

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาของการประกันภัย

การประกันภัยได้เกิดขึ้นมาตั้งแต่ในสมัยโบราณแม้ว่าจะเป็นการที่แตกต่างไปจากหลักการประกันภัยในปัจจุบันอยู่บ้าง โดยในประเทศจีนนั้น เมื่อประมาณ 3,000 ปีก่อนคริสตกาล พ่อค้าชาวจีนได้พัฒนาวิธีการประกันภัยขึ้นสำหรับการขนส่งสินค้าตามลำน้ำแยงซี ซึ่งเป็นสายน้ำที่เชื่อมรากลและเรือบรรทุกสินค้ามักอับปางอยู่เสมอเนื่องจากมีหินใต้น้ำและเกาะแก่งที่คดเคี้ยวเป็นอันตรายต่อการเดินเรือ ซึ่งปรากฏอยู่เสมอว่าพ่อค้าบางคนต้องสิ้นเนื้อประดาตัวเพราะสินค้าได้รับความเสียหายหมด ดังนั้นด้วยความกลัว พ่อค้าเหล่านั้นจึงได้หาทางออกโดยการนำเอาสินค้าของตนบรรทุกไว้ในเรือลำอื่นหลายลำเฉลี่ยกัน ไปจนครบจำนวนหีบห่อสินค้า ซึ่งถ้าเรือลำใดลำหนึ่งจมลงก็หมายความว่าสินค้าของพ่อค้าแต่ละคนสูญเสียบางส่วนเท่านั้น ส่วนในแถบลุ่มแม่น้ำยูเฟรติสชาวบ้านบาบิโลเนียน (Babylonian) ได้พัฒนาการค้าและอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าขึ้น เพื่อนำไปขายยังต่างเมือง ดังนั้นจึงมีความต้องการทาสในการช่วยจัดหาและลำเลียงวัตถุดิบและสินค้าไปขาย ต่อมาเมื่อการค้าเจริญขึ้นทาสที่ช่วยในการขายสินค้าจึงไม่เพียงพอ ประกอบกับทั้งการใช้ทาสก็ไม่ค่อยสะดวกเพราะทาสไม่มีอำนาจในการเจรจาต่อรอง ต่อมาจึงต้องมีการทำสัญญาให้คนอื่นไปทำการค้าขายแทน ที่เรียกว่า พ่อค้าเร่ ซึ่งจะเป็นผู้รับสินค้าจากพ่อค้าบาบิโลเนียนนี้ไปขายยังเมืองต่าง ๆ อีกต่อหนึ่ง และป้องกันมิให้พ่อค้าเร่โกงเงินที่ขายสินค้าเป็นของตนเอง พ่อค้าชาวบาบิโลเนียนจึงกำหนดให้พ่อค้าเร่ นำเอาทรัพย์สิน บุตร และภรรยาไว้กับตนเพื่อเป็นหลักประกัน แต่ในบางครั้งสินค้าที่นำไปก็ถูกโจรปล้นสะดมเอาซึ่งทำให้พ่อค้าเร่ต้องถูกยึดทรัพย์สิน บุตรและภรรยาไปทั้ง ๆ ที่มีใจความผิดของเขา ต่อมาพวกพ่อค้าเร่จึงรวมตัวกันต่อรองว่า ในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสินค้าไม่ได้เกิดขึ้นจากความผิดหรือความประมาทเลินเล่อของพ่อค้าเร่ เขาไม่ต้องรับภาระในความเสียหายนั้น เจ้าของสินค้าจะยึดทรัพย์สิน บุตรและภรรยาของเขาไม่ได้ และข้อตกลงดังกล่าวนี้ก็แพร่หลายไปในวงการต่าง ๆ ในสมัยนั้น รวมทั้งกิจการการเดินเรือของชาวโฟนีเซีย (Phoenician) ซึ่งเป็นชนเผ่าโบราณที่อาศัยอยู่ริมฝั่งทะเลของประเทศซีเรียในปัจจุบัน ด้วย ต่อมาชาวกรีกได้พัฒนาแนวความคิดในทางการค้าจากชาวบาบิโลเนียนและชาวโฟนีเซียนไปเป็นสัญญาชนิดหนึ่ง ซึ่งมีชื่อว่า “สัญญาบอตอมรี (Bottomry)” สัญญาดังกล่าวนี้เป็นสัญญาที่เจ้าของเรือที่ต้องการจะขนส่งสินค้าไปขายยังเมืองห่างไกลจำเป็นต้องใช้เงินทุนซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการ

แล่นเรือไปในทะเลเป็นเวลานาน เขาจึงต้องขอกู้เงินจากนายทุนเงินกู้เพื่อนำไปใช้ค้าขายด้วยวิธีนำตัวเรือไปเป็นเงินประกันกู้ โดยมีข้อตกลงว่าหากเขาเดินทางกลับมาจากการค้าขายแล้ว เขาจะต้องชดใช้เงินที่กู้ไปทั้งหมด (รวมทั้งดอกเบี้ย) ถ้าบิดพริ้วนายทุนเงินกู้ก็จะยึดเรือนั้นไปใช้หนี้เงินกู้ แต่ถ้าเรือไม่กลับมาถึงท่าโดยปลอดภัย นายทุนเงินกู้ก็จะไม่ได้รับการชำระหนี้จากเจ้าของเรือ การกู้เงินโดยเอาเรือเป็นประกันนี้เรียกว่า สัญญาบอตอมรี แต่ถ้าผู้กู้มิได้เป็นเจ้าของเรือ มีแต่สินค้าที่จะจัดส่งไปขายหรือที่จะซื้อกลับมาเขาก็อาจเอาสินค้านั้นมาประกันเงินกู้ได้เช่นเดียวกัน สัญญาผู้ที่มีสินค้าเป็นประกันนี้เรียกว่า “สัญญาเรสปอนเดนเตีย (Respondentia)”

คริสต์ศตวรรษที่ 17 การประกันภัยทางการขนส่งทางทะเลได้เจริญรุ่งเรืองขึ้นอย่างมากในประเทศอังกฤษเพราะประเทศอังกฤษในสมัยนั้นมีการค้าขายทางทะเลมากกว่าประเทศใดในยุโรปและเนื่องจากสมัยนั้นพ่อค้าชาวอังกฤษที่มีเรือเดินทะเลมักจะใช้ร้านค้ากาแฟเป็นที่พบปะกันเพื่อการค้าขายและตกลงประกันทางทะเลกัน ดังนั้นการขอทำประกันภัยและการรับประกันภัยก็ตกลงกันที่ร้านค้ากาแฟนั่นเอง ส่วนวิธีการของการรับประกันภัยในสมัยนั้นก็คือให้เจ้าของเรือหรือพ่อค้าที่ต้องการซื้อประกันภัยทำบัญชีรายการแสดงทรัพย์สินที่จะบรรทุกลงเรือมาแล้วให้บุคคลที่ประสงค์จะรับประกันภัยลงลายมือชื่อพร้อมกับระบุจำนวนเงินที่ตนจะรับเสี่ยงไว้และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองคำว่า “Underwrite” ซึ่งแปลว่า “ผู้พิจารณารับประกันภัย” มาจวบจนทุกวันนี้ ส่วนในด้านผู้รับประกันภัยหรือผู้รับความเสี่ยงก็จะได้รับผลตอบแทนค่าความเสี่ยงนั้นซึ่งเรียกว่า ค่าธรรมเนียมหรือเบี้ยประกันภัยในบรรดาร้านกาแฟที่ใช้ติดต่อทำการค้ากันนี้มีอยู่หนึ่งที่ตั้งอยู่ที่ถนนทาวเวอร์สตรีต เป็นร้านที่พ่อค้าต่าง ๆ มักนิยมมาพบปะและเจรจาการค้ากันมาก ร้านนี้มีเจ้าของชื่อนายเอ็ดเวิร์ดลอยด์ (Edward Lioy) นายลอยด์ ผู้นี้มีส่วนช่วยธุรกิจประกันภัยในสมัยนั้นเป็นอย่างมาก เพราะเขาทำการรวบรวมข่าวสารการเดินเรือ สถิติของเรือแต่ละลำ ตลอดจนสภาพดินฟ้าอากาศ และกระแสน้ำเพื่อบริการแก่พ่อค้าที่จะมารับการประกัน และต่อมาข่าวต่าง ๆ เหล่านี้เองก็คือที่มาของหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ที่ชื่อ “Lloyd’s News” ในสมัยนั้น และในราวปี ค.ศ. 1769 ตลาดการประกันภัยได้ย้ายศูนย์กลางของการประกันภัยมาที่ร้านค้ากาแฟแห่งใหม่ของลอยด์ที่ Pope’s Head Alley ต่อมาในปี ค.ศ.1771 ก็ได้มีการก่อตั้งคณะกรรมการขึ้นบริหารธุรกิจประกันภัยของลอยด์ (Lloyd’s Insurance) และปัจจุบันที่ทำการของ Lloyd’s Insurance เป็นศูนย์กลางของธุรกิจประกันภัยในถนนไทม์ สตรีท (Line Street) ในกรุงลอนดอน มีสมาชิกของลอยด์ ทำหน้าที่รับประกันภัยในนามของลอยด์ ประมาณ 18,500 คน ซึ่งนับได้ว่าเป็นธุรกิจประกันภัยที่เก่าแก่และใหญ่ที่สุดในโลก ดังนั้นจึงถือได้ว่าลอยด์คือบิดาแห่งการประกันภัย

2.2 ความเป็นมาของการประกันภัยในประเทศไทย

ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยมีกำเนิดขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา กำลังรุ่งเรืองซึ่งในครั้งนั้นประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการค้ากับต่างประเทศหลายประเทศ การขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ จึงมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่งสินค้าเกิดขึ้นเป็นประเภทแรก การประกันภัยในสมัยนี้เน้นการธุรกิจของชาวต่างประเทศร่วมมือดำเนินการกันเอง โดยมีได้มีการจดทะเบียนการค้าหรือแจ้งต่อรัฐบาลสยามเป็นทางการแต่ประการใด จนกระทั่งในปี ร.ศ. 130 (พ.ศ. 2454) มีการประกาศกฎหมายที่กล่าวถึงการประกันเป็นครั้งแรก คือ “พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130” และประกาศประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2468 กำหนดให้ผู้ประสงค์จะประกอบกิจการประกันภัยจะต้องได้รับพระบรมราชานุญาตก่อน และต่อมาได้มีการประกันภัยประเภทอื่น ๆ เกิดขึ้น

บริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต โดยถูกต้องตามกฎหมายบริษัทแรก มีดังนี้ บริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศบริษัทแรก คือ บริษัท ไซน่าอันเดอร์ไรท์เตอร์ จำกัด และบริษัทประกันวินาศภัยของคนไทยบริษัทแรก คือ บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง บริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นของชาวต่างประเทศไทยหยุดดำเนินการชั่วคราว และขนทรัพย์สินเงินทองกลับไปประเทศของตน แต่หลังสงครามยุติลงในปี พ.ศ. 2488 มีบางบริษัทกลับมาดำเนินการใหม่ คือ บริษัท อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ซึ่งดำเนินการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย โดยเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (หรือที่มีชื่อย่อว่า เอ.ไอ.เอ) ต่อมาในปี พ.ศ. 2510 กระทรวงพาณิชย์ได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 เพื่อเป็นการควบคุมและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย ระยะเวลาหลังจากพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับดังกล่าวประกาศใช้ การควบคุมธุรกิจประกันภัยเป็นไปอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและเป็นที่ยอมรับของประชาชน และต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ดังกล่าว และมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แทน โดยมีการปรับปรุงกฎหมายบางมาตราให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น สำหรับจำนวนบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันภัยก่อนวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2540 มีจำนวนทั้งสิ้น 76 บริษัท โดยอาจจำแนกบริษัทประกันภัยเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ บริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต 13 บริษัท และบริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย 67 บริษัท ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2540 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้มีการจัดตั้งบริษัทประกันชีวิตใหม่อีกจำนวน 12 ราย และอนุมัติให้มีการ

จัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัยใหม่อีก 16 ราย แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤต ทำให้บริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุมัติจำนวน 3 รายไม่สามารถจัดตั้งได้ และต่อมาเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2541 บริษัททรันโกสินทร์ประกันภัยประสบปัญหาสภาพคล่องทำให้ต้องปิดกิจการลงไปอีก 1 ราย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจุบันมีบริษัทประกันวินาศภัยทั้งสิ้น 79 บริษัท

2.3 ความหมายของการประกันภัย

คำว่า “ประกันภัย” นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายด้วยกัน เช่น คูลป์ (Kulp C.A.) กล่าวว่า การประกันภัยเป็นเครื่องมือของสังคม เพื่อทำหน้าที่ให้เกิดความแน่นอนในภัยที่จะเกิดขึ้น โดยวิธีการเสี่ยงภัยด้วยกัน

พิฟเฟอร์ (Puffer) กล่าวว่า การประกันภัยเป็นเครื่องมือลดความไม่แน่นอนของบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” โดยวิธีโอนภัยไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับประกันภัย ซึ่งสัญญาว่าจะกินในเต็มส่วนหรือบางส่วนในการสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้เอาประกันภัย

มิลเลอร์ (Miller) กล่าวว่า การประกันภัยเป็นเครื่องมือของสังคม ช่วยทำให้ความไม่แน่นอนแห่งภัยที่จะเกิดขึ้นของแต่ละคนให้บังเกิดความแน่นอน และสามารถช่วยกันแบ่งเบาความเสียหายโดยอาศัยการบริจาคเงินจากสมาชิกทั้งหลาย

วิลเลตส์ (Willets) กล่าวว่า การประกันภัยเป็นเครื่องมือของสังคม เพื่อสะสมเงินไว้จ่ายแก่ผู้โชคร้ายที่ได้รับความเสียหายจากภัยที่ระบุนไว้ โดยวิธีโอนภัยอันไม่แน่ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ จากบุคคลผู้เป็นสมาชิกไปยังบุคคลอีกคนหนึ่งหรือคณะหนึ่ง

คณะอนุกรรมการคั่นคว่ำและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย กล่าวว่า การประกันภัย คือ การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายของผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้นั้นกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลง

พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้นิยามไว้ว่า การประกันภัย คือ การกระจายความเสี่ยงภัยโดยมีผู้รับประกันภัยเป็นผู้รับเสี่ยง และกระจายความเสี่ยงไปให้แก่ผู้เอาประกันรายอื่นที่มีลักษณะของความเสี่ยงภัยคล้ายคลึงกัน ส่วนสัญญาประกันภัย คือ สัญญาซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับประกันภัยตกลงจะชดเชยค่าเสียหายให้หากเกิดเหตุการณ์ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา

โดยอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้เอาประกันภัยจะให้เงินตอบแทน ซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 บัญญัติว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตตั้งได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย”

จากความหมายของคำว่า “การประกันภัย” ที่ท่านผู้รู้ได้นิยามเอาไว้ข้างต้นนั้น พอที่จะสรุปสาระสำคัญของประกันภัยได้ดังนี้

1. ต้องมีความร่วมมือของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีภัยเหมือนกัน เช่น การทำประกันอัคคีภัยก็เป็นความร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลที่มีภัยร่วมกัน คือ ภัยจากไฟไหม้
2. ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งกระทำได้โดยการโอนหรือกระจายความเสี่ยงไปยังบุคคลอื่น โดยที่ผู้โอนความเสี่ยงภัยจะต้องจ่ายเงินจำนวนหนึ่งที่เรียกว่า เบี้ยประกันภัย ซึ่งมีจำนวนไม่มากนักไว้ที่กองกลาง และเมื่อภัยที่เอาประกันเกิดขึ้น สมาชิกผู้นั้นก็มีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากกองกลางตามจำนวนเงินที่ตกลงกันไว้
3. ต้องมีผู้รับประกันภัยเป็นคนกลาง อันได้แก่บริษัทประกันภัยต่าง ๆ ทำหน้าที่คอยเฉลี่ยภัยไปยังบุคคลอื่น อีกทั้งยังทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงภัย กำหนดค่าเสี่ยงภัย เก็บรวบรวมเบี้ยประกันภัย ตลอดจนให้บริการในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป การประกันภัย ก็คือการเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ โดยมีผู้รับประกันภัยทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้ วิธีการก็คือ ให้ผู้ที่เต็มใจจะเข้าร่วมในโครงการประกันภัยนี้จ่ายเงิน ซึ่งเป็นจำนวนไม่มากนักที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะทำหน้าที่รวบรวมไว้เป็นกองกลาง ซึ่งเมื่อมีบุคคลในโครงการคนใดได้รับความเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันไว้ ผู้รับประกันภัยก็จะนำเงินจากกองกลางนั้นไปชดใช้ให้ตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้

2.4 ประเภทของการประกันภัย

การประกันภัยอาจแบ่งกว้าง ๆ ได้เป็น 2 ภาค คือ การประกันภัยภาครัฐ (Public Insurance) กับ การประกันภัยภาคเอกชน (Private insurance)

2.4.1 การประกันภัยภาครัฐ เป็นการประกันภัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของประชาชนในสังคม ซึ่งรัฐเป็นผู้กำหนดมาตรการต่าง ๆ ในรูปของกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การประกันภัยภาครัฐอาจทำได้หลายลักษณะแต่ลักษณะที่สำคัญที่จะกล่าวในที่นี้ก็คือการ

ประกันสังคม ซึ่งหมายถึงโครงการของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการในเรื่องการจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่บุคคลในกรณีต่าง ๆ เช่น ความชรา ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ความตาย หรือการว่างงาน เงินผลประโยชน์จะจ่ายจากเงินกองทุนที่รวบรวมจากสมาชิกซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัย หรือนายจ้างของบุคคลเหล่านั้น โดยทั่วไปการเข้าร่วมในโครงการประกันสังคมนี้จะเป็นการบังคับ การประกันสังคมในประเทศไทยมีการจัดตั้งในรูปของกองทุนทดแทนและกองทุนประกันสังคม

2.4.2 การประกันภัยภาคเอกชน คือ การที่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นภาคเอกชนตกลงจะชดใช้ค่าเสียหายให้หากเกิดเหตุการณ์ตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญา โดยอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้เอาประกันภัยจะให้เงินทดแทนซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย การประกันภัยภาคเอกชนอาจแบ่งได้หลายลักษณะ กล่าวคืออาจแบ่งตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย หรือแบ่งตามภัย

2.5 ประโยชน์ของการประกันภัย

2.5.1 ประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย การประกันภัยมีประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยดังนี้

- ให้ความคุ้มครองต่อบุคคล ครอบครัวและทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย เช่น กรณีการประกันชีวิตเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ทายาทหรือผู้รับผลประโยชน์ก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทนเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งทายาทสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตให้เหมือนเดิมต่อไปได้ไม่ต้องลำบากเพราะไร้ที่พึ่ง หรือในกรณีที่ผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตก็ตามก็อาจได้รับความคุ้มครองได้ถ้าผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุจนทุพพลภาพถาวร เขาก็จะมีรายได้สำหรับค่ารักษาพยาบาลและเป็นค่าเลี้ยงชีพต่อไปได้ซึ่งไม่ต้องตกเป็นภาระแก่ผู้อื่น ส่วนในกรณีของการประกันวินาศภัยก็เหมือนกัน คือ เมื่อทรัพย์สินที่ทำประกันภัยไว้ได้รับความเสียหายนั้นจากบริษัทประกันภัย และนำไปจัดหาสินทรัพย์ใหม่ทดแทนได้ ไม่ต้องหมดเนื้อหมดตัวเพราะภัยต่าง ๆ นั้น

- ช่วยปลูกฝังให้เกิดนิสัยประหยัดและช่วยให้เกิดการออมขึ้นได้ การประกันภัยเป็นการบังคับให้ผู้เอาประกันภัยต้องฝึกนิสัยประหยัดไปในตัว ทั้งนี้เพราะต้องเก็บเงินไว้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยให้ได้ตามกำหนดเวลา ผู้เอาประกันภัยจึงไม่สามารถใช้จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่ายได้เหมือนเดิมซึ่งเท่ากับว่าเป็นการฝึกนิสัยประหยัดไปในตัว และจากนิสัยประหยัดนี้เองจะทำให้ผู้เอาประกันภัยสามารถเก็บออมเงินก้อนไว้ใช้ในอนาคตได้ ซึ่งก็เป็นที่น่าทึ่งกันคืออยู่แล้วว่าการออมมีประโยชน์มาก เพราะการออมทำให้มีเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ยามชรา หรือในยามที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร

2.5.2 ประโยชน์ต่อธุรกิจ การประกันภัยมีประโยชน์ต่อธุรกิจ ดังนี้

- ช่วยให้เกิดความมั่นคงในการประกอบธุรกิจ ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นไม่ว่าจะกับทรัพย์สินหรือบุคคลที่เป็นผู้บริหารระดับสูงที่เป็นหัวใจของงานเหล่านั้น ถ้าได้มีการทำประกันภัยไว้แล้ว การประกันภัยก็จะช่วยได้ทั้งในด้านการเงินและศรัทธา ทำให้ธุรกิจไม่ได้รับความกระทบกระเทือน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจขนาดเล็กที่มีทุนดำเนินงานไม่มากนัก ยิ่งสมควรจะทำประกันภัยไว้เพราะเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น เช่น ไฟไหม้โรงงาน เครื่องจักร ฯลฯ สิ่งเหล่านี้อาจทำความเสียหายมากจนไม่สามารถจะมีโอกาสกลับมาดำเนินธุรกิจต่อไปได้ แต่ถ้าเขาได้ทำประกันภัยไว้เมื่อมีภัยเกิดขึ้น เขายังมีเงินที่ได้รับชดเชยจากบริษัทประกันภัยมาดำเนินงานต่อไปได้ ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประกันภัยจึงช่วยให้เกิดความมั่นคงในการประกอบธุรกิจได้เป็นอย่างดี

- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ในการทำธุรกิจ เวลาของนักบริหารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะผู้บริหารมีงานที่ต้องดูแลรับผิดชอบมาก ความเสี่ยงภัยก็เป็นงานอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารที่ดีต้องตระหนักถึงอยู่เสมอในการดำเนินธุรกิจ แต่ถ้าความเสี่ยงภัยที่ว่าเป็นสามารถจะโอนหรือแบ่งไปให้ผู้อื่นรับความเสี่ยง (ด้วยการทำประกันภัย) แทนแล้วละก็ จะทำให้ผู้บริหารผู้นั้นมีเวลาที่จะไปคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุง หรือบริหารให้ธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะไม่ต้องมาเสียเวลาเป็นกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยดังกล่าว

- ช่วยในการขยายเครดิต การประกันภัยช่วยให้การกู้ยืมดำเนินการไปอย่างสะดวกราบรื่นขึ้น เพราะการประกันภัยจะช่วยสร้างเครดิตให้แก่ผู้กู้ (ผู้เอาประกันภัย) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ช่วยลดความเสี่ยงของผู้ให้กู้จากหนี้สูญ เช่น ธนาคารพาณิชย์ (ผู้ให้กู้) จะกำหนดให้ผู้กู้เงินเพื่อไปซื้อบ้านหรือโรงงานทำประกันอัคคีภัยไว้ เพราะเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้ขึ้น ผู้กู้หรือลูกหนี้ก็จะมีเงินชดเชยจากบริษัทประกันภัยมาชำระหนี้แก่ตนได้ นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้กู้เงินเป็นจำนวนมาก ๆ บางครั้งผู้ให้กู้ อาจขอให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตไว้อีกด้วย

- ช่วยให้เกิดเสถียรภาพในต้นทุนการผลิต เป็นธรรมดาอยู่ว่านักธุรกิจที่กำลังเผชิญอยู่กับความเสี่ยงภัยย่อมต้องการหนทาง หรือวิธีการที่จะมาจัดการกับความเสี่ยงภัย ซึ่งวิธีการดังกล่าวพอที่จะแยกเป็น 2 วิธีใหญ่ ๆ คือ วิธีการทำประกันภัยและวิธีอื่นๆ ที่ไม่ใช่การทำประกันภัย ซึ่งทั้ง 2 วิธีดังกล่าวนี้มีผลทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น เช่น นักธุรกิจคนหนึ่งที่กำลังไฟจะไหม้โรงงาน เขาอาจจะใช้วิธีป้องกันโดยการติดตั้งเครื่องดับเพลิงอัตโนมัติหรือเลือกวิธีทำประกันอัคคีภัยก็ได้ แต่ถ้ามองในแง่ของเสถียรภาพหรือความแน่นอนในต้นทุนการผลิตมากกว่าวิธีอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การทำประกันภัย เพราะการทำประกันภัยก็คือการโอนความเสี่ยงภัยไปให้บริษัทประกันภัยโดยเสียเบี้ยประกันภัยจำนวนหนึ่ง

แน่นอนตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งถึงแม้จะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นขึ้นก็ตาม ต้นทุนการผลิตก็ได้กำหนดไว้ อย่างแน่นอนแล้ว

- ช่วยส่งเสริมธุรกิจบางประเภทให้เจริญก้าวหน้าขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความ เสี่ยงภัยมาก ๆ เช่น ธุรกิจระหว่างประเทศ เพราะธุรกิจเหล่านี้จะต้องมีการขนส่งสินค้าจากประเทศหนึ่ง เพื่อไปขายอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งระยะทางที่ขนส่งก็มักจะไกลและอันตรายก็มีมาก ถ้าผู้ทำการค้าไม่มีผู้ มาช่วยรับภาระความเสี่ยงภัยดังกล่าวจึงทำให้กิจการการค้าระหว่างประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้น

2.5.3 ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม การประกันภัยมีประ โยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- ช่วยระดมทุนเพื่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากบริษัทประกันภัยจะได้รับค่าตอบแทนในการ รับภาระความเสี่ยงภัยแทนผู้เอาประกันในรูปของเบี้ยประกันภัย ซึ่งเบี้ยประกันภัยดังกล่าวนี้ถ้ามอง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยแต่ละคนจ่ายก็จะเห็นว่าไม่มากนัก แต่เมื่อดูจำนวนเงินรวมของผู้เอา ประกันภัยทั้งประเทศ ก็จะได้เงินก้อนใหญ่ก้อนหนึ่งทีเดียว เงินก้อนนี้บริษัทประกันภัยจะกันไว้

- ช่วยลดภาระแก่สังคมและรัฐบาล เนื่องจากการประกันภัยทำให้บุคคลแต่ละคนมีความ รับผิดชอบต่อตนเอง ดังนั้นถ้าคนส่วนใหญ่ทำประกันภัยแล้ว เวลาเกิดภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น เขาจะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนมาช่วยบรรเทา หรือทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้น ทำให้เขาไม่ต้อง ประสบกับภาวะหมดเนื้อหมดตัวหรือขาดที่พึ่งพา จนในที่สุดก็จะกลายเป็นภาระแก่สังคมและรัฐบาลที่ จะต้องเข้ามาช่วยสงเคราะห์ เช่น ในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตโดยไม่ได้ทำประกันชีวิตไว้ บุตร และภรรยาที่อยู่ข้างหลังอาจได้รับความเดือดร้อนในชีวิตความเป็นอยู่ จนบางรายก็ใช้ชีวิตแก้ปัญหา โดย ทิ้งบุตรไว้ตามโรงพยาบาลหรือสถานเลี้ยงเด็กกำพร้า บางรายหันไปประกอบอาชีพซึ่งก่อให้เกิด ปัญหาแก่สังคมต่อไปเป็นเงินสำรองก้อนหนึ่ง เพื่อเตรียมไว้สำหรับภัยพิบัติอันจะเกิดขึ้นนอกเหนือจาก ที่คาดคะเนไว้ และเงินสำรองส่วนนี้เองที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศเพราะบริษัทประกันภัยจะนำ เงินสำรองนี้ไปลงทุนในรูปของการซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือหุ้นกู้ ซึ่งก็คือการให้รัฐบาลหรือเอกชนกู้ไป ลงทุนนั่นเอง อันจะมีผลให้อัตราการลงทุนขยายตัวซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม

2.6 นิยามของการประกันภัย

2.6.1 กรมธรรม์ประกันภัย (Insurance Policy) หมายถึง ตราสารที่มีลายชื่อของผู้รับประกันภัย และมีรายการแสดงวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย จำนวนเงินเอาประกันภัย ชื่อผู้เอาประกันภัย ชื่อผู้รับ ผลประโยชน์ วันที่สัญญาเริ่มต้นและสิ้นสุด และอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเงื่อนไขเกี่ยวกับ ประโยชน์ สิทธิ และหน้าที่ของผู้เอาประกัน และผู้รับผลประโยชน์

2.6.2 กรมธรรม์ประกันวินาศภัย (Non Life Insurance) หมายถึง กรมธรรม์ประกันภัยที่มีทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย เป็นวัตถุในการประกันภัยนั่นเอง ซึ่งประกอบด้วย การประกันภัยอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และการประกันสุขภาพ

2.6.3 ผู้เอาประกันภัย (Insured) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งหมายถึง ทรัพย์สินของผู้เอาประกัน

2.6.4 ผู้รับประกันภัย (Insurer) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์ ตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา

2.6.5 ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiary) หมายถึง ผู้ที่มีสิทธิได้รับผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

2.6.6 เบี้ยประกันภัย (Premium) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระให้แก่ผู้รับประกันภัยตามสัญญา เพื่อที่จะได้รับเงินผลประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทนเมื่อตนเสียชีวิตหรือได้รับความเสียหายตามชนิดของภัยที่ได้เอาประกันไว้

2.6.7 เงินเอาประกันภัย (Sum insured) หมายถึง จำนวนเงินที่ระบุในกรมธรรม์แบบกำหนดผลประโยชน์ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายเมื่อมีเหตุการณ์ที่เอาประกันไว้เกิดเหตุการณ์นั้น หรือถ้าเป็นการประกันภัยแบบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนก็คือ จำนวนเงินสูงสุดที่ผู้รับประกันภัยจะต้องรับผิดชอบ

2.6.8 การชดใช้สินไหมทดแทน (Indemnity) หมายถึง การชดใช้ความเสียหายตามที่เสียหายจริง โดยอาจชดใช้ด้วยเงินสด หรือซ่อมแซมให้หรือเปลี่ยนทดแทนให้

2.6.9 ตัวแทนประกันภัย (Insurance agent) หมายถึง ผู้ซึ่งรับประกันภัยมอบหมายให้ทำการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันภัยกับตน ตัวแทนประกันภัยอาจเป็นลูกจ้างของผู้รับประกันภัย หรือเป็นบุคคลภายนอกก็ได้

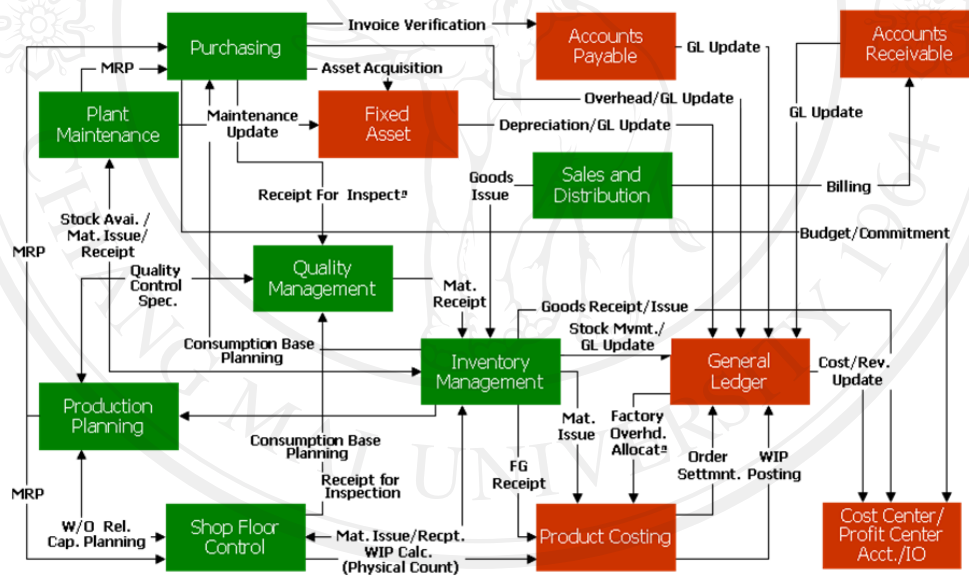
2.6.10 นายหน้าประกันภัย (Insurance broker) หมายถึง ผู้ซึ่งชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย โดยได้รับค่าบำเหน็จจากการนั้น

2.6.11 การสลักหลังหรือใบสลักหลัง (Endorsement) หมายถึง ข้อความที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมจากข้อความปกติในกรมธรรม์เพื่อที่จะเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไขเงื่อนไขหรือข้อความต่าง ๆ จากเงื่อนไขหรือข้อความเดิม เงื่อนไขหรือข้อความนี้จะทำขึ้นก่อนหรือหลังการเอาประกันภัยก็ได้

2.6.12 อัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ (Persistency rate) หมายถึง ความคงอยู่ของกรรมธรรม์ นั้น คือกรรมธรรม์นั้นยังมีผลบังคับใช้ตามสิทธิกรรมธรรม์นั้นทุกประการ

2.7 ระบบ SAP

SAP ซอฟต์แวร์ทางด้าน Enterprise Resource Planning หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า ERP ซึ่ง ERP เป็นซอฟต์แวร์ที่มีการรวบรวม หรือผนวกฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนของโมดูลทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะแบบเรียลไทม์ และ ERP จะได้รับการออกแบบมาบนพื้นฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ก็คือมีการกำหนดในส่วนของกระบวนการทางธุรกิจที่มีการทดสอบ และสำรวจมาแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการดำเนินงานนั้น ๆ ไว้ในตัว ของ ERP



รูป 2.1 ภาพความเชื่อมโยงการทำงานของระบบ SAP

โดยระบบจะมีกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างระบบงานหลัก ๆ ดังนี้

1. ระบบงานบริหารงานขาย
2. ระบบงานจัดซื้อจัดจ้างและบริหารคลังพัสดุ
3. ระบบงานบริหารการผลิต
4. ระบบงานบริหารงานซ่อมบำรุง
5. ระบบงานควบคุมคุณภาพ

6. ระบบงานบัญชีและการเงิน

7. ระบบงานบัญชีบริหาร

ซึ่งในกระบวนการพัฒนา SAP นั้น มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เรียกว่า ASAP Methodology ซึ่งมีขั้นตอนในการทำงานดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมโครงการ

เป็นช่วงของการเตรียมความพร้อมทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการ ทั้งด้านสถานที่ทำงาน บุคลากร ตลอดจนจัดทำแผนการดำเนินงาน โครงการ แนวทางการบริหารโครงการ อย่างละเอียด

บทบาทหน้าที่ในส่วนของบริษัท ที่สำคัญของระยะนี้คือ การสนับสนุนให้ Key User หรือ Process Owner เข้ารับการฝึกอบรม SAP Standard Training เพื่อทำความเข้าใจถึงความสามารถมาตรฐานของระบบงาน SAP ซึ่งจะเป็พื้นฐานความรู้ที่สำคัญในการออกแบบระบบงาน

ระยะที่ 2 การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจและระบบงาน

เป็นช่วงระยะเวลาที่สำคัญของโครงการในการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจให้เหมาะสมกับความต้องการและรองรับการขยายตัวในระดับหนึ่งของบริษัทโดยรวมไว้เรียกว่า “Business Blue Print” ซึ่ง Process Owner จะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการออกแบบ ทั้งนี้ควรจะสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่าง Process Owner ของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการออกแบบระบบงานใหม่ในทิศทางเดียวกันและสามารถใช้ระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในบางส่วนซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน อาจจะต้องนำเสนอการปรับเปลี่ยนนี้เข้าสู่ Steering Committee เพื่อรับรองและจัดทำเป็นนโยบาย หรือระเบียบประกอบการใช้ระบบงานต่อไป

ระยะที่ 3 การจัดทำระบบ

เป็นการสร้างระบบตามความต้องการทางธุรกิจที่กำหนดไว้ในแบบกระบวนการทางธุรกิจที่ได้ ออกแบบไว้ เป็นการแปลงความต้องการด้านธุรกิจให้เป็นระบบงานที่ได้รับการยอมรับ ใช้งานได้ และพร้อมสำหรับการใช้งานจริง ในระยะนี้ Process Owner มีบทบาทสำคัญในการทดสอบระบบงานเพื่อยืนยันการรองรับกระบวนการทางธุรกิจที่ได้ออกแบบไว้ใน Business Blue Print

ระยะที่ 4 การเตรียมความพร้อมก่อนใช้ระบบ

ระยะนี้เป็นช่วงเวลาสำหรับเตรียมการใช้งานจริงด้วยระบบ SAP ให้เรียบร้อย ในระยะนี้สิ่งสำคัญที่บริษัทต้องให้ความสำคัญคือการสนับสนุนการฝึกอบรมผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจ และ

สร้างความคุ้นเคยในการใช้ระบบงานประกอบการทำงานประจำวัน และเพื่อทดสอบการใช้งานของระบบในภาพรวม

อีกกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญคือการแปลงข้อมูล (Data Conversion) จากระบบเดิม มาไว้บนระบบงาน SAP ซึ่งทีมงาน ABAP/Basis จะให้การสนับสนุนในส่วนเทคนิค และ ผู้ที่เป็น Process Owner จะมีส่วนสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการเริ่มต้นใช้ระบบ

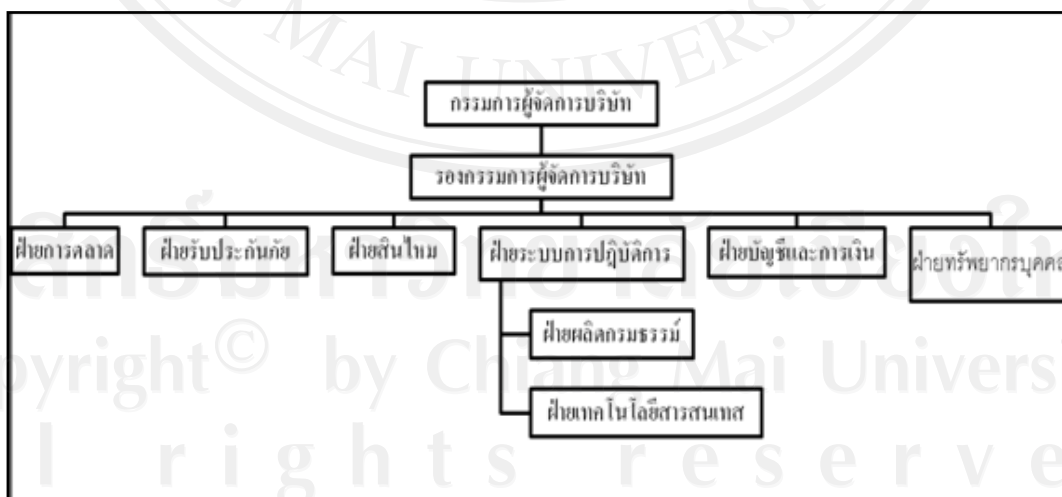
ระยะที่ 5 การใช้ระบบจริงและการสนับสนุน

เป็นจุดสำคัญคือการเริ่มต้นใช้ระบบงานใหม่ ทั้งนี้ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ในการเริ่มต้นใช้ระบบงานที่ชัดเจนว่าจะจัดทำแบบใด ทั้งนี้การกำหนดกลยุทธ์นี้ต้องหารือกันระหว่าง บริษัท และ Implementer ให้ได้ข้อสรุปตั้งแต่ในระยะที่ 2 เพื่อให้สามารถผ่านจากระบบทดสอบไปยังระบบปฏิบัติงานจริงได้อย่างมั่นคง

ทั้งนี้ทั้งนั้น การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ควรมีทีมงาน Project Management ที่มีประสบการณ์ และ Change Management เพื่อคอยตรวจสอบและประสานงานให้ โครงการประสบความสำเร็จ

2.8 การวิเคราะห์ระบบปัจจุบัน

ธุรกิจประกันภัยรถยนต์ เป็นธุรกิจในการทำประกันภัยรถยนต์ โดยจะดำเนินงานทั้งด้านการออกกรมธรรม์ ออก พ.ร.บ. รวมถึงการชดใช้ค่าสินไหมให้แก่ลูกค้า โดยประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังแผนภาพโครงสร้างองค์กร ด้านล่าง



รูป 2.2 แผนผังองค์กร

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานในบริษัทฯ ได้ร่วมมือกันดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายด้านต่าง ๆ และมีหน้าที่ในการทำงานดังนี้

ฝ่ายการตลาด/ฝ่ายขาย

ทำหน้าที่ในการวางแผนการตลาดต่าง ๆ จัดแคมเปญการแข่งขันของตัวแทนต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขายให้แก่บริษัท จัดหาตัวแทนขายประกัน อีกทั้งทำหน้าที่ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตัวแทนขายประกันกับบริษัท และทำหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าติดต่อตรงที่บริษัท

ฝ่ายรับประกันภัย

ทำหน้าที่ในการกำหนดเบี้ยประกันภัย และเงื่อนไขในการประกันภัยรถยนต์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดเบี้ยประกันให้ตรงกับเงื่อนไขที่ คปพ. (คณะกรรมการส่งเสริมการประกันภัย) ได้กำหนดไว้ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้เป็นไปตามกฎระเบียบของ คปพ. (คณะกรรมการส่งเสริมการประกันภัย)

ฝ่ายสินไหม

ทำหน้าที่ในการประเมินค่าเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันตามประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าได้ทำไว้กับบริษัท และทำหน้าที่ในการเรียกร้องค่าเสียหายกับคู่กรณี ในกรณีที่ผู้เอาประกันเป็นฝ่ายถูก เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของบริษัท

ฝ่ายผลิตภัณฑ์

ทำหน้าที่ในการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หลังจากที่ฝ่ายการตลาดได้รับเรื่องจากลูกค้า แล้วผ่านการพิจารณาจากฝ่ายรับประกันเรียบร้อยแล้ว

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทำหน้าที่ในการดูแลระบบต่าง ๆ ที่ใช้งานอยู่ในบริษัท เช่น ระบบการคำนวณเบี้ยประกัน หรือรายงานต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานในแต่ละฝ่ายงานมีความสะดวกและถูกต้องยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละฝ่ายเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

ทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงิน เร่งรัดหนี้สินต่าง ๆ รวมถึงการบริหารงบการเงินต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลกำไรที่ดีแก่บริษัท

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

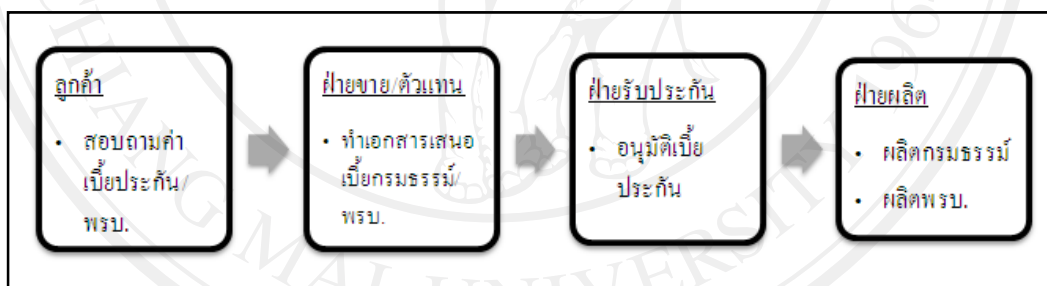
ทำหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ภายในบริษัท ทั้งบุคลากร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ และปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีความรักในองค์กร เพื่อให้การทำงานร่วมกันภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ซึ่งในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันของระบบงานภายใต้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจประกันภัย ซึ่งประกอบด้วยระบบงานบริหารการขายกรมธรรม์ ซึ่งแบ่งเป็นบทย่อย ๆ ตามระบบงานย่อยดังนี้

2.8.1 ระบบงานบริหารการขายกรมธรรม์ประกันภัย

ระบบงานบริหารการขายกรมธรรม์ประกันภัย เริ่มตั้งแต่การติดต่อขายกรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้า การจัดทำเอกสารการขายต่าง ๆ จนถึงการจัดส่งกรมธรรม์ให้กับลูกค้า ซึ่งบริษัทมีกลุ่มลูกค้าหลักคือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าที่มาจากไฟแนนซ์ โดยมีกระบวนการดังนี้

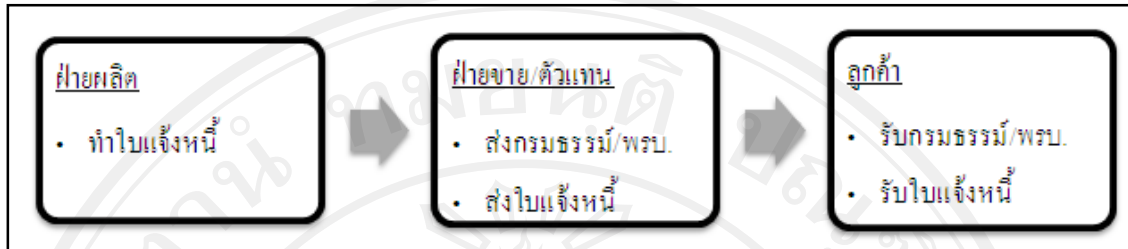
กระบวนการจัดทำกรมธรรม์/พรบ.



รูป 2.3 กระบวนการจัดทำกรมธรรม์/พรบ.

กระบวนการจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ มีขั้นตอนดังนี้ เมื่อลูกค้าสนใจทำกรมธรรม์ของบริษัท จะติดต่อสอบถามข้อมูลตรงมาที่บริษัท ติดต่อตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย ซึ่งฝ่ายขายมีหน้าที่จัดทำใบเสนอราคาเบี้ยกรมธรรม์/พรบ. โดยอ้างอิงจากเบี้ยกรมธรรม์ที่ฝ่ายรับประกันภัยได้แจ้งรายละเอียดเบี้ยกรมธรรม์จำนวนอัตราต่าง ๆ มาแล้วให้กับลูกค้า เพื่อทราบเงื่อนไขและส่วนลดต่าง ๆ ให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าตกลงทำกรมธรรม์/พรบ. กับบริษัท ฝ่ายขายจะทำหน้าที่ในการส่งรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับฝ่ายผลิตกรมธรรม์ เพื่อจัดทำกรมธรรม์/พรบ. ตามรายละเอียดของลูกค้า เช่น เลขที่ตัวถังรถยนต์ สิรรถยนต์ และเงื่อนไขเบี้ยประกันที่ได้รับจากฝ่ายขาย ประเภทรถยนต์ ทะเบียนรถยนต์ และไปสู่กระบวนการจัดส่งกรมธรรม์/พรบ. ให้ลูกค้าต่อไป

กระบวนการจัดส่งกรมธรรม์



รูป 2.4 กระบวนการจัดส่งกรมธรรม์/พรบ.

กระบวนการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ มีขั้นตอนดังนี้ หลังจากที่ฝ่ายผลิตได้ทำงานจัดทำกรมธรรม์/พรบ. ประกันภัยรถยนต์แล้ว จะทำการสร้างใบแจ้งหนี้ เพื่อทำการเรียกเก็บเงินลูกค้า แล้วทำการส่งกรมธรรม์/พรบ. พร้อมทั้งใบแจ้งหนี้ให้กับฝ่ายขาย ตัวแทน หรือนายหน้า เพื่อทำการจัดส่งให้แก่ลูกค้า

2.8.2 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ

จากการสำรวจและเก็บความต้องการจากผู้ใช้งานพบว่าในระบบงานการจัดทำกรมธรรม์ประกันภัย/พรบ. มีกระบวนการทางธุรกิจปัจจุบัน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ

กระบวนการทางธุรกิจ	ความหมายของกระบวนการทางธุรกิจ
SD_BP_100	การสร้างฐานข้อมูลเพื่อการขาย (Sales Master Data Creation Process)
SD_BP_200	การเสนอราคาสินค้า (Presales activities)
SD_BP_300	การจัดทำกรมธรรม์/พรบ. (Sales Order)
SD_BP_400	การจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย/พรบ. และใบแจ้งหนี้ (Shipping and Invoice Process)
SD_BP_500	การแก้ไขกรมธรรม์/พรบ. (Endorsement Process)
SD_BP_600	การเพิ่มหนี้/ลดหนี้เบี่ยงประกันภัย (Debit/Credit Process)
SD_BP_700	การต่ออายุกรมธรรม์ (Renewal Process)

กระบวนการทางธุรกิจแต่ละกระบวนการมีรายละเอียด ดังนี้

1. การสร้างฐานข้อมูลเพื่อบริหารการขาย

ฝ่ายผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่ในการจัดทำรายละเอียดประเภทรถยนต์แต่ละประเภท โดยจะทำการระบุข้อมูลที่เป็นในการจัดทำกรรม/พรบ. เช่น รหัสประเภทรถยนต์ ยี่ห้อรถยนต์ สีรถยนต์ ขนาดรถยนต์ ทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ส่วนฝ่ายขายจะทำหน้าที่จัดทำรายละเอียดข้อมูลลูกค้า โดยจะทำการเก็บรายละเอียดต่าง ๆ จากลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้า ที่อยู่ลูกค้า เพื่อนำไปเป็นข้อมูลหลักในกระบวนการจัดทำสารสนเทศต่อไป

2. การเสนอราคาสินค้า

ฝ่ายขายจัดเก็บรายละเอียดความต้องการในการทำกรรม/พรบ. จากลูกค้า โดยทำการเก็บข้อมูลประเภทรถยนต์ของลูกค้า ประเภทกรรม/พรบ. ที่ลูกค้าต้องการ หลังจากนั้นจะทำการจัดทำใบเสนอราคาเบ็ดเสร็จกรรม/พรบ. โดยจะอ้างอิงค่าเบี่ยประกันจากที่ฝ่ายรับประกันได้ทำการกำหนดไว้ เพื่อให้เบี่ยประกันที่ได้ทำการเสนอให้ลูกค้านั้นถูกต้องตามที่กรมการประกันภัยได้กำหนดมาตรฐานเอาไว้

3. การจัดทำกรรม/พรบ.

ฝ่ายขายจะทำการแจ้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ หลังจากที่ลูกค้าตกลงทำกรรม/พรบ. หลังจากนั้นฝ่ายผลิตภัณฑ์จะทำหน้าที่จัดทำใบกรรม/พรบ. โดยทำการอ้างอิงข้อมูลต่าง ๆ จากใบเสนอราคา เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลรถยนต์ ค่าเบี่ยประกัน และเงื่อนไขอื่น ๆ ที่ได้มีการตกลงไว้กับลูกค้า

4. การจัดส่งกรรม/พรบ. และใบแจ้งหนี้

ฝ่ายผลิตภัณฑ์จะทำหน้าที่ในการจัดทำใบแจ้งหนี้ โดยทำการอ้างอิงรายละเอียดเบี่ยกรรม/พรบ. แล้วทำการจัดส่งเอกสารแจ้งหนี้ พร้อมทั้งกรรม/พรบ.ประกันภัย/พรบ. ให้กับลูกค้า

5. การแก้ไขกรรม/พรบ.

ฝ่ายขายจะทำการแจ้งข้อมูลความต้องการในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรรม/พรบ.ประกันภัย/พรบ. ที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งมาให้กับฝ่ายผลิตภัณฑ์ โดยฝ่ายผลิตภัณฑ์จะนำข้อมูลที่ได้ เช่น เปลี่ยนที่อยู่ลูกค้า เปลี่ยนยอดเบี่ยประกัน หรือเพิ่มเบี่ยประกัน มาทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล และสร้างเป็นเอกสารสลักหลัง และทำการจัดส่งให้ลูกค้านำไปแนบกับกรรม/พรบ.ใบเดิม เพื่อเป็นการอ้างอิงเอกสารในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ แล้วมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลความคุ้มครองกรรม/พรบ.ประกันภัย เพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลให้ฝ่ายเคลมรับรู้ถึงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงนี้

6. การเพิ่มหนี้/ลดหนี้เบียดกันภัย

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเบียดกันภัย ฝ่ายผลิตกรมธรรม์จะทำการสร้างเอกสารเพื่อทำการลดหนี้ หรือเพิ่มหนี้ และสร้างเป็นเอกสารสลักหลัง ทำการจัดส่งให้ลูกค้านำไปแนบกับกรมธรรม์ใบเดิม เพื่อเป็นการอ้างอิงเอกสารในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าเกิดอุบัติเหตุแล้วมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลความคุ้มครองกรมธรรม์เบียดกันภัย เพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลให้ฝ่ายเคลมรับรู้ถึงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงนี้

7. การต่ออายุกรมธรรม์/ พรบ.

ฝ่ายผลิตกรมธรรม์ จะทำหน้าที่ในการตรวจสอบกรมธรรม์ต่าง ๆ ว่าใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุแล้วหรือยัง หลังจากนั้นจะทำการสร้างเอกสารแจ้งการต่ออายุกรมธรรม์ใหม่ โดยจะทำการแจ้งฝ่ายรับประกันเพื่อทำการคำนวณเบียดกันภัยใหม่ แล้วแจ้งฝ่ายขาย เพื่อทำการเสนอราคาเบียดกันภัยใหม่ให้กับลูกค้า