผิดได้

2.6 ความต้องการของผู้ใช้ระบบ

ในด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบนั้น สามารถแจกแจงความต้องการได้ดังนี้

2.6.1 ต้องการให้รูปแบบของการออกคำสั่งง่ายขึ้น

2.6.2 ต้องการให้ระบบทำรายการอัตโนมัติแทน

2.6.3 ต้องการให้มีการแสดงผลออกมาเป็นหมวดหมู่ที่เข้าใจง่ายและมีค่าแปลหรือความหมายที่เป็นภาษาไทยกำกับ