

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระบวนการหลักของกิจกรรมในธุรกิจประกันภัย

บริษัทประกันวินาศภัยมีกิจกรรมหลักใหญ่ 5 ด้าน ดังนี้

2.1.1 การออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Design and Development)

กิจกรรมนี้ ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ความต้องการของลูกค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย ข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการออกแบบผลิตภัณฑ์และเบี้ยประกันภัยที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนจัดฝึกอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์แก่พนักงานและตัวแทนจำหน่าย

2.1.2 การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ (Pricing)

กิจกรรมนี้ ประกอบด้วย การรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดราคาขาย เช่น ความถี่ในการเกิดความเสียหาย มูลค่าความเสียหาย ยอดขาย จำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และสัดส่วนค่าใช้จ่ายขายและบริหารของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเปรียบเทียบราคาตลาด เพื่อนำมา กำหนดราคาขาย

2.1.3 การพิจารณารับประกันภัย (Underwriting)

กิจกรรมนี้ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายในการรับประกันภัย และคัดเลือกภัยที่ดี ตลอดจนกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย รวมถึงการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัย เช่น เอกสารใบเสนอราคา เอกสารกรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

2.1.4 การจัดการค่าสินไหมทดแทน (Claim)

กิจกรรมนี้ ประกอบด้วย การรับแจ้งภัย การสำรวจภัย การประเมินความเสียหาย การเจรจาใช้ค่าสินไหม ตลอดจนสวมสิทธิ์ในการเรียกร้องค่าเสียหายตามค่าความเสียหายที่บริษัทได้ชดเชยให้ผู้เอาประกันภัยจากผู้กระทำละเมิดต่อผู้เอาประกันภัย

2.1.5 การรับประกันภัยต่อ (Reinsurance)

กิจกรรมนี้ ประกอบด้วย การพิจารณาหาบริษัทรับประกันภัยต่อที่เหมาะสม ในการกระจายความเสี่ยงของบริษัท รวมถึงการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัยต่อ

นอกจากนี้บริษัทประกันวินาศภัยยังมีกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น กิจกรรมด้านบัญชี กิจกรรมด้านการเงิน กิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจกรรมด้านการลงทุน เป็นต้น

2.2 ความเสี่ยงในกระบวนการจัดการสินไหมทดแทน

การบริหารความเสี่ยง (Risk Based Capital) ที่เกิดขึ้นต่อบริษัทประกันภัยในด้านต่าง ๆ มีดังนี้ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Risk) ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) ซึ่งการจัดการสินไหมทดแทนนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) และความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) ส่งผลให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องกำกับดูแลกระบวนการภายใต้กระบวนการจัดการสินไหมทดแทน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการกำกับดูแลที่ดี เช่น การควบคุมภายใน (Internal Control) การกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance function) ความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล (Transparency and Disclosure)

การควบคุมภายใน (Internal Control) มีองค์ประกอบ ดังนี้ สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) การประเมินและบริหารความเสี่ยง (Risk Assessments) การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information System and Communication) และระบบการติดตาม (Monitoring) หากพิจารณาจะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการควบคุมภายในและส่งผลต่อการควบคุมด้านโครงสร้างและการปฏิบัติงาน (Control Activities) และระบบการติดตาม เช่น การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศโดยการกำหนดสิทธิ์การใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละฝ่าย รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและช่วยในการควบคุมด้านบัญชีและการบันทึกข้อมูลทางบัญชี เป็นต้น

2.3 SAP ECC6.0

SAP ERP Central Component (ECC) 6.0 คือโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ ซึ่งผลิตโดยบริษัท SAP ประเทศเยอรมนี ในปี ค.ศ. 2005

SAP ECC 6.0 จัดอยู่ในกลุ่มของซอฟต์แวร์ประเภท ERP ซึ่งรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในธุรกิจ เช่น กระบวนการขาย กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการผลิต กระบวนการทางด้านบัญชี กระบวนการทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น การนำกระบวนการทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ มารวมไว้ในระบบงานเดียวกันทำให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลที่ใช้ร่วมกันในครั้งเดียว จึงเพิ่มความคล่องตัวในการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ SAP ECC 6.0 ยังมีจุดเด่น คือ

- เป็น on-line system ที่เชื่อมโยงข้อมูลกันทันทีที่บันทึกข้อมูลโดยไม่ต้องใช้การประมวลผลแบบ batch file
- สามารถเก็บข้อมูลของทั้งองค์กรไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันโดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน
- สามารถตั้งค่า (Configuration) ให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรที่ใช้ระบบงานได้
- ใช้สถาปัตยกรรม Client/server
- มีกระบวนการมาตรฐานทางธุรกิจที่เป็นแบบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

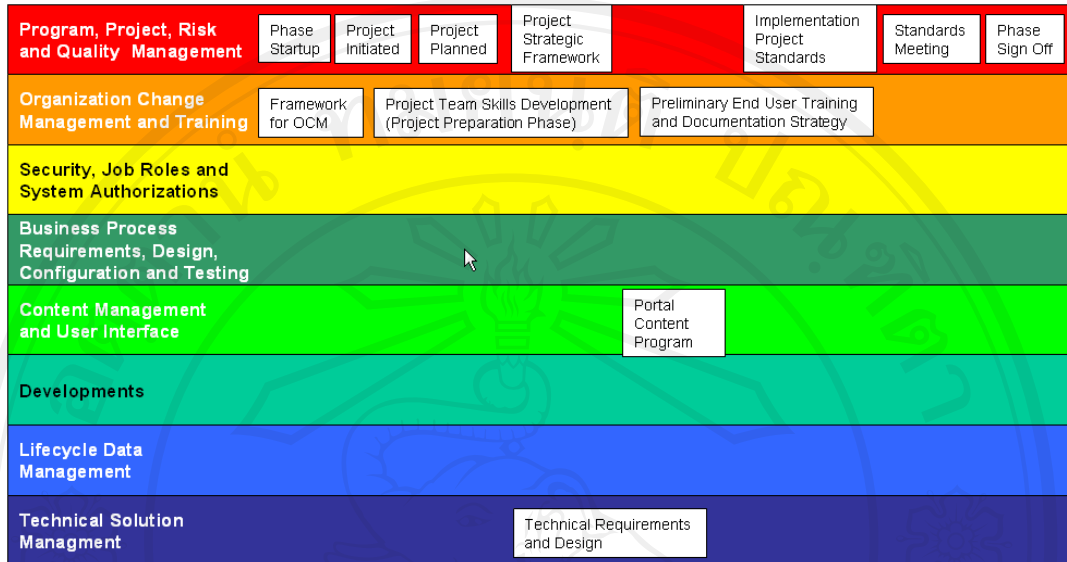
2.4 ASAP Methodology

ASAP Process คือกระบวนการติดตั้งระบบงาน SAP ตามกระบวนการนี้แบ่งการติดตั้งโครงการออกเป็น 5 ช่วง



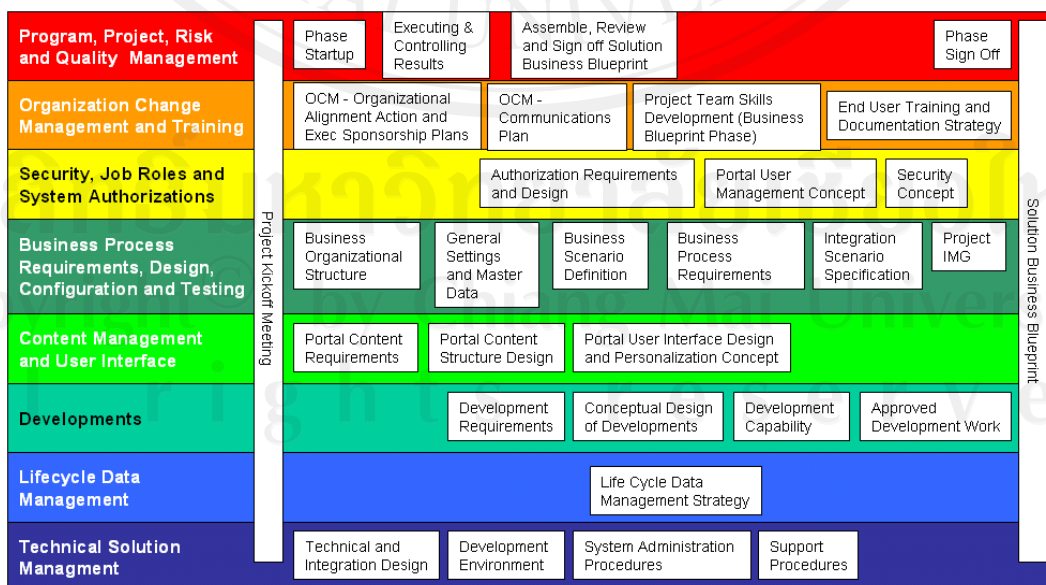
รูป 2.1 แสดงภาพรวมของกระบวนการภายใต้ ASAP Methodology

ช่วงที่ 1 Project Preparation เป็นขั้นตอนการกำหนดรายละเอียดและวางแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการในโครงการติดตั้งระบบงาน



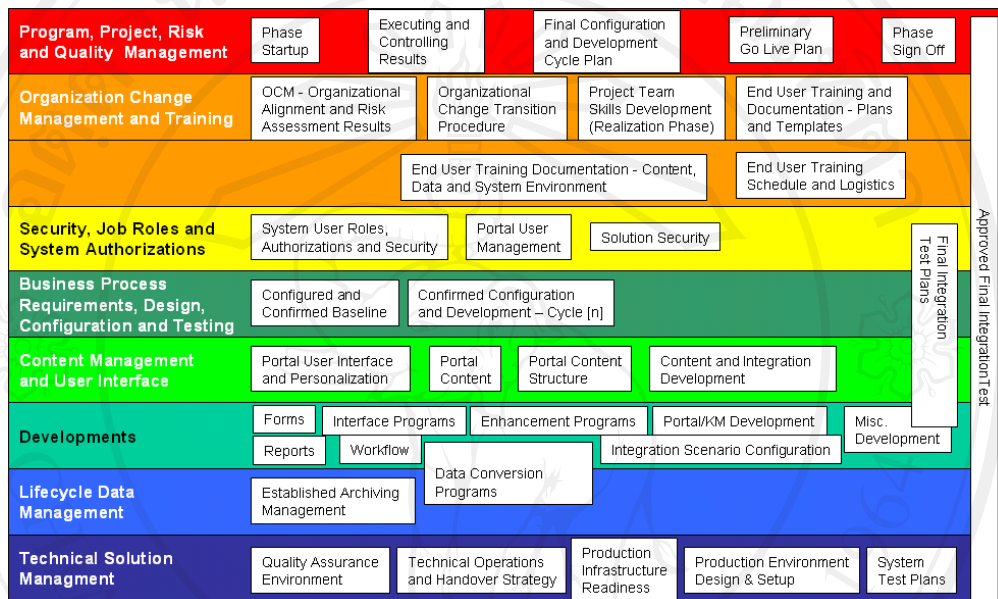
รูป 2.2 แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 1 Project Preparation Phase

ช่วงที่ 2 Business Blueprint เป็นขั้นตอนในการสร้างเอกสาร Business blueprint ของแต่ละระบบงานย่อย เอกสารนี้ประกอบด้วย โครงสร้างทางองค์กรและกระบวนการทางธุรกิจในระบบงาน SAP ที่จะทำการติดตั้งตามความต้องการขององค์กร โดยองค์กรทำการตรวจสอบว่าตรงกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และอาจมีการทบทวนแผนงาน โครงการที่จะดำเนินการต่อไป



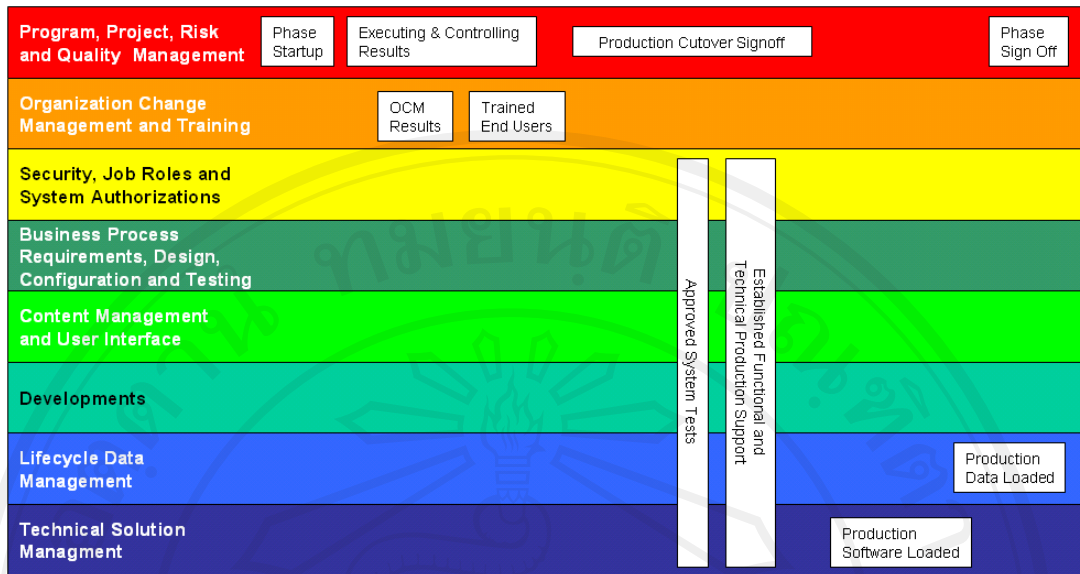
รูป 2.3 แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 2 Business Blueprint Phase

ช่วงที่ 3 Realization เป็นขั้นตอนการกำหนดการตั้งค่าระบบงาน SAP ให้สามารถทำงานได้ตามเอกสาร Business blueprint รวมถึงการทดสอบระบบงานทั้งทดสอบในแต่ละส่วนของระบบงานย่อย (Unit test) และทดสอบระบบงานทั้งหมด (Integration Test) โดยทีมงานผู้ทำการติดตั้งระบบงาน เพื่อการไหลของข้อมูลและการทำงานที่ต่อเนื่องกันของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และจัดทำเอกสารสำหรับผู้ใช้งานระบบ (End user)



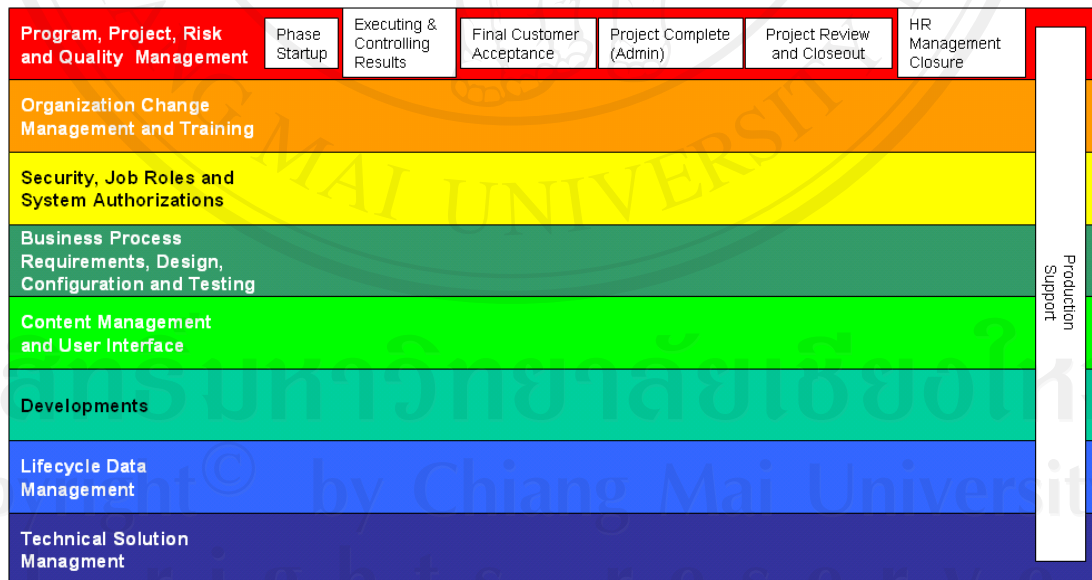
รูป 2.4 แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 3 Realization Phase

ช่วงที่ 4 Final Preparation เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการเตรียมใช้งานระบบประกอบด้วย การทดสอบระบบงาน การฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบงานระดับปฏิบัติการ การบริหารระบบและการกำหนด Cutover activities เพื่อให้ได้จุดที่จะนำข้อมูลจากระบบงานเดิมไปเป็นข้อมูลตั้งต้นในระบบงาน SAP ECC6.0 ดังนั้นในช่วงที่ 4 นี้ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่



รูป 2.5 แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 4 Final Preparation Phase

ช่วงที่ 5 Go Live & Support เป็นขั้นตอนในการเริ่มใช้งานระบบจริง รวมถึงการตั้งทีมงานสำหรับสนับสนุนการใช้งาน ตรวจสอบรายการต่าง ๆ ในระบบงาน และดูแลเกี่ยวกับประสิทธิภาพโดยรวมของระบบงาน



รูป 2.6 แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 5 Go-live & Support Phase