

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ

การจัดการสินไหมทดแทน (Claim) เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งการจัดการสินไหมทดแทนนั้นหมายถึงกระบวนการทำการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามข้อตกลงและเงื่อนไขที่กำหนดในกรมธรรม์ซึ่งมีความผูกพันระหว่างบริษัทและผู้เอาประกันภัย

ในปัจจุบันบริษัทประกันภัยได้ให้ความสำคัญในด้านของการบริหารความเสี่ยง (Risk Based Capital) ที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Risk) ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) การจัดการสินไหมทดแทนนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) และความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) ส่งผลให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องกำกับดูแลกระบวนการภายใต้กระบวนการจัดการสินไหมทดแทน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการกำกับดูแลที่ดี เช่น การควบคุมภายใน (Internal Control) การกำกับกรปฏิบัติการ (Compliance function) ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล (Transparency and Disclosure)

การควบคุมภายในมีองค์ประกอบ ดังนี้ สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) การประเมินและบริหารความเสี่ยง (Risk Assessments) การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information System and Communication) และระบบการติดตาม (Monitoring) หากพิจารณาจะเห็นว่า ระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการควบคุมภายในและส่งผลต่อการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน (Control Activities) และระบบการติดตาม เช่น ช่วยในการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบโดยการกำหนดสิทธิ์การใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ในระบบตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละฝ่าย หรือช่วยในการควบคุมด้านบัญชีและการบันทึกข้อมูลทางบัญชี เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ECC 6.0 สำหรับกระบวนการจัดการสินค้าใหม่รถยนต์ของธุรกิจประกันวินาศภัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ด้านการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ โปร่งใส และมีการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับลูกค้าหรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ตลอดจนสร้างข้อมูลประวัติด้านสินค้าใหม่รถยนต์ที่มีประโยชน์ต่อกิจกรรมอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย เช่น การวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การพิจารณารับประกันภัยที่ดี เป็นต้น

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ECC 6.0 เป็นซอฟต์แวร์ที่มีจุดเด่น คือ การเชื่อมโยง (Integrated) ข้อมูลจากกระบวนการต่าง ๆ ทางธุรกิจแบบ On-line Real-time ส่งผลให้ข้อมูลทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผลประโยชน์จากงานวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ คือ

- การควบคุมการดำเนินการด้านสินค้าใหม่รถยนต์ที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการทำงานและลดช่องทางการทุจริตอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
- การควบคุมการบันทึกข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้อง และไม่ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
- การบริการด้านสินค้าใหม่รถยนต์ด้วยความรวดเร็วโดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลที่เชื่อมโยงแบบ Real-time กับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลการรับประกันภัยข้อมูลด้านบัญชีการเงิน เป็นต้น
- การออกแบบผลิตภัณฑ์กรมธรรม์จากข้อมูลสถิติด้านสินค้าใหม่รถยนต์ที่มีคุณภาพ
- การพิจารณารับประกันภัยมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยคัดเลือกภัยที่ดีในการรับประกันภัย
- ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ทันสมัยไปใช้ในการตัดสินใจดำเนินการได้รวดเร็วทันต่อสภาวะการแข่งขันของตลาดปัจจุบัน

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ใช้ขั้นตอนการดำเนินงานตาม ASAP Methodology ของ SAP ซึ่งสามารถเทียบเคียงกับ Independence Study (IS) Process Engineering Guide-VSE reference on ISO 29110 Lifecycle for Very Small Entities (VSEs) โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.4.1 การเตรียมความพร้อมของโครงการ (Project Preparation)

ประกอบด้วย การจัดทำแผนการดำเนินการในโครงการและเตรียมความพร้อมสำหรับบริหารโครงสร้างซอฟต์แวร์ (Project Preparation) โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างคัดเลือก Configuration Item และจัดทำ Project Repository

1.4.2 การออกแบบระบบงาน (Business Blueprint)

ประกอบด้วย การศึกษาความต้องการของระบบ การออกแบบโครงสร้างทางองค์กรและกระบวนการทางธุรกิจ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการระบบจากผู้มีความรู้ด้านกระบวนการสินค้าใหม่รถยนต์ และนำมาออกแบบโครงสร้างทางองค์กรและกระบวนการทางธุรกิจของระบบ SAE ECC 6.0 ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจของกระบวนการสินค้าใหม่รถยนต์

1.4.3 การกำหนดตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 (Realization)

ประกอบด้วย การตั้งค่าระบบ (Configuration) ให้เป็นไปตามโครงสร้างทางองค์กรและกระบวนการทางธุรกิจที่ได้ออกแบบไว้ และทดสอบระบบงาน โดยผู้วิจัยทำการตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 ให้สามารถทำงานได้ตามที่ได้ออกแบบระบบงาน รวมทั้งทดสอบระบบงานที่ได้ออกแบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบ SAP ECC 6.0 สามารถตอบสนองความต้องการด้านสินค้าใหม่รถยนต์ได้

1.4.4 การเตรียมความพร้อมใช้งานระบบ (Final Preparation)

ประกอบด้วย การจัดทำเอกสารการใช้ระบบงาน ผู้วิจัยจัดทำคู่มือการใช้งานระบบตามฟังก์ชันงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

1.4.5 การสนับสนุนการใช้งานระบบ (Go-live & Support)

สำหรับระบบการจัดการสินค้าใหม่รถยนต์ซึ่งพัฒนาโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ SAP ECC 6.0 นี้ใช้ในการค้นคว้าอิสระเท่านั้นจึงไม่กล่าวถึงขั้นตอนการสนับสนุนการใช้งานระบบ (Go-live & Support)

1.5 ขอบเขตการศึกษา

ระบบการจัดการสินไหมสำหรับยานยนต์ เป็นระบบที่รองรับกิจกรรมการจัดการสินไหมรถยนต์ เริ่มต้นด้วยการรับแจ้งเหตุ การดำเนินการสำรวจความเสียหาย การกำหนดความเสียหายของรถยนต์และพิจารณาตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย การประมวลมูลค่าความเสียหาย รวมถึงการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย โดยมีกระบวนการทำงานดังนี้

1.5.1 กระบวนการย่อยภายใต้ระบบการจัดการสินไหมรถยนต์ ได้แก่

- กระบวนการรับแจ้งเหตุ (Notice of Loss Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - การรับแจ้งเหตุ
 - การบันทึกข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจัดเก็บหมายเลขใบรับแจ้งเหตุ (Notification Form)
 - จัดส่งเจ้าหน้าที่ (Adjuster) เพื่อ ไปสำรวจภัยยังที่เกิดเหตุ
- กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย (Clarifying Facts Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - ตรวจสอบความคุ้มครองกรมธรรม์
 - บันทึกความเสียหายที่เกิดขึ้นกับวัตถุเอาประกันภัยในเอกสาร Claim Form
- กระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย (Evaluating Claim Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - บันทึกผลการประเมินมูลค่าความเสียหาย
 - บันทึกตั้ง Reserve สำหรับค่าเสียหาย
- กระบวนการตกลงค่าสินไหมทดแทน (Settlement Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - บันทึกวิธีการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น ซ่อมทดแทนให้วัตถุเอาประกันภัยอยู่ในสภาพเดิมหรือ จ่ายเงินชดเชยความเสียหายตามทุนประกัน
- กระบวนการจัดจ้างบริการภายนอก(External Services Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - สร้างเอกสารขอส่งจ้างและเอกสารส่งจ้างบริษัท Adjuster เพื่อดำเนินการสำรวจภัยยังจุดที่เกิดเหตุ

- สร้างเอกสารขอตั้งจ้างและเอกสารตั้งจ้างอยู่ซ่อมรถยนต์เพื่อดำเนินการซ่อมรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยให้กลับคืนสภาพเดิม
- การจ่ายชำระเงิน (Outgoing Payment Process)
ประกอบด้วยฟังก์ชันงาน ดังนี้
 - บันทึกจ่ายชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างบริการ เช่น Adjuster , อยู่ซ่อมรถยนต์

1.5.2 การเชื่อมโยงไปยังระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ระบบงานรับประกันภัยรถยนต์ : การเรียกดูข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย
- ระบบงานบัญชีแยกประเภท : การบันทึกรายการทางบัญชีในกิจกรรมภายใต้การจัดการสินไหมทดแทน
- ระบบงานบัญชีเจ้าหนี้ : การบันทึกรายการจ่ายชำระเงินแก่ผู้รับจ้างบริการภายนอก เช่น อยู่ซ่อมรถยนต์

1.6 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการ

ศูนย์เรียนกรุงเทพฯ: วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี c/o สถาบันซอฟต์แวร์เพื่ออุตสาหกรรม เลขที่ 128/96-98 อาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น 8 ห้อง เอ็ม, เอ็น, โอ ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

1.7 รายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำโครงการ

ผู้วิจัยใช้ ระบบ SAP ECC 6.0 เป็นเครื่องมือในการจัดทำโครงการ

1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ผู้ศึกษากำหนดไว้เพื่อทำการดำเนินการศึกษานั้นได้จากการวิเคราะห์ขั้นตอนตามกระบวนการพัฒนาแต่ละขั้นตอนและจำนวนทีมผู้พัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อควบคุมให้ขั้นตอนการศึกษาแต่ละขั้นตอนอยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้จัดทำตารางพัฒนาแบ่งตามขั้นตอนการพัฒนาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2553 ถึงเดือนมกราคม 2554 รวมเป็นระยะเวลา 7 เดือน ดังนี้

ตาราง 1.1 แสดงแผนการดำเนินการศึกษาโครงการ

เดือน	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.
การดำเนินการ	53	53	53	53	53	53	53	54
1) การเตรียมความพร้อมของโครงการ (Project Preparation)								
2) การออกแบบระบบงาน (Business Blueprint)								
3) การกำหนดตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 (Realization)								
4) การเตรียมความพร้อมใช้งานระบบ (Final Preparation)								