

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ

เนื่องจากในปัจจุบันนี้ โลกได้มีความเจริญก้าวหน้าในหลาย ๆ ด้านมากขึ้น จึงทำให้การแข่งขันทางด้านธุรกิจมีมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ ปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ตลอดเวลา ซึ่งพื้นฐานอย่างหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้มีประสิทธิภาพก็คือ การจัดการทรัพยากร และกระบวนการในการทำงานภายในองค์กรนั่นเอง ดังนั้นระบบด้านไอทีจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ที่จะทำให้การทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบ ERP จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่เป็นระบบที่สามารถช่วยให้การทำงานภายในองค์กรสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น อีกทั้งระบบ ERP มีหลายผู้พัฒนาให้เลือกใช้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละตัว ว่าสามารถรองรับกับ Business Process ขององค์กรนั้น ๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ระบบ ERP เป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละส่วนเข้าด้วยกันได้ ทั้งระหว่างข้อมูลภายในองค์กร และระหว่างองค์กร อีกทั้งเป็นระบบที่สามารถเช็คข้อมูลในอดีต ข้อมูลการแก้ไขเอกสาร หรือข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ถูกทำการลบไปแล้วได้ตลอดเวลา ซึ่งในที่นี้ทางผู้จัดทำจะนำระบบ ERP-SAP มาประยุกต์ใช้เข้ากับธุรกิจระบบประกันภัย เนื่องจากว่าธุรกิจประกันภัยส่วนใหญ่จะสร้างโปรแกรมขึ้นมาใช้เองโดยเฉพาะ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย เช่น

- ระบบมีความเป็นเอกลักษณ์ เหมาะกับองค์กรนั้น ๆ มากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาเมื่อจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงระบบกับองค์กรอื่น เช่น การเชื่อมโยงระหว่างบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน หรือ การเชื่อมโยงข้อมูลกับธนาคาร
- ความผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลของผู้คีย์เอง
- ความต่อเนื่องของข้อมูลระหว่างแต่ละฝ่าย หรือ ระหว่างบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน
- ยากต่อการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง
- ความล่าช้าในกระบวนการทำงาน
- สิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ ที่ต้องทำการพิมพ์ออกมา เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เก็บไว้ หรือ ส่งให้แต่ละฝ่ายภายในองค์กร หรือ ระหว่างบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน

ซึ่งปัญหาจากที่กล่าวมานั้น ทางผู้เขียนจึงได้นำระบบ SAP มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัย เพื่อที่จะทำให้ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาลดลง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อนำระบบ SAP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากเดิมที่ใช้ระบบที่สร้างขึ้นมาใช้งานเองภายในองค์กรตัวเองเท่านั้น

1.2.2 เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับตลาดการประกันภัยเสรีที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 สามารถนำ Standard SAP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจประกันภัยให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

1.3.2 สามารถทำให้ระบบสามารถเชื่อมโยงกับ Module อื่น ๆ ได้ เช่น Plant Maintenance เป็นต้น

1.3.3 เมื่อมีการนำระบบที่ได้ออกแบบไว้ไปใช้งานจริง สามารถช่วยให้สะดวกในการศึกษ ข้อมูลมากยิ่งขึ้น และทำให้ความผิดพลาดจากการศึกษาข้อมูลน้อยลง

1.3.4 ความต่อเนื่องของข้อมูลระหว่างแต่ละฝ่าย หรือ ระหว่างบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน

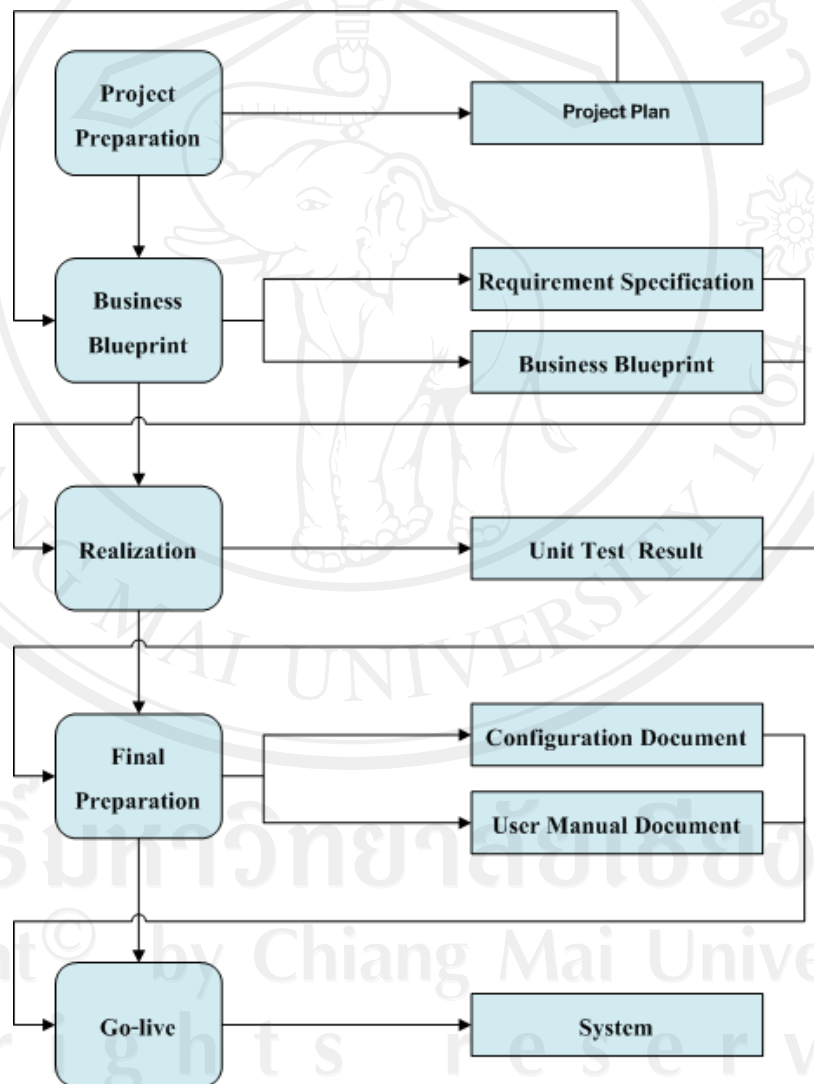
1.3.5 สามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ตลอด

1.3.6 ทำให้ความล่าช้าในกระบวนการทำงานลดน้อยลง เนื่องจากระบบได้มีการเชื่อมต่อในแต่ละส่วนงานแล้ว

1.3.7 ลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ ที่ต้องทำการพิมพ์ออกมา เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เก็บไว้ หรือ ส่งให้แต่ละฝ่ายภายในองค์กร หรือ ระหว่างบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เนื่องจากระบบ SAP จะมีกระบวนการเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว ดังนั้นผู้เขียนจึงนำขั้นตอนกระบวนการมาตรฐานมาใช้ในการพัฒนาระบบ SAP ให้แก่ระบบประกันภัย ซึ่งกระบวนการที่เป็นมาตรฐานของ SAP นั้น สามารถนำมาเปรียบเทียบได้กับกระบวนการทำงานของ ISO29110 ได้ และเนื่องจากว่าไม่ได้เป็นการพัฒนาระบบแบบเต็มรูปแบบขององค์กร โดยจะทำการพัฒนาแค่บางส่วนเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำกระบวนการในพัฒนาระบบบางกระบวนการมาใช้ในการดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูป 1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน SAP เปรียบเทียบกับ ISO29110

กระบวนการทาง SAP	ขั้นตอน/ผลลัพธ์	เทียบกับ ISO29110
1. Project Preparation (การจัดเตรียมระบบ)	<u>ขั้นตอน</u> - จัดทำแผนการทำงาน และ ระยะเวลา ในรายละเอียด - จัดเตรียม Hardware และ Application ที่ใช้ ซึ่งในที่นี้คือระบบ SAP - ยืนยันแผนการทำงานในรายละเอียด <u>ผลลัพธ์ที่ได้</u> - แผนการทำงานในรายละเอียด ระยะเวลา - ลักษณะการจัดเก็บไฟล์ - การตั้งชื่อไฟล์ - Template รูปแบบเอกสาร	-Project Management Process
2. Business Blueprint (การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ)	<u>ขั้นตอน</u> 2.1 ศึกษา/รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้ - โครงสร้างองค์กร - โครงสร้างธุรกิจ - ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้ข้อมูล - เอกสาร แบบฟอร์มและรายงาน - ปัญหาและอุปสรรค 2.2 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และ วิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยการสัมภาษณ์ สัมเกตวิธีการทำงานและ/หรือการสอบทานเอกสาร แบบฟอร์มและรายงาน 2.3 รวบรวมข้อมูลความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ <u>ผลลัพธ์ที่ได้</u> - Requirement Specification ทำการเก็บข้อมูลที่ได้จากการไปสัมภาษณ์ - Business Blueprint	- Software Implements - Software Requirement Analysis - Software Architecture & Design

ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน SAP เปรียบเทียบกับ ISO29110 (ต่อ)

กระบวนการทาง SAP	ขั้นตอน/ผลลัพธ์	เทียบกับ ISO29110
3. Realization (การติดตั้งระบบ)	<u>ขั้นตอน</u> <ul style="list-style-type: none"> - ทำการ set parameter ตาม โครงสร้างของธุรกิจตาม Blueprint - กำหนดวิธีการทดสอบ ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบและบททดสอบทางธุรกิจที่จะใช้สำหรับทดสอบระบบงานใหม่ - จัดเตรียมความพร้อมของระบบที่จะใช้ทดสอบ และกำหนดตารางการทดสอบ - ทดสอบการทำงานของแต่ละระบบงาน (Unit Test) - ทดสอบการเชื่อมโยงทั้งระบบ (Integration Test) <u>ผลลัพธ์ที่ได้</u> <ul style="list-style-type: none"> - Unit Test Script ทำการทดสอบระบบ โดยทดสอบการทำงานเฉพาะ Module นั้น ๆ - Unit Test Result ทำการทดสอบระบบ โดยทดสอบการทำงานเฉพาะ Module นั้น ๆ 	- Software Integrate & Design
4. Final Preparation (การเตรียมระบบครั้งสุดท้าย)	<u>ขั้นตอน</u> <ul style="list-style-type: none"> - ทำการใช้งานระบบจริง - จัดทำเอกสารต่าง ๆ <u>ผลลัพธ์ที่ได้</u> <ul style="list-style-type: none"> - Configuration Document - User Manual Document 	- Software Integrate & Design
5. Go-live	ใช้งานระบบจริง	- Product Delivery

1.5 ขอบเขตการศึกษา

นำ Standard ที่มีอยู่ในระบบ SAP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจประกันภัย โดยในที่นี้ทางผู้เขียนจะนำ Standard SAP มาประยุกต์ใช้กับ Business Process กระบวนการจัดทำกรมธรรม์สำหรับการประกันภัยรถยนต์เท่านั้น การออกแบบจะเริ่มตั้งแต่เมื่อลูกค้ามีความต้องการแจ้งการทำประกันภัยเข้ามาที่องค์กรและหลังจากนั้นจะทำการออกแบบระบบ และติดตั้ง โดยนำกระบวนการทำงานหลัก ๆ ของระบบประกันภัยรถยนต์มาใช้ดังนี้

Inquiry Process

ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานดังนี้

ลูกค้า

- แจ้งเรื่องเพื่อขอรายละเอียดเบี้ยประกันภัย/พรบ. แต่ละประเภทพร้อมทั้งเงื่อนไขความคุ้มครองต่าง ๆ โดยช่องทางในการแจ้งความต้องการของลูกค้า จะมีหลัก ๆ ด้วยกัน 2 ทาง คือ ทางตัวแทนขายประกัน หรือ แจ้งตรงกับบริษัท

บริษัท

- ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า โดยการสร้างเอกสาร Inquiry Document เป็นฐานข้อมูลในการเก็บประวัติลูกค้าเพื่อใช้สำหรับกระบวนการต่อไปในอนาคต

Quotation Process

ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานดังนี้

บริษัท

- จัดทำใบเสนอราคา (Quotation) เพื่อแจกแจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของประเภทของเบี้ยประกัน/พรบ. และเงื่อนไขความคุ้มครอง
- จัดส่งใบเสนอราคา (Quotation) ไปให้ลูกค้าเพื่อทำการตัดสินใจว่าจะซื้อกรมธรรม์/พรบ. หรือไม่

Policy Process

ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานดังนี้

ลูกค้า

- ยืนยันการทำกรมธรรม์/พรบ. จากเบี้ยในใบเสนอราคา (Quotation)

บริษัท

- จัดทำใบกรมธรรม์/พรบ. โดยใช้เงื่อนไขความคุ้มครอง และรายละเอียดค่าเบี้ยประกัน/พรบ. จากที่ลูกค้าได้ทำการเลือก
- ทำการตั้งหนี้

- ทำการออกไปกรมธรรม์/พรบ. เพื่อจัดส่งให้ลูกค้า
- ทำการออกไป invoice เพื่อเรียกเก็บเงินลูกค้า

Endorsement Process

ลูกค้า

- แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ที่อยู่ หรือลูกค้าต้องการยกเลิกกรมธรรม์ โดยที่กรมธรรม์ยังไม่หมดความคุ้มครอง

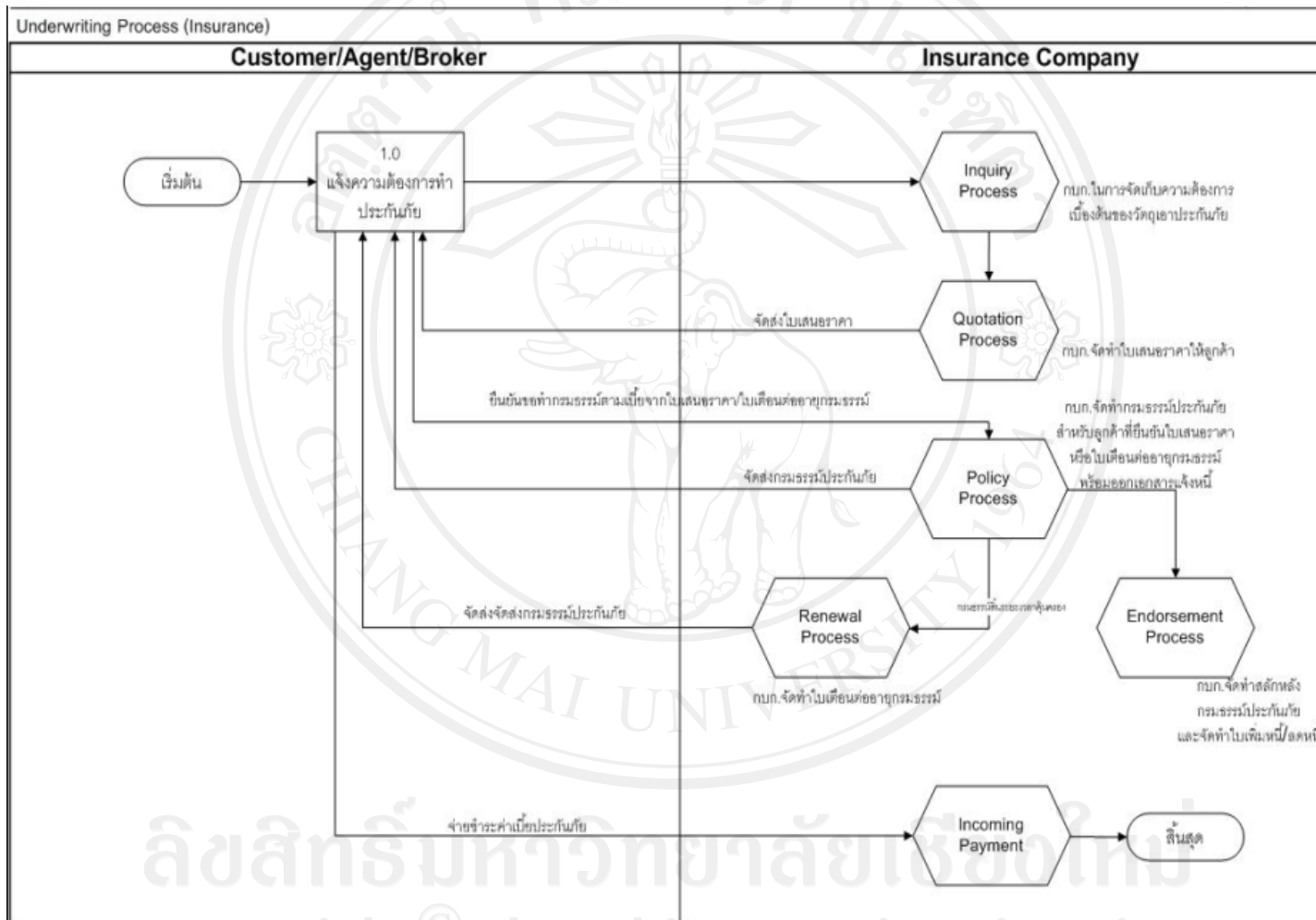
บริษัท

- จัดทำเอกสารสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย
- จัดทำใบลดหนี้ หรือ ใบเพิ่มหนี้

Renewal Process

บริษัท

- พิจารณากรมธรรม์/พรบ. เดิม พร้อมทั้งประวัติการเรียกร้องสินไหมรถยนต์
- จัดทำเอกสารใบเตือนส่งให้ลูกค้า เพื่อแจ้งต่ออายุกรมธรรม์/พรบ.



รูปที่ 1.2 Underwriting Process (Insurance)

1.6 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการ

สำนักงานศูนย์เรียนกรุงเทพฯ : 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

Application

- SAP ECC6.0

1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งระยะเวลาในการดำเนินโครงการ โดยใช้กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานหลัก ๆ จาก SAP มาทำการวางแผนในการดำเนินงานในครั้งนี้ ซึ่งแจกแจงรายละเอียดตามตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

รายละเอียดงาน	ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ (วัน)
ระยะเวลาโครงการรวม	288
Project Preparation	7
Initial Project Planning	3
สร้างและออกมาตรฐานภาพรวมของวิธีการดำเนินงานโครงการ (Create and Issue Project Charter)	2
สร้างแผนการทำงานโครงการ (Create Project Work Plan)	1
จัดเตรียม Project Repository	2
รับการอนุมัติจัดทำโครงการ	2
Business Blueprint	40
กำหนดโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure Definition)	10
กำหนดโครงสร้างขององค์กรธุรกิจ (Define Business Organization Structure)	5

ตารางที่ 1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน (ต่อ)

รายละเอียดงาน	ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ (วัน)
ทำ Workshop โครงสร้างองค์กร (Conduct Organization Structure Workshop)	5
กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Definition)	10
ทำ Workshop ความต้องการโดยทั่วไป (Conduct General Requirements Workshops)	6
พิจารณาการติดตั้งทั่วไป (Determine General Settings)	2
พิจารณามาตรฐานของธุรกิจ (Determine Enterprise Standards)	2
ทำ Workshop กระบวนการธุรกิจ (Conduct Business Process Workshops)	10
พิจารณาความต้องการทางธุรกิจ (Determine Business Requirements)	2
พิจารณาความต้องการการทำงานเพิ่มเติม (Determine the Need for Extended Functions)	2
พิจารณาความต้องการของแบบฟอร์ม (Determine Forms Requirements)	1
พิจารณาความต้องการของรายงาน (Determine Reporting Requirements)	1
พิจารณา Interface ที่ต้องการ (Determine Required Interfaces)	1

ตารางที่ 1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน (ต่อ)

รายละเอียดงาน	ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ (วัน)
พิจารณาความต้องการในการแปลงระบบ (Determine Conversion Requirements)	1
พิจารณาความต้องการเพิ่มเติม (Determine Required Enhancement)	1
ทำส่วนที่ไม่สมบูรณ์ให้ชัดเจน (Clarify Deficient Areas)	1
ทำคำจำกัดความของความต้องการทางธุรกิจให้ชัดเจน (Refine Business Process Requirement Descriptions)	1
ทบทวนพิมพ์เขียวทางธุรกิจ (Blueprint Document Review and Signoff)	6
เตรียมการนำเสนอการทบทวนพิมพ์เขียวทางธุรกิจ (Prepare for Presentation of Blueprint Review)	3
ทบทวนและลงชื่ออนุมัติ (Conduct Review and Sign-Off)	3
ตรวจติดตามถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ (Follow-up on Recommendations)	4

ตารางที่ 1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน (ต่อ)

รายละเอียดงาน	ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ (วัน)
Realization	40
ทบทวนแผนโครงการให้ชัดเจน (Refine Project Plan)	2
พิจารณาแผน Cutover (Determine Cutover Plan)	2
Configuration	34
การ Set ระบบทั่วไป Establish General Settings	2
การสร้างแผนองค์กร Establish Organizational Structure	3
การสร้างขบวนการทำงาน Configure Processes and Functions	15
การสร้างแผนการทดสอบ Create Test Plan	3
การทดสอบของแต่ละระบบ Unit Test	5
การแก้ไข Revise Configuration	6
Prepare Configuration Document	2
Final Preparation	65
ทบทวนแผนโครงการให้ชัดเจน (Refine Project Plan)	5
เตรียมเอกสารติดตั้งระบบ (Configuration Manual)	20
เตรียมเอกสารทดสอบระบบ (Testing Document)	20
เตรียมเอกสารใช้งานระบบ (User Manual)	20
Go-Live Support	106
การดูแลหลังขึ้นระบบ Go-Live Support	100
ส่งระบบ และเอกสารเพื่อให้คณะกรรมการได้ทำการศึกษา	5
คณะกรรมการทำการศึกษาระบบ	5
ทำการเสนอระบบต่อคณะกรรมการ	1

Project Name	Days	Start	End	1-Aug	8-Aug	15-Aug	22-Aug	29-Aug	5-Sep	12-Sep	19-Sep
1.การเตรียมการโครงการ (Project Preparation)	7	1-Aug	8-Aug								
1.1 Initial Project Planning	3	1-Aug	4-Aug								
1.2 จัดเตรียม Project Repository	2	4-Aug	6-Aug								
1.3 รับการอนุมัติจัดทำโครงการ	2	6-Aug	8-Aug								
2.Business Blueprint	40	8-Aug	17-Sep								
2.1 กำหนดโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure Definition)	10	8-Aug	18-Aug								
2.2 กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Definition)	10	18-Aug	28-Aug								
2.3 ทำ Workshop กระบวนการธุรกิจ (Conduct Business Process Workshops)	10	28-Aug	7-Sep								
2.4 ทบทวนพิมพ์เขียวทางธุรกิจ (Blueprint Document Review and Signoff)	6	7-Sep	13-Sep								
2.5 ตรวจสอบติดตามถึงข้อเสนอแนะต่างๆ (Follow-up on Recommendations)	4	13-Sep	17-Sep								

Project Name	Days	Start	End	5-Sep	12-Sep	19-Sep	26-Sep	3-Oct	10-Oct	17-Oct	24-Oct	31-Oct	7-Nov	14-Nov	21-Nov
3.ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงและการทดสอบ (Realization)	40	8-Sep	18-Oct												
3.1 ทบทวนแผนโครงการให้ชัดเจน (Refine Project Plan)	2	8-Sep	10-Sep												
3.2 พิจารณาแผน Cutover (Determine Cutover Plan)	2	10-Sep	12-Sep												
3.3 Configuration	34	12-Sep	16-Oct												
3.4 Prepare Configuration Document	2	16-Oct	18-Oct												
ระบบไม่สามารถใช้งานได้	30	17-Oct	16-Nov												

Project Name	Days	Start	End	7-Nov	14-Nov	21-Nov	28-Nov	5-Dec	12-Dec	19-Dec	26-Dec	2-Jan	9-Jan	16-Jan
4.การเตรียมการขั้นสุดท้าย (Final Preparation)	65	11-Nov	15-Jan											
4.1 ทบทวนแผนโครงการให้ชัดเจน (Refine Project Plan)	5	11-Nov	16-Nov											
4.2 เตรียมเอกสารติดตั้งระบบ (Configuration Manual)	20	16-Nov	6-Dec											
4.3 เตรียมเอกสารทดสอบระบบ (Testing Document)	20	6-Dec	26-Dec											
4.4 เตรียมเอกสารใช้งานระบบ (User Manual)	20	26-Dec	15-Jan											

Project Name	Days	Start	End	9-Jan	16-Jan	23-Jan	30-Jan	6-Feb	13-Feb	20-Feb	27-Feb	#####	13-Mar	20-Mar	27-Mar	3-Apr	10-Apr	17-Apr	24-Apr	1-May
5.การดูแลหลังขึ้นระบบ Go-Live Support	106	15-Jan	1-May																	
5.1การดูแลหลังขึ้นระบบ Go-Live Support	100	15-Jan	25-Apr																	
5.2 ส่งระบบ และเอกสารเพื่อให้คณะกรรมการได้ทำการศึกษา	5	25-Apr	30-Apr																	
5.3 คณะกรรมการทำการศึกษาระบบ	5	25-Apr	30-Apr																	
5.4 ทำการเสนอระบบต่อคณะกรรมการ	1	1-May	2-May																	

รูป 1.3 ระยะเวลาในการดำเนินการ

Copyright © Chiang Mai University
All rights reserved