

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	3
1.4.1 การเตรียมความพร้อมของโครงการ (Project Preparation)	3
1.4.2 การออกแบบระบบงาน (Business Blueprint)	3
1.4.3 การกำหนดตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 (Realization)	3
1.4.4 การเตรียมความพร้อมใช้งานระบบ (Final Preparation)	3
1.4.5 การสนับสนุนการใช้งานระบบ (Go-live & Support)	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5.1 กระบวนการย่อยภายใต้ระบบการจัดการสินค้าใหม่รถยนต์	4
1.5.2 การเชื่อมโยงไปยังระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	5

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
1.6 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการ	5
1.7 รายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำโครงการ	5
1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 กระบวนการหลักของกิจกรรมในธุรกิจประกันภัย	7
2.1.1 การออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Design and Development)	7
2.1.2 การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ (Pricing)	7
2.1.3 การพิจารณารับประกันภัย (Underwriting)	7
2.1.4 การจัดการค่าสินไหมทดแทน (Claim)	7
2.1.5 การรับประกันภัยต่อ (Reinsurance)	7
2.2 ความเสี่ยงภัยในกระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์	8
2.3 SAP ECC6.0	9
2.4 ASAP Methodology	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
3.1 การเตรียมความพร้อมของโครงการงาน (Project Preparation)	14
3.2 การออกแบบระบบงาน (Business Blueprint)	14
3.3 กำหนดตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 (Realization)	14
3.4 การเตรียมความพร้อมใช้งานระบบ (Final Preparation)	15

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
4.1 ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้	19
4.1.1 กระบวนการรับแจ้งเหตุ (Notice of Loss Process)	20
4.1.2 กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย (Clarifying Facts Process)	21
4.1.3 กระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย (Evaluating Claim Process)	22
4.1.4 กระบวนการตกลงค่าสินไหมทดแทน (Settlement Process)	23
4.1.5 กระบวนการจัดจ้างบริการภายนอก (External Services Process)	23
4.1.6 กระบวนการจ่ายชำระเงิน (Outgoing Payment Process)	24
4.2 ผลการออกแบบระบบ	25
4.2.1 ผลการออกแบบโครงสร้างทางองค์กร	25
4.2.2 ผลการออกแบบโครงสร้างข้อมูลหลัก	29
4.2.3 ผลการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ	31
4.3 ผลการตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0	60
4.3.1 รหัสบริษัท (Company Code)	60
4.3.2 เขตควบคุม (Controlling Area)	63
4.3.3 Profit Center Hierarchy (Controlling Area)	64
4.3.4 Cost Center Standard Hierarchy	64
4.3.5 สาขาภาษี (Business place)	65

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
4.3.6 รหัสโรงงาน (Plant)	65
4.3.7 สถานที่เกิดเหตุ (Location)	68
4.3.8 รหัสองค์กรการจัดซื้อ (Purchasing Organization)	68
4.3.9 รหัสกลุ่มการซื้อ (Purchasing Group)	69
4.3.10 รหัสโรงงานสำหรับการวางแผน (Planning Plant)	70
4.3.11 รหัสผู้วางแผน (Planner Group)	71
4.3.12 ประเภทวัสดุ (Material Type)	71
4.3.13 กลุ่มวัสดุ (Material Group)	74
4.3.14 ประเภทงานบริการ (Service Category)	74
4.3.15 กลุ่มเจ้าหนี้ (Vendor Master)	74
4.3.16 ประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ/จ้าง (Purchase Requisition Type)	76
4.3.17 ประเภทเอกสารใบสั่งซื้อ/จ้าง (Purchase Order Type)	77
4.3.18 ประเภทเอกสารรับแจ้ง (Notification Type)	78
4.3.19 ประเภทเอกสารเคลม (Order Type)	80
4.3.20 ประเภทอุปกรณ์ (Equipment Type)	81
4.3.21 วัตถุทางเทคนิค (Technical Object)	81
4.3.22 ประเภทการจัดตารางเวลา (Scheduling Type)	82
4.3.23 แค็ตตาล็อก (Catalogs)	83
4.3.24 แค็ตตาล็อกโปรไฟล์ (Catalogs Profile)	86

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
4.3.25 โปรไฟล์สถานะ (Status Profile)	87
4.3.26 กำหนดประเภท ประเภทใบเสนอซื้อ (PR Order Type)	88
4.3.27 กำหนดรหัสธนาคาร (House Bank)	89
4.3.28 กำหนดรหัสธนาคาร (House Bank)	90
4.4 ผลการทดสอบระบบ	92
4.5 ผลการวิเคราะห์ GAP Analysis	97
บทที่ 5 ผลสรุปการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ	112
5.1 ผลสรุปการศึกษา	112
5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา	112
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	113
5.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ	113
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก	117
ภาคผนวก ข	122
ประวัติผู้เขียน	250

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	แสดงแผนการดำเนินการศึกษาโครงการ	6
3.1	แสดงการเปรียบเทียบ ASAP Methodology และ ISO 29110	15
4.1	แสดงรหัสบริษัทและคำอธิบาย	25
4.2	แสดงรหัสผังบัญชีและคำอธิบาย	25
4.3	แสดงรหัสขอบเขตการควบคุมและคำอธิบาย	26
4.4	แสดงรหัสสาขาทางภาษีและคำอธิบาย	26
4.5	แสดงรหัสโรงงานและคำอธิบาย	26
4.6	แสดงรหัสสถานที่เกิดเหตุและคำอธิบาย	27
4.7	แสดงรหัสฝ่ายจัดซื้อและคำอธิบาย	27
4.8	แสดงรหัสกลุ่มผู้ซื้อและคำอธิบาย	27
4.9	แสดงรหัสโรงงานสำหรับวางแผนและคำอธิบาย	28
4.10	แสดงรหัสผู้วางแผนและคำอธิบาย	28
4.11	แสดงรหัสประเภทวัสดุและคำอธิบาย	29
4.12	แสดงรหัสกลุ่มวัสดุและคำอธิบาย	29
4.13	แสดงรหัสกลุ่มเจ้าหน้าที่และคำอธิบาย	29
4.14	แสดงรหัสศูนย์เคลมและคำอธิบาย	30
4.15	แสดงรหัสประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร	30
4.16	แสดงรหัสประเภทเอกสารสั่งซื้อ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.17	แสดงรหัสประเภทเอกสารรับแจ้งเหตุ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร	31
4.18	แสดงรหัสประเภทเอกสารเคลม คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร	31
4.19	แสดงผลการทดสอบระบบ	92
4.20	แสดง GAP Analysis	97

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	แสดงภาพรวมของกระบวนการภายใต้ ASAP Methodology	9
2.2	แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 1 Project Preparation Phase	10
2.3	แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 2 Business Blueprint Phase	10
2.4	แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 3 Realization Phase	11
2.5	แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 4 Final Preparation Phase	12
2.6	แสดงกิจกรรมภายใต้ช่วงงานที่ 5 Go-live & Support Phase	12
3.1	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานตาม ASAP Methodology และ Work Product	13
4.1	แสดงภาพรวมกระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์	19
4.2	ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ	32
4.3	ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ (ต่อ)	33
4.4	แสดงกระบวนการรับแจ้งเหตุ	34
4.5	แสดงกระบวนการกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัท	39
4.6	แสดงกระบวนการกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก	41
4.7	แสดงกระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย	43
4.8	แสดงกระบวนการปรับปรุงจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม	46
4.9	แสดงกระบวนการกระบวนการการตกลงค่าสินไหมทดแทน	48
4.10	แสดงกระบวนการการจัดจ้างอู่และร้านอะไหล่	50

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
4.11	แสดงกระบวนการการจัดจ้างบริษัทสำรวจภัย	53
4.12	แสดงกระบวนการตั้งจ่ายกรณีรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง	54
4.13	แสดงกระบวนการตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ	56
4.14	แสดงกระบวนการชำระเงิน	58