

## บทที่ 5

### ผลสรุปการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ผลสรุปการศึกษา

จากการค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อ "การพัฒนากระบวนการจัดการสินไหมสำหรับยานยนต์ด้วย SAP ECC 6.0" ผลที่ได้รับ คือ การนำระบบ SAP ECC 6.0 มาพัฒนาเพื่อรองรับกระบวนการทางธุรกิจของการจัดการสินไหมรถยนต์ได้บรรลุตามเป้าหมายซึ่งระบบสามารถรองรับกระบวนการทางธุรกิจดังนี้ กระบวนการรับแจ้งเหตุ กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย กระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย กระบวนการตกลงค่าสินไหมทดแทน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างบริการภายนอก กระบวนการจ่ายชำระเงิน โดยระบบมีฟังก์ชันตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ยกเว้นฟังก์ชันการพิมพ์แบบเคลมฟอร์ม

ระบบงานย่อยใน SAP ECC 6.0 ที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์คือ ระบบงาน Plant Maintenance and Service Order ประยุกต์ใช้กับกิจกรรมหลักของกระบวนการสินไหมทดแทนตั้งแต่การเปิดเอกสารรับแจ้งเหตุจนถึงการเปิดเคลม ระบบงาน Material Management – Purchasing ประยุกต์ใช้กับกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างที่เกิดขึ้นในกระบวนการสินไหมทดแทน ระบบงาน Financial Accounting – Account Payables ประยุกต์ใช้กับกิจกรรมการบริหารเจ้าหนี้และการจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้ที่เกิดในกระบวนการสินไหมทดแทน และระบบงาน Sales and Distribution นั้นประยุกต์ใช้สำหรับการค้นหาและตรวจสอบความคุ้มครองของรถยนต์ที่เสียหาย

#### 5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะด้านซึ่งแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป ส่งผลให้การปรับแต่งระบบ SAP ECC 6.0 ให้สามารถรองรับกระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในธุรกิจประกันภัยอย่างมาก รวมทั้งความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ใน SAP ECC 6.0 เป็นอย่างดี จึงจะสามารถปรับแต่งให้ระบบ SAP ECC 6.0 มาใช้ในกระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์ได้ ผู้วิจัยจึงต้องใช้ระยะเวลาในการค้นคว้าเป็นระยะเวลานาน การวิจัยครั้งนี้จึงไม่เหมาะสำหรับการพัฒนาระบบด้วยทรัพยากรบุคคลเพียง 1 คน

ระบบการจัดการสินไหมรถยนต์มีรายละเอียดของกิจกรรมทางธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจทั่วไป โปรแกรมประยุกต์ SAP ECC 6.0 จึงไม่มีฟังก์ชันพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการสินไหมรถยนต์ เช่น เคลมฟอร์ม แบบฟอร์มเช็คจ่ายเงิน แบบฟอร์ม Payment Voucher จึงส่งผลให้ระบบที่พัฒนาขึ้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทั้งหมด

### 5.3 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เมื่อนำระบบ SAP ECC 6.0 มาพัฒนาให้รองรับกระบวนการทางธุรกิจของการจัดการสินไหมรถยนต์ โดยใช้ขั้นตอนการทำงานตามหลักของ ASAP Methodology มาช่วยในการบริหารโครงการ การบริหารโครงสร้างซอฟต์แวร์ ทำให้ระบบได้จากการศึกษาในครั้งนี้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากระบบการจัดการสินไหมรถยนต์มีรายละเอียดทางธุรกิจเฉพาะด้านซึ่งแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ ที่ระบบ SAP ECC 6.0 สามารถรองรับได้ จึงต้องประยุกต์ใช้งานระบบงานย่อยที่มีกระบวนการใกล้เคียงกับกระบวนการเคลมมากที่สุดคือ ระบบงาน Plant Maintenance and Service Order แต่ยังคงต้องอาศัยการปรับแต่งจอภาพที่ใช้ในการบันทึกการรับแจ้งเหตุและเคลม จากจอภาพมาตรฐานของระบบ SAP ECC 6.0 ให้สามารถสื่อความหมายยิ่งขึ้น

ระบบงานซึ่งได้พัฒนาขึ้นในการศึกษานี้ครอบคลุมเฉพาะความต้องการของผู้ใช้ตามที่ได้ศึกษามาเท่านั้น แต่ในการดำเนินงานของการจัดการสินไหมรถยนต์นั้นอาจมีความต้องการทางธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในการวิจัยครั้งนี้ได้ รวมทั้งจะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อเก็บข้อมูลคุณลักษณะต่างของการจัดการสินไหมรถยนต์ให้ครบถ้วน รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมสำหรับพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ

### 5.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

ในความคิดเห็นของผู้จัดทำคิดว่า การจัดทำการค้นคว้าอิสระนี้ มีประโยชน์อย่างมากต่อผู้อยู่ในสายงานประกันภัย และผู้ที่ทำงานในด้านโปรแกรมประยุกต์ SAP เพราะการวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมกระบวนการทำงานของการจัดการสินไหมรถยนต์ ตั้งแต่การตรวจสอบความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ การเคลม ตลอดจนถึงการจ่ายชำระเงินให้กับผู้ซ่อมรถยนต์ และการนำระบบงานย่อยใน SAP ECC 6.0 เช่น ระบบงาน Plant Maintenance and Service Order มาออกแบบเพื่อประยุกต์ใช้งาน จากการที่ได้ทำการศึกษาระบบการจัดการสินไหมรถยนต์นั้นยังไม่ครอบคลุมถึงระบบงานบัญชีและการเงิน (Financial Accounting) และระบบงานบัญชีเพื่อการบริหาร (Controlling) ในอนาคตจึงควรมีการนำระบบการจัดการสินไหมรถยนต์ไปพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้

ครอบคลุมการใช้งานได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษาการพัฒนาแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นด้วย  
เครื่องมือต่าง ๆ ที่ SAP สามารถเชื่อมต่อได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved