

จดหมายข่าว

IPRB

ฉบับที่ 21 เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2553

ISSN 1905-1166



มิติใหม่ระบบประกันภัยไทย
สู่อนาคตและความพร้อมในการเปิดเสรี

มุมมองกระตุกต่อมคิดเรื่องการพัฒนา
และออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ผลการทดสอบคู่ขนานกรอบ RBC ปี 2553



สำนักงานอัตราระเบียประกันวินาศภัย (IPRB) สร้างคุณความรู้ คู่การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย



From IPRB

สวัสดีค่ะท่านผู้อ่านทุกท่าน... จดหมายข่าว IPRB ฉบับส่งท้ายปี 2553 นี้เรามีบทความพิเศษ (Special Scoop) มานำเสนอท่านกัน 2 เรื่องค่ะ เรื่องแรกคือ “มิติใหม่ระบบประกันภัยไทย สู่นาคคและความพร้อมในการเปิดเสรี” ส่วนเรื่องที่สอง คุณพิเชฐ เจียรมนิทวีสิน (Tommy) มีบทความอ่านสนุกเข้าใจง่ายเรื่อง “มุมมองกระตุกต่อมคิด เรื่องการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย” มาฝากค่ะ

สำหรับคอลัมน์ Actuaries' Corner ฉบับนี้ คุณ Tommy จะมาเล่าถึงเวลาที่นักล่าฝันแอสซัวร์ ต้องสอบตกแล้วจะต้องแก้ตัวแก้ไขใหม่อย่างไรดี และตามติด Hot Issue เรื่อง RBC กับ “ผลการทดสอบคู่ขนานกรอบ RBC ครั้งที่ 1 ปี 2553” ...ผลเป็นอย่างไรร้องติดตามกันค่ะ

พบกันใหม่ฉบับหน้า “จดหมายข่าว IPRB” โฉมใหม่ รัปปีเถาะ ค่ะ...

สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย (IPRB)

สารบัญ

ฉบับที่ 21 เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2553

- 3** มิติใหม่ระบบประกันภัยไทย สู่นาคคและความพร้อมในการเปิดเสรี
- 11** มุมมองกระตุกต่อมคิดเรื่องการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- 15** กลีบกุหลาบที่โหยหา...กว่าจะมาเป็นแอสซัวร์ : ตอนที่ 9 เมื่อสอบตกก็ต้องล้มแล้วลุก แล้วบริหารเวลาทันใหม่ !!!
- 20** ผลการทดสอบคู่ขนานกรอบ RBC ครั้งที่ 1 ปี 2553

จดหมายข่าว

IPRB

ISSN 1905-1166

จดหมายข่าว IPRB เป็นจดหมายข่าวราย 3 เดือน ซึ่งจัดทำโดย สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย (IPRB) หน่วยงานอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การประกันภัยแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของการประกันวินาศภัย และทำหน้าที่นำเสนอต้นทุนความเสียหายของการรับประกันภัยประเภทต่างๆ เพื่อให้การกำหนดเบี้ยประกันภัยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

หากท่านผู้อ่านมีข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำใดๆ เกี่ยวกับจดหมายข่าว IPRB กรุณาติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย

ชั้น 14 สินธร ทาวเวอร์ อาคาร 2 เลขที่ 130

ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 0-2651-4506-9 โทรสาร 0-2651-4510

Website: <http://www.iprbthai.org>

e-mail: iprb@iprbthai.org

บทความและความคิดเห็นในจดหมายข่าวฉบับนี้เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละบุคคล สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป



มิติใหม่ระบบประกันภัยไทย สู่นาคตและความพร้อมในการเปิดเสรี

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2542-2552) อุตสาหกรรมประกันภัยของไทยเรานั้นได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด มีอัตราการขยายตัวของเบี้ยประกันภัยที่ต่อเนื่อง โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.07 ต่อปี และมีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Insurance Penetration) ตลอดจนมีเบี้ยประกันภัยต่อจำนวนประชากร (Insurance Density) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทยกับประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศในภูมิภาคอาเซียน กลับพบว่าสัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ในปี 2552 จะอยู่ที่ร้อยละ 4.0 ซึ่งต่ำกว่าหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 8.0), ยุโรป (ร้อยละ 7.6), ญี่ปุ่น (ร้อยละ 9.9), สิงคโปร์ (ร้อยละ 6.8), มาเลเซีย (ร้อยละ 4.4) และยิ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศในภูมิภาคเอเชีย (ร้อยละ 6.1)

การที่อุตสาหกรรมประกันภัยไทยมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างต่ำนั้นมีที่มาจากหลายสาเหตุ ทั้งจากการที่คนไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อระบบประกันภัย, การที่ภาคธุรกิจประกันภัยไทยต้องปรับตัวเพื่อเข้าสู่การกำกับตามมาตราฐานสากล, ปัญหาเชิงโครงสร้างของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย, ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการพัฒนาธุรกิจประกันภัย ตลอดจนสถานการณ์การแข่งขันภายในประเทศที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้จำเป็นต้องพึ่งพาแก้ไขอย่างเป็นระบบในหลากหลายมิติโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนี้ ล่าสุด แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) จึงได้ถูกจัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อให้อุตสาหกรรมประกันภัยไทยสามารถพัฒนาไปได้อย่างสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และเพื่อรองรับการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยที่จะนำมาซึ่งการแข่งขันที่อาจรุนแรงมากยิ่งขึ้นในอนาคต ...นี่จึงเป็นอีกหนึ่งย่างก้าวที่จะช่วยนำพา ระบบประกันภัยไทยไปสู่มิติใหม่ที่สามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ประเทศ	ปี 2552					
	สัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์ มวลรวมในประเทศ (ร้อยละ)			เบี้ยประกันภัยต่อจำนวนประชากร (เหรียญสหรัฐ)		
	รวม	ประกันชีวิต	ประกันวินาศภัย	รวม	ประกันชีวิต	ประกันวินาศภัย
1. สหรัฐอเมริกา	8.0	3.5	4.5	3,710.0	1,602.6	2,107.3
2. ยุโรป	7.6	4.5	3.1	1,861.5	1,111.0	750.6
3. เอเชีย	6.1	4.5	1.6	243.1	180.3	62.8
3.1 ญี่ปุ่น	9.9	7.8	2.1	3,979.0	3,138.7	840.4
3.2 เกาหลีใต้	10.4	6.5	3.9	1,890.3	1,180.6	709.7
3.3 สิงคโปร์	6.8	5.1	1.7	2,557.6	1,912.0	645.6
3.4 มาเลเซีย	4.4	2.9	1.6	321.8	206.9	115.0
3.5 ไทย	4.0	2.4	1.6	154.4	91.7	62.7
3.6 ฟิลิปปินส์	1.5	1.0	0.5	26.1	17.0	9.1
3.7 อินโดนีเซีย	1.3	0.9	0.4	31.7	22.0	9.6

ที่มา : sigma : Swiss Re No 2/2010

เปิดแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 พัฒนา ประกันภัยไทยรับเปิดเสรี

จากความท้าทายใน 4 มิติที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมประกันภัยไทย คือ 1. การสร้างความเชื่อมั่นและตระหนักถึงความสำคัญของระบบประกันภัยต่อประชาชนและสังคม 2. การเสริมสร้างความมั่นคงประสิทธิภาพของระบบประกันภัย ให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันในระดับสากล 3. การเพิ่มมาตรฐานการให้บริการและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย และ 4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อระบบประกันภัย ทำให้อำนาจคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย จัดทำแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) ซึ่งถือเป็นแผนระดับชาติด้านการประกันภัยขึ้น หลังจากที่ยกอนหน้านั้น ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2549-2554) ไปแล้ว

จากการประเมินผลการดำเนินการพบว่า การดำเนินการตามกรอบแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับ

ที่ 1 ได้บรรลุเป้าหมายสำคัญ ที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง ทั้งในส่วนของการเปลี่ยนสถานภาพองค์กรกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยจาก “กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์” มาเป็น “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ และได้มีความคืบหน้าในการปฏิรูปกฎหมายประกันภัย การพัฒนาระบบการตรวจสอบและกำกับให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาและปรับใช้แนวทางการกำกับดูแลตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Supervision: RBS) และพัฒนาปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีการในการวิเคราะห์และการกำกับบริษัทประกันภัยโดยมุ่งเน้นที่ความเสี่ยงของบริษัท (Risk Focused Monitoring and Examination) โดยนำระบบการเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System: EWS) มาใช้ การพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาคุณภาพบุคลากรประกันภัย เป็นต้น

สำหรับแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 นั้น มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็ง พัฒนาระบบประกันภัยไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐานสากล และพร้อม

รับการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยที่จะเกิดขึ้นอย่างเต็มรูปแบบมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยได้ดำเนินการเปิดเสรีอุตสาหกรรมประกันภัยไปบ้างแล้ว ได้แก่ ปี 2538-2539 เปิดเสรีการให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย โดยมีการให้ใบอนุญาตฯ ทั้งสิ้นจำนวน 25 บริษัท (บริษัทประกันชีวิต 12 บริษัท และบริษัทประกันวินาศภัย 13 บริษัท) และในปี 2551 เปิดเสรีให้ต่างชาติเข้ามาถือหุ้นในบริษัทประกันภัยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25 เป็นร้อยละ 49

ในส่วนของแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) นั้นได้มีการกำหนดแนวทางและมาตรการสำหรับนโยบายในการเปิดเสรีของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับธุรกิจประกันภัยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจประกันภัยในต่างประเทศ โดยกำหนดให้มีการใช้แนวทางการกำกับดูแลเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk-Based Capital: RBC) ซึ่งจะเริ่มบังคับใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไปตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ปี 2554 เป็นต้นไป เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีภายใต้กรอบอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริการด้านการเงินในปี 2558 และสาขาธุรกิจประกันภัยในปี 2563 ตลอดจนการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยที่มากขึ้นในภูมิภาคอื่นๆ ต่อไป

ตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) นั้นได้กำหนดไว้ซึ่ง 4 มาตรการหลัก และ 18 มาตรการสำคัญ ที่จะมีผลต่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมประกันภัยไทย ประกอบด้วย

มาตรการที่ 1 : การเสริมสร้างความเชื่อมั่นตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัยและการเข้าถึงระบบประกันภัยของประชาชนทุกระดับ

1.1 การเสริมสร้างความรู้ด้านประกันภัยให้กับประชาชน

1.2 การส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของประชาชนที่



เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การพัฒนาช่องทางการจำหน่ายและการให้บริการแบบครบวงจร

1.4 การกำหนดข้อพึงปฏิบัติในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย

1.5 การเสริมสร้างให้ระบบประกันภัยมีบทบาทในการรับผิดชอบต่อสังคมไทย (Corporate Social Responsibility: CSR)

มาตรการที่ 2 : การเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบประกันภัย

2.1 การเสริมสร้างความเข้มแข็งต่อระบบประกันภัย

2.1.1 การตรวจสอบและกำกับบริษัท

ประกันภัยตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Supervision: RBS)

- การวิเคราะห์และตรวจสอบบริษัทประกันภัยแนวใหม่

- การเพิ่มมาตรการป้องกันความเสียหายอย่างทันที่ (Prompt Preventive Actions)

2.1.2 การบริหารความเสี่ยงและการดำรง

เงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Capital: RBC)

- ด้านส่งเสริมให้มีการลงทุนของบริษัทประกันภัย
- ด้านการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง
- ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงคุณภาพ

2.1.3 การเตรียมความพร้อมให้บริษัทประกันภัยดำเนินการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดและการสร้างมาตรการจูงใจเพื่อการควมรวมกิจการ

2.1.4 การกำกับแบบรวมกลุ่ม

2.1.5 การจัดทำมาตรการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการอุดหนุนเงินแก่ผู้ก่อการร้าย (AML/CFT)

2.2 การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันภัย

2.2.1 การพัฒนากระบวนการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

2.2.2 การลดต้นทุนทางการประกันภัย

2.2.3 การส่งเสริมความสามารถในการรับเสี่ยงภัยไว้ภายในประเทศไทยมากขึ้น

2.2.4 การดำเนินมาตรการในการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยในภูมิภาคอาเซียน (พ.ศ. 2563)

มาตรการที่ 3 : การเพิ่มมาตรฐานการให้บริการและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย

3.1 การปฏิรูปกฎหมายด้านการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

3.2 การกำหนดมาตรฐานกรอบแนวทางปฏิบัติในการให้บริการด้านการประกันภัย

3.3 การพัฒนาคุณภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย

3.4 โครงการจัดตั้งกองทุนมหันตภัย

มาตรการที่ 4 : การส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย

4.1 การสร้างและส่งเสริมศักยภาพด้านบุคลากรในระบบประกันภัย

4.2 นำเสนอการปรับปรุงระบบภาษีเพื่อการพัฒนาาระบบประกันภัย

4.3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาสินค้าในตลาดทุนเพื่อธุรกิจประกันภัย

4.4 การดำเนินการตามมาตรฐานบัญชีและการประเมินราคาทรัพย์สิน

4.5 การส่งเสริมศักยภาพด้านระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.6 การปฏิรูปกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

4.7 การจัดตั้งสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง (OIC Advanced Insurance Institute)

ใน 4 มาตรการที่กล่าวถึงข้างต้นนั้น มาตรการที่ 2 ซึ่งเป็นการเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบประกันภัยนั้น นับเป็นมาตรการที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจประกันภัยไทย โดยบริษัทประกันภัยไทยจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ทั้งการมีกระบวนการประเมินและดำรงสำรองประกันภัยทุกประเภทอย่างเพียงพอครบถ้วนตามมาตรฐาน มีกระบวนการบริหารสินทรัพย์ให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะของภาระผูกพัน (Asset Liability Management) และบริหารสินทรัพย์ให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดจ่าย เพื่อให้บริษัทสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามภาระผูกพันที่มีต่อผู้เอาประกันภัยได้ครบถ้วน นอกจากนี้ในส่วนของระดับเงินกองทุนซึ่งเป็นปัจจัยบ่งชี้ความมั่นคงทางการเงินของธุรกิจประกันภัย ทาง สำนักงาน คปภ. จะเริ่มนำแนวทางการกำกับดูแลเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงในธุรกิจประกันภัยมาใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป ตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 2554 เป็นต้นไป โดยในปี 2559 บริษัทประกันภัยทุกบริษัท จะต้อง

มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 150

นอกจากนี้ ประเด็นหนึ่งที่บริษัทประกันภัยที่ยังอยู่ในรูปของ “บริษัทจำกัด” จะต้องไม่ลืม นั่นคือการเตรียมความพร้อมที่จะดำเนินการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ซึ่งในเรื่องนี้ตามมาตรา 56 ของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2551 ที่ผ่านมา บังคับว่าภายในห้าปี (พ.ศ. 2556) นับแต่วันที่พระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้ บริษัทประกันภัยที่ยังอยู่ในรูปของ “บริษัทจำกัด” จะต้องดำเนินการแปรสภาพเป็น “บริษัทมหาชนจำกัด” ให้แล้วเสร็จ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว บริษัทจะยังสามารถประกอบกิจการตามปกติต่อไปได้ แต่จะไม่สามารถดำเนินการขยายธุรกิจได้ ทั้งนี้ บริษัทต้องดำเนินการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดให้แล้วเสร็จภายในสามปีหลังจากนั้น (พ.ศ. 2559) หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว โบราณญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของบริษัทจะสิ้นอายุ และให้ถือว่าบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่บริษัทประกันภัยที่ยังไม่ได้เป็น “บริษัทมหาชนจำกัด” ต้องเตรียมความพร้อมของบริษัทไว้ก่อนจะถึงปี 2556 และ 2559

เปิดเสรีประกันภัย ผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธุรกิจประกันภัยไทย

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 นับเป็นกลไกหลักที่จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีแก่บริษัทประกันภัยไทยให้สามารถปรับตัวและรับมือการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยที่กำลังจะมาถึงอย่างเต็มรูปแบบในอนาคตได้ และการเปิดเสรีก็อาจดูไม่น่ากลัวอย่างที่คิด เพราะแม้มองดูอย่างผิวเผินแล้วอาจทำให้ธุรกิจประกันภัยไทยต้องรับศึกหนักจากบริษัทประกันภัยต่างชาติที่จะเข้ามาแข่งขันก็ตาม แต่หาก



พิจารณาให้ละเอียดในหลากหลายแง่มุมแล้วจะพบว่า ในความเป็นจริงทุกวันนี้บริษัทประกันภัยต่างชาติก็ได้เข้ามามีบทบาททั้งทางตรงและทางอ้อมในการดำเนินธุรกิจประกันภัยในบ้านเราอยู่แล้ว ซึ่งการที่เราจะเป็นฝ่าย “ตั้งรับ” อย่างเดียวในขณะที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปนั้นก็อาจทำให้เราขาดโอกาสดี ๆ ทั้งนี้ เพราะการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยนั้นได้สร้าง “โอกาส” ใหม่ ๆ ให้กับภาคธุรกิจประกันไทยที่จะไปสร้างตลาดใหม่ ๆ ในประเทศเพื่อนบ้านด้วยเช่นกัน ซึ่งทั้งหมดนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่าบริษัทประกันภัยไทยจะเป็นฝ่าย “รับ” หรือ “รุก”

หากพิจารณาการเปิดเสรีภายใต้กรอบอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) แล้ว ประเทศที่ผูกพันเปิดเสรีสาขาประกันภัยภายใต้กรอบ AEC ในปี 2558 จะมีทั้งสิ้น 7 ประเทศ ได้แก่ บรูไน, กัมพูชา, อินโดนีเซีย, มาเลเซีย, ฟิลิปปินส์, สิงคโปร์ และเวียดนาม ในขณะที่ประเทศไทยมีเป้าหมายเปิดเสรีสาขาประกันภัยตามกรอบ AEC ในปี 2563 นั้น หมายความว่า ธุรกิจประกันภัยไทยยังมีเวลาเตรียมตัวเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการรับมือกับการเปิดเสรี และที่สำคัญก็คือ แม้จะได้ชื่อว่าเป็นการเปิดเสรี แต่แทบจะทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยก็ล้วนแล้วแต่เปิดเสรีแบบมี “เงื่อนไข” ไม่ใช่เปิดเสรีให้ต่างชาติเข้ามาทำทุกอย่างได้ตามใจจนเกิดผลกระทบต่อธุรกิจหรือประชาชนในประเทศของตนเอง ดังนั้น ผลกระทบจากการเปิดเสรีธุรกิจ

ประกันภัยจึงไม่น่ากลัวหากธุรกิจประกันภัยไทยสามารถปรับตัวได้เท่าทัน ดังเช่นความคิดเห็นที่น่าสนใจจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านในแวดวงประกันภัยที่ได้ให้ไว้ในงานสัมมนาการประกันภัยประจำปี ครั้งที่ 23 “2015 and Beyond” ที่จัดขึ้นโดยสมาคมประกันวินาศภัย ระหว่างวันที่ 5-7 พฤศจิกายนที่ผ่านมา ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

คุณจิรพันธ์ อัคระธนกุล นายกสมาคมประกันวินาศภัย มองอนาคตธุรกิจประกันภัยในยุคการค้าเสรีว่า บริษัทประกันภัยควรมีขนาดใหญ่ขึ้น และอาจจำเป็นต้องควมรวมเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้น ขณะที่แผนในการรองรับที่สมาคมประกันวินาศภัยทำมาตลอดและจะทำอย่างต่อเนื่องคือการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับบริษัทสมาชิก และเมื่อมีโอกาสดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานรัฐก็ต้องทำให้เกิดการพิจารณาอย่างรอบด้าน เพื่อให้กฎเกณฑ์สอดคล้องกับบริษัททุกขนาด ส่วนกฎข้อบังคับเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (RBC) นั้นมองว่าแทบจะไม่มีผลกระทบต่อบริษัทประกันวินาศภัยภัย เพราะจากจำนวน 66 บริษัทที่ทดสอบคู่ขนานกรอบ RBC ครั้งที่ 1 ที่ผ่านมาบริษัทเกือบจะทั้งหมดผ่านเกณฑ์อัตราส่วนความเสี่ยงพอของเงินกองทุนที่ระดับ 150%

ด้าน **คุณเรืองวิทย์ นันทากวีวัฒน์** นายกสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย กล่าวว่า การเปิดเสรีไม่ใช่สิ่งน่ากลัวเพราะเชื่อว่าในที่สุดแล้วบริษัทประกันภัยไทยจะสามารถปรับตัวได้ แต่ที่สำคัญคือต้องรักษาฐานลูกค้าของตนเองไว้ให้ได้มากที่สุด โดยใช้ความเป็นคนไทยที่ใช้ภาษาไทยและบริการคนไทยให้ดี ขณะเดียวกันต้องพัฒนาระบบสารสนเทศ แบบประกันภัยให้มีความทันสมัย และปรับปรุงวิธีการขายเพื่อให้ประชาชนเข้าใจผลิตภัณฑ์มากที่สุด เพราะช่องทางการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของไทยยังพึ่งพาตัวแทนอยู่มาก

คุณนพดล สันติภักดิ์ ประธานคณะกรรมการ

ประกันภัยยานยนต์ ให้ความเห็นในเรื่องผลกระทบของการเปิดเสรีประกันภัยว่า ผลกระทบใหญ่สุดน่าจะอยู่ที่การคุมต้นทุนและบริหารความเสี่ยงให้ดีเพราะต้นทุนด้านอัตราความเสียหาย (Loss Ratio) ประกันภัยรถยนต์ของไทยอยู่ที่ประมาณ 58% แต่กลับทำกำไรได้ยากเต็มที่ ต่างจากเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซียและสิงคโปร์ที่มีอัตราความเสียหาย 70-80% แต่กลับยังพอมีกำไรได้ ก็ถือว่าเป็นห่วงหากเปิดเสรีภายใต้สภาพธุรกิจแบบนี้ การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนถือเป็นการเปิดเสรีทางการค้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่ภาคธุรกิจประกันภัยจะใช้กลยุทธ์การแข่งขันรูปแบบเดิม คือ “1 สูง 1 ต่ำ” นั่นคือ ใช้อัตราเบี้ยประกันภัยต่ำแล้วจ่ายค่าคอมมิชชั่นสูงคงทำไม่ได้อีกต่อไปแล้ว ดังนั้น จึงต้องปรับตัวโดยใช้ข้อมูลเชิงธุรกิจเทียบเคียงกับประเทศเพื่อนบ้าน ปรับโครงสร้างราคาให้เหมาะสม มีการบริหารจัดการข้อมูลสินไหมทดแทนอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารต้นทุนของคนกลางให้เหมาะสมกับอุตสาหกรรมประกันภัยไทย ไม่เช่นนั้นอาจประสบปัญหาความไม่แข็งแกร่งของสถานะการเงินในอนาคตได้โดยกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีต้องมีเงินกองทุนเพียงพอเน้นการบริการที่ดี มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ใส่นวัตกรรมใหม่ๆ ลงไป และต้องลดขั้นตอนการทำงานให้รัดกุมและมีวินัยมากขึ้น นั่นคือ ใช้ยุทธวิธีบริหารจัดการที่เรียกว่า SPOIL ซึ่ง S มาจาก Services (บริการ), P มาจาก Products (ผลิตภัณฑ์), O มาจาก Operation (การปฏิบัติงาน), I มาจาก Innovation (นวัตกรรม) และ L มาจาก Liquidity (สภาพคล่อง)

ด้าน **คุณอานนท์ โอภาสพิมลธรรม** ประธานคณะกรรมการประกันภัยทรัพย์สิน ให้ความเห็นว่าประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติต่ำเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านที่ความเสี่ยงสูงอย่างอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ จึงถือเป็นตลาดที่น่าสนใจสำหรับบริษัทต่างชาติที่จะเลือกเข้ามาทำธุรกิจประกันภัยในอนาคตอย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์



ประกันภัยไทยนั้นว่ามีความหลากหลายหากเทียบกับเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซีย อินโดนีเซีย ที่มีลักษณะภัยคล้ายๆ กัน และข้อดีของประเทศไทยอีกประการหนึ่งคือมีฐานข้อมูลสถิติที่เรียกได้ว่าดีที่สุดในอาเซียน อย่างเช่น ข้อมูลประกันอัคคีภัยที่เริ่มเก็บมาตั้งแต่ปี 2521 ทำให้เราเข้าใจภัยธรรมชาติในบ้านเราดี เราจึงน่าจะแข่งขันได้ อีกมุมหนึ่งคือ การเปิดเสรีไม่ควรใช้กลยุทธ์การตั้งรับอย่างเดียว เพราะอาจทำให้เสียท่ามากกว่าได้ประโยชน์ ดังนั้นจึงต้องมีทั้งรุกและรับ แต่ละบริษัทต้องมองจุดแข็งจุดอ่อนของตัวเองให้ออก ซึ่งขึ้นอยู่กับ การเตรียมความพร้อม ไม่ใช่เพื่อตั้งรับ แต่ต้องพร้อมที่จะรุกตลาด และดูว่ากฎอะไรของรัฐที่จะสนับสนุนเราได้ ต้องมองหาโอกาสในการออกไปเปิดช่องทางธุรกิจในต่างประเทศบ้าง ตอนนี้จึงเป็นจังหวะที่จะเรียนรู้วิธีการจัดการควบคุมไป เพราะอนาคตเมื่อเปิดเสรีธุรกิจไทยหรือคนไทยก็จะไปสู่ตลาดแรงงานสากลได้มากขึ้น โอกาสของธุรกิจประกันภัยไทยที่จะเข้าไปบริการธุรกิจเหล่านี้ในต่างประเทศก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ส่วน **คุณประวิทย์ ทองธนากุล** ประธานคณะกรรมการการประกันภัยเบ็ดเตล็ด อุบัติเหตุและสุขภาพ

ให้ความเห็นว่า การเปิดเสรีเป็นสิ่งที่ดีต่อผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคมีโอกาสซื้อของได้ถูกลงและหลากหลายมากยิ่งขึ้น แต่ในด้านผู้ประกอบการนั้นมีผลกระทบทั้งดีและไม่ดี โดยในวงการประกันภัยนั้นบริษัทที่ใหญ่กว่าย่อมได้เปรียบเพราะมีต้นทุนดำเนินงานที่ถูกกว่า และยังเปิดเสรีการแข่งขันก็จะยิ่งรุนแรงมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการไทยต้องมีการเตรียมพร้อม เพราะจะมีการไหลเข้าทั้งเงินทุนและคน ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา การไหลเวียนของข้อมูลเร็วมาก มีสินค้าใหม่ๆ เกิดขึ้นตอบสนองความต้องการนิช มาร์เก็ต เช่น เดิมประกันภัยรถยนต์มี 3 แบบ 1, 2, 3 แต่ตอนนี้มี 3 บวกเป็นตัวจุดประกายฝั่งผู้ซื้อ เพราะเรามีข้อมูลมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การรักษาตลาดนิช มาร์เก็ตนั้นยากมากเพราะบริษัทใหญ่พร้อมที่จะเข้ามากินส่วนแบ่งตลาดที่บริษัทเล็กสร้างไว้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว บริษัทเล็กจะต้องสร้างตลาดใหม่อยู่ตลอดเวลา และคุณประวิทย์ให้ข้อสังเกตด้วยว่าต้นทุนในการดำเนินงานของไทยเรานั้นยังสูงเมื่อเทียบกับเอเชียและโลก

คุณอรรรณ พงษ์ศิริ ประธานคณะกรรมการประกันภัยทางทะเลและโลจิสติกส์ ให้ความเห็นว่า เชื่อว่าการเปิดการค้าเสรีจะไม่กระทบต่อการประกันภัย

ทางทะเลและโลจิสติกส์ เพราะธุรกิจนี้มีความเป็นสากลอยู่แล้ว เพราะกฎหมายไม่ได้บังคับว่าต้องทำประกันภัยกับบริษัทในประเทศเท่านั้น จุดสำคัญจึงอยู่ที่เรื่องบุคลากร ที่น่าเป็นห่วงคือ ปัจจุบันบุคลากรด้านการประกันภัยทางทะเลและโลจิสติกส์เหลือน้อยมาก ซึ่งเป็นโจทย์ที่ผู้ประกอบการไทยต้องคิดว่า จะปรับปรุงอย่างไร ส่วนปัจจัยที่น่าเป็นกังวลอีกอย่างหนึ่งก็คือกฎข้อบังคับเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (RBC) ที่จะเริ่มนำมาบังคับใช้ จะสามารถเชื่อมโยงกับการเปิดเสรีได้อย่างไร โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ปัจจุบันไทยเรามีเพียงไม่กี่คนเท่านั้น ขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านของไทย เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ค่อนข้างพร้อมกว่ามาก

ด้าน **คุณกรกฤต คำเรืองฤทธิ์** รองประธานคณะกรรมการบัญชี-การเงิน และการลงทุน ได้ให้แนวคิดเป็นกรอบในการเตรียมพร้อมสู่กับการเปิดเสรีไว้ 2 กรอบ กรอบแรก คือ การสร้างเสริมความเข้มแข็งทางฐานะการเงินผ่านกระบวนการกำกับเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (RBC) และถือเป็นมาตรฐานสากลที่ธุรกิจประกันภัยทุกประเทศใช้อยู่ ซึ่งในมุมมองของคุณกรกฤตนั้น ในการใช้เกณฑ์ RBC มิใช่เฉพาะเรื่องความเสี่ยงพหุของเงินกองทุนเท่านั้น แต่ควรต้องมองความเสี่ยงในภาพรวมทั้งกระบวนการของธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการทางการตลาด การรับงาน การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย กระบวนการออกกรมธรรม์ เงินกองทุน เงินสำรองประกันภัย และภาคการลงทุน ต้องมองเป็นภาพเดียวกัน เพราะทุกส่วนสะท้อนถึงกันหมด ส่วนกรอบต่อมา คือ การยกระดับมาตรฐานบัญชีไปสู่ความเป็นสากล ทำให้บุคลากรทางด้านบัญชีและนักคณิตศาสตร์ประกันภัยต้องได้รับการยกระดับด้านความรู้ความเข้าใจขึ้นจากปัจจุบันอีกมาก นอกจากนี้ กฎเกณฑ์และวิธีการคำนวณภาษีของไทยในวันนี้ แตกต่างไปจากหลักสากลอยู่มากทั้งในด้านการรับรู้รายได้และ

ค่าใช้จ่าย ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นและต้องผลักภาระให้แก่ผู้บริโภคโดยไม่จำเป็น ดังนั้น การปรับปรุงระบบภาษีสำหรับธุรกิจประกันภัยจึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ภาครัฐควรพิจารณาไปพร้อมๆ กับมาตรการอื่นที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการในประเทศก่อนการเปิดเสรี

ทั้งหมดข้างต้นเป็นข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในแวดวงประกันภัยที่ทำให้ภาพของการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยดูน่ากลัวน้อยลง อย่างไรก็ตาม ผลกระทบจากการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยจะน่ากลัวหรือไม่ย่อมหมายความว่าบริษัทประกันภัยไทยจะต้องไม่ชะล่าใจหรือนิ่งนอนใจในการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่มิติใหม่ของระบบประกันภัยไทยและระบบประกันภัยสากล ซึ่งในที่สุดแล้วไม่ว่าจะยังงใจเสียบริษัทประกันภัยไทยก็จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตัวเองเพื่อพร้อมก้าวไปให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและการแข่งขันที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ทุกขณะอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่แล้ว !!!

ข้อมูลอ้างอิง :

- แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- สัมมนาการประกันภัย ครั้งที่ 23 “2015 and Beyond”, คณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและประชาสัมพันธ์ สมาคมประกันวินาศภัย, 5-7 พฤศจิกายน 2553, โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี.
- sigma, No 2/2010, World insurance in 2009, Swiss Re.





มุมมองกระตุกต่อมคิดเรื่องการพัฒนา และออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย (Food for thought of product development)

พิเชฐ เจียรมณีทวีสิน (ทอมมี่) * FSA, FRM

หลายคนคงเคยได้ยินกฎของช่างไม้ (ผมชอบใช้คำนี้อยู่ประจำเวลาสอนหนังสือ) ที่กล่าวถึงการทำงานของช่างไม้ว่า เวลาจะตัดไม้ต้องวัดขนาดไม้ให้เรียบร้อยเสียก่อน ไมเช่นนั้นจะมีปัญหาในภายหลัง เพราะโดยปกติแล้วช่างไม้ที่ดีจะ “วัดสองครั้ง ตัดครั้งเดียว” เพราะเมื่อตัดไปแล้วก็คงจะแก้ไขอะไรไม่ได้ง่าย ๆ เลย

และถ้านำมาเปรียบเทียบกับชีวิตการทำงานจริงแล้ว ก็เปรียบเสมือนกับการที่บริษัท ประกันภัยได้พัฒนาออกแบบอะไรขึ้นมาสักอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการทำรายงานสถิติประกันภัย การออกแบบประกันภัย จนกระทั่งถึงระบบการจัดการของบริษัท ถ้าทำออกมาไม่ถูกต้อง หรือไม่สำเร็จตั้งแต่ต้นแล้ว การจะมากแก้ปัญหากันในภายหลังนั้นคงจะเป็นเรื่องที่ยากน่าดู

ถ้าเช่นนั้นแล้ว ในหัวข้อนี้เราจะกล่าวถึงการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่ดีในมุมมองของแอคชูารีกันดูบ้างครับ

เริ่มด้วยกระบวนการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์

คงต้องขอกล่าวอย่างย่อๆ เพื่อให้เห็นภาพกว้างๆ กันก่อน ซึ่งเมื่อพูดถึงกระบวนการต่างๆ ก็คงหนีไม่พ้นการออกแบบและระดมความคิดกันเป็นอันดับแรก ว่าสินค้าตัวนี้จะตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่ มีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนกับแต่ละไอเดีย ที่ช่วยระดมความคิดกันออกมา

พอมาถึงขั้นนี้แล้ว ไอเดียที่ได้รับการคัดเลือกว่าแจ่มแน่ๆ ก็จะถูกนำมาถกกันกรองและพูดคุยกับทีมจามแอคชูารีเพื่อช่วยกันออกแบบปรับปรุงเพื่อให้สินค้าออกมาเป็นรูปเป็นร่าง

* Tommy Pichet FSA, FIA, FSAT, FRM, MBA, MscFE (Dist), B.Eng (Hons)

AVP - Head of Corporate Actuarial, AIA Thailand

ที่เหมาะสม ในจุดนี้ก็ต้องมีการตั้งราคาสินค้าให้เหมาะสมควบคู่กันไปด้วย ซึ่งก็หมายความว่า สินค้าจะต้องสามารถขายได้ แล้วถ้าขายได้แล้วบริษัทจะต้องไม่ขาดทุน (หรือจ่ายเงินคืนให้กับลูกค้าได้ครบถ้วน)

พอรูปร่างหน้าตาสินค้าในกระดาษเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะเริ่มขออนุมัติจากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นความเห็นชอบของสำนักงานใหญ่หรือผู้ถือหุ้น เป็นต้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสินค้าเป็นแบบประกันภัยแล้วละก็ สินค้าเหล่านั้นจะต้องผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เสียก่อน เพราะว่าสินค้าที่เป็นแบบประกันภัยนั้นเป็นสินค้าที่ซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจของผู้บริโภค แลกรมการประกันภัยยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและคุณภาพความเป็นอยู่ของสังคมอีกต่างหาก จึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างสำคัญมากในการจะออกแบบประกันภัยแบบหนึ่งให้ออกมาขายได้ (เปรียบเสมือนกับการจะขายผลิตภัณฑ์อาหารและยาที่ต้องได้รับอนุญาตจาก “อย.” ก่อน)

และเมื่อทุกอย่างลงตัวหมดแล้ว ก็ถึงขั้นที่จะเอาข้อมูลทุกอย่างลงระบบและเตรียมเอกสารทุกอย่างเพื่อการขาย ซึ่งดูเหมือนจะง่าย แต่พอลงมือกันจริงๆ ก็จะทำให้ทราบว่า เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลานานพอตัวเลย เพราะแอดวีรจีจะต้องคำนวณและใส่ข้อมูลทั้งหมดไว้ล่วงหน้าจนกว่ากรมธรรม์จะสิ้นสุดอายุ ซึ่งบางทีก็ใช้เวลากันถึง 100 ปีทีเดียว เช่น สัญญาความคุ้มครองชีวิตสำหรับเด็กแรกเกิดที่จะคุ้มครองตลอดชีพ

ส่วนก่อนที่จะเริ่มขายได้ ทางบริษัทก็ต้องตรวจสอบระบบทั้งหมดว่าเรียบร้อยหรือไม่ที่จะดูแลกรมธรรม์ไปตลอดหลายๆสิบปีข้างหน้าจนกว่าจะหมดอายุของกรมธรรม์ แล้วสุดท้ายก็ต้องมาคำนึงถึงเรื่องคู่มือการขาย เช่น Sale Illustration ของฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย เป็นต้น

แล้วยังมีอะไรที่ไม่ควรจะมีมองข้าม

นอกเหนือจากเรื่องของแอดวีรจีที่ต้องคำนวณและหาสมการความเหมาะสมให้ลงตัวกับทุกๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นทีมพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภค ตัวแทนช่องทางการจัดจำหน่าย หรือแม้กระทั่งผู้ถือหุ้นก็ตาม สิ่งที่ขาดไม่ได้ก็คือทักษะในการจัดการตั้งแต่เรื่องการออกแบบกันทีเดียว เพราะถึงแม้ว่าสินค้าอาจจะดูเหมือนกันก็จริง แต่กว่าที่จะออกแบบจนสามารถขายสินค้าเหล่านั้นได้ต่างหากที่จะทำให้เกิดความแตกต่างกันขึ้น

“ถ้ามันแต่แค่ไปแก้มาโดยไม่คิดให้ดีๆ เสียก่อนแล้ว การจะไปให้ถึงจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นคงเป็นเรื่องที่ยากยิ่ง”

การ “วัดสองครั้ง ตัดครั้งเดียว” จึงจำเป็นอย่างมากในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย เนื่องจากมีมากมายหลายขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนนั้นมีความซับซ้อนอยู่ในตัว อีกทั้งยังต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากฝ่ายต่างๆ อีก อย่าง ลิมกัณนะศรีบัวลีนาค์ที่กำลังจะออกแบบนั้นมีความยากอยู่ที่ “ต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลังจากที่ได้ขายสินค้าไปแล้ว” อย่างเช่น กรณีของการออกแบบสินค้าทางด้านประกันชีวิตนั้นก็คงหนีไม่พ้นที่จะต้องทำนายอนาคตกันสุดลูกสุดเฒ่าทีเดียว

การตั้งราคาสินค้า (เบี้ยประกันภัย)

ผมเคยออกแบบและปรับเปลี่ยนเบี้ยประกันภัยมาเป็นร้อยๆ พันๆ ตัวแล้ว เลยอยากบอกว่า การตั้งราคาสินค้านั้นเป็นเรื่องของศาสตร์และศิลป์จริงๆ ที่ว่าเป็นศาสตร์เพราะต้องคำนวณตามหลักการของคณิตศาสตร์ประกันภัย (ซึ่งถ้าสอบผ่านเป็นเฟลโล่กันมาแล้วก็คงไม่มีปัญหา) แต่ตรงส่วนที่เป็นศิลป์นั้นก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้สินค้ามีความแตกต่างจากบริษัทคู่แข่ง ซึ่งก็คือการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันนั่นเอง

เพราะเป้าหมายของการตั้งราคาสินค้าไม่ใช่

ตั้งไว้ให้สูงกว่า เพื่อให้ขายได้เรื่อยๆ หากแต่จะต้องพิจารณาถึงองค์รวมขององค์กรด้วยว่าต้องการขายอะไร ขายเพื่อใคร ขายอย่างไร รวมถึงขายเพื่ออะไร และโดยทั่วไปแล้วสินค้าที่ขายไปนั้นจะต้องไม่ขาดทุน (เพราะถ้าขาดทุนแล้วจะเอาเงินที่ไหนไปคืนลูกค้า) ซึ่งก็ต้องมองกันตั้งแต่ต้นทุน การแข่งขันในตลาด สภาพภาพทางการเงินของบริษัท ผู้บริโภค คณะกรรมการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งเงินทุนที่ต้องรองรับความเสี่ยงจากการขายสินค้าเหล่านั้น (เรียกว่า ต้องมองกันตั้งแต่หัวจรดเท้าเลยก็ว่าได้) สรุปง่ายๆ ก็คือหลักการในการกำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสมนั้นต้องดูที่ต้นทุนของสินค้า

มีคนพูดกันอยู่เล่นๆ เสมอว่า “กว่าจะรู้ว่าบริษัทจะกำไรหรือขาดทุนกันจริงๆ เท้าไร ก็ต้องรอกันจนกระทั่งกรรมธรรม์สิ้นอายุ ซึ่งบางทีแอดแชร์ที่ออกแบบประกันหรือผู้บริหารของบริษัทชุดนั้นอาจจะหายไปจากบริษัทหรือจากโลกนี้ไปแล้วก็ได้” ดังนั้น เราจึงต้องมีความเป็นแอดแชร์ของเราไว้อยู่เสมอ และสมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยไม่ว่าจะประเทศไทย ก็ตาม ก็ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ทำให้เส้นทางความเป็นแอดแชร์นั้นต้องผ่านการสอบที่แสนจะยาวและยากมาก เพื่อให้ได้คนเก่งและคนดีเข้ามาสู่ความเป็นมืออาชีพในวงการนี้

ต้นทุนของสินค้านั้นไม่ใช่พิจารณาแค่ค่าสินไหมทดแทน ค่าใช้จ่ายของช่องทางบริหารจัดการนายและของบริษัทเท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงต้นทุนของการถือเงินสำรองและเงินทุนเอาไว้ด้วย เพราะถ้าถือเอาไว้มากเกินไปก็เท่ากับเสียโอกาสที่จะไปลงทุนอย่างอื่นที่ได้ผลตอบแทนมากกว่า แต่การจะต้องถือเงินสำรองและเงินทุนเอาไว้มากน้อยแค่ไหนนั้นก็คง



ต้องขึ้นกับแบบประกันภัยแต่ละแบบ และความเสี่ยงที่บริษัทรับเอาไว้

หลังจากนั้นก็ต้องมาดูว่าราคาสินค้าที่จะตั้งไว้จริงๆ นั้นจะต้องสูงกว่าต้นทุนแค่ไหน เพื่อเอาส่วนต่างที่ได้มาเป็นผลกำไรจากการดำเนินงานของบริษัท

นิยามของคำว่า “กำไร”

ตรงนี้เป็นจุดที่น่าสนใจมากๆ สำหรับผู้อ่านทั่วไป เพราะผลิตภัณฑ์ประกันภัยนั้นแตกต่างจากผลิตภัณฑ์อย่างเช่นสบู่ ยาสีฟัน ที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อเพื่อให้ได้ของไปแล้วก็จบกัน แต่บริษัทประกันภัยนั้นต้องทำธุรกิจโดยมีพันธะเป็นระยะเวลาหนึ่งกับผู้ซื้อ โดยเฉพาะบริษัทประกันชีวิตด้วยแล้วจะเป็นการทำธุรกิจที่มีพันธะระยะยาว (Long Term Obligation) ดังนั้น จึงมีปัญหากันไม่น้อยที่นิยามคำว่า “กำไร” จากการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละปี เพราะกำไร





ในที่นี้อาจจะมีไม่เท่ากันทุกปีขึ้นกับปริมาณเงินสำรองและเงินทุนที่ตั้งไว้ในแต่ละปีอีกด้วยตามหลักการของวิชาคณิตศาสตร์ประกันภัย

ดังนั้น ข้อกำหนดของการทำรายงานงบการเงินในการตั้งเงินสำรองและเงินทุนในแต่ละแบบก็จะมีผลที่ทำให้มีค่าของ “กำไร” ออกมาคนละแบบด้วย ซึ่งหมายความว่า ก่อนที่จะคำนวณกำไรออกมา นั้น เราจะต้องทราบถึงวิธีการคำนวณงบการเงินให้ทะลุปรุโปร่งเสียก่อน

ยกตัวอย่างเช่น สินค้าตัวหนึ่งได้ถูกออกแบบมาจากบริษัท A และการคำนวณก็ใช้วิธีการคำนวณแบบระบบบัญชีมาตรฐานสากลของอเมริกา (US GAAP) ซึ่งก็ปรากฏว่าได้ผลการคำนวณกำไรออกมาเป็นที่น่าพอใจ แต่เมื่อบริษัท B นำสินค้าแบบเดียวกันมาขายโดยใช้วิธีการคำนวณอีกแบบหนึ่งตามมาตรฐานของยุโรป ก็อาจจะให้ผลลัพธ์เป็นขาดทุนก็ได้ ทั้งนี้ ก็ขึ้นกับปัจจัยหลายๆ อย่างของตัวบริษัท B เอง ไม่ว่าจะเป็นวิธีการลงทุนและความเสี่ยงที่บริษัท B รองรับอยู่

ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ไม่ใช่ว่าการคำนวณผลกำไรจะออกมาคลาดเคลื่อนหรือไม่ถูกต้อง แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับแอกซ์วารีว่าเข้าใจสถานการณ์ของบริษัทและระบบมาตรฐานบัญชีในแต่ละแบบมากน้อยเพียงใด ท้ายที่สุดก็คือต้องเข้าใจลักษณะความเสี่ยง หรือ Risk Profile ของบริษัทให้ถ่องแท้ก่อนที่จะใส่ลงไปในคำนวณในโมเดลของแอกซ์วารี

บทส่งท้าย

มาถึงบรรทัดนี้จึงเห็นได้ว่าหน้าที่หลักของแอกซ์วารีในการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และตั้งราคาลินค่านั้นไม่ใช่เป็นแค่การคำนวณอย่างเดียว (หรือที่เรียกกันว่า Mechanical Pricing ที่กัมหน้ำกัมตาคั้นเอาตัวเลขออกมากันอย่างหน้ามืดตามัว) เนื่องจากสมัยนี้มีเครื่องมือมารองรับการทำงานอย่างมาก แอกซ์วารีจึงไม่ได้เป็นแค่เครื่องคิดเลขให้กับองค์กร หากแต่เป็นคนสร้างเครื่องคิดเลข และรู้ว่าข้อจำกัดของเครื่องคิดเลขคืออะไร มีโอกาสที่จะให้ผลลัพธ์ที่คลาดเคลื่อนได้หรือไม่ และถ้ามีการคลาดเคลื่อนแล้ว จะสามารถยอมรับค่านั้นได้หรือไม่ อีกทั้งแอกซ์วารีที่ติจะต้องรู้ว่าในสภาวะแบบไหนที่เหมาะสมกับการใช้เครื่องคิดเลขได้ดีที่สุด รวมไปถึงถ้าหยิบเครื่องคิดเลขมาใช้ก็ควรจะใช้แบบไหนดี พอถึงเวลาคำนวณจริงก็แค่กดปุ่ม... แต่ผลลัพธ์ที่ได้ออกมานั้นก็ต้องนำมาตีความและวิเคราะห์กันต่ออีกที

“Risk is not the bad thing as long as we understand it”, don’t ignore it.

ก่อนจากกันในคราวนี้ อยากจะขอขำอีกครั้งว่าความเสี่ยงนั้นไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีที่เราควรหลีกเลี่ยง แค่ขอให้เราทำความเข้าใจกับมันให้ดี และสามารถนำไปประกอบกับการคำนวณต้นทุนของสินค้าได้สุดท้ายนี้ก็ต้องไม่ลืมการสื่อสารลักษณะความเสี่ยงที่มีอยู่ให้กับทีมงานด้วย ซึ่งถ้าเราทำได้ก็จะเห็นได้ว่า *“Risk is Opportunity”* ครับ





กลับกุหลาบที่โหยหา... กว่าจะมาเป็นแอกซ์วรี : ตอนที่ 9 เมื่อสอบตกก็ต้องล้มแล้วลุกแล้วบริหารเวลากันใหม่ !!!

“My Tom”

สอบตกก็เศร้าสิครับ !!! ไม่ว่าจะใครคนไหนที่มีหัวใจก็ตอบได้ แต่การจะจัดการกับความรูสึกแบบนี้ได้ได้อย่างไรต่างหากที่ผมอยากจะเอ่ยถึง ในการสอบนั้นมีได้ก็ต้องมีตกจนกระทั่งบางคนบอกว่า “สอบได้เป็นเรื่องตลก สอบตกเป็นเรื่องธรรมดา” อันนี้เป็นกฎเหล็กที่แอกซ์วรีทุกคนที่ได้ลองสอบดูจะต้องยอมรับ แต่สำหรับคนที่อยู่บนเส้นทางคู้ขนานและไม่เคยได้สอบอาจจะรู้เพียงแค่มั่นยาก มันก็เหมือนกับคนฮ่องกงที่รู้ว่าพริกขี้หนุมันเผ็ดแต่จะเผ็ดแค่ไหนถ้าไม่ได้ลองก็คงบรรยายเป็นคำพูดให้ไม่ถูก

มีอยู่ครั้งหนึ่งที่ผมสอบตก แล้วก็ไม่ใช่คอร์สอื่นไกลที่ไหนเลย คอร์สที่สามนี่เองครับ...

มาถึงตรงนี้แล้ว ตอนนั้นก็รู้ซึ่งว่าโอกาสในการผ่านแต่ละครั้งอยู่ที่ประมาณ 1 ใน 3 เท่านั้น และถ้าเป็นอย่างนั้นจริงๆ กว่าสอบจนครบ 8 คอร์สก็คงต้องใช้เวลาสอบถึง 24 ครั้ง ถ้าปีหนึ่งมีให้สอบ 2 ครั้ง ก็หมายถึงต้องใช้เวลาทั้งหมดราวๆ 12 ปีโดยเฉลี่ยจากสถิติที่มีอยู่ในขณะนั้น

การสอบนั้นมีได้และก็มีตกเป็นธรรมดา และถ้าหากว่าเราสอบตก นั่นก็หมายความว่าเรายังมีอะไรที่อาจผิดพลาดและต้องแก้ไขปรับปรุงในบางจุดอยู่ และพอเมื่อวิเคราะห์ออกมาทีละส่วนๆ ก็จะทำให้มองเห็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อาจจะแยกออกมาเป็นปัจจัยที่เกิดเพราะตัวเองซึ่งควบคุมได้ เช่น เทคนิคการอ่านหนังสือ ความถนัดในวิชา ความเพียงพอของเวลาที่ทุ่มให้กับการอ่านหนังสือ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอกที่เกิดเพราะคนอื่นซึ่งควบคุมไม่ได้ ก็ยกตัวอย่างได้ เช่น มีภาวะฉุกเฉินของครอบครัว โรคประจำตัวกำเริบหรืองานเร่งด่วน เป็นต้น

ถ้าเรายังพยายามได้ไม่ตีพอก ก็พยายามมากขึ้น แล้วก็ปรับปรุงวิธีการอ่านหนังสือของตัวเองให้ดีขึ้นบวกไปกับการเติมไฟความมุ่งมั่นให้ฮึกเหิมขึ้นอีกรอบล้มแล้วก็ลุกยืนขึ้นใหม่อีกครั้ง แล้วก็ตั้งใจว่าจะพยายามไม่ให้ล้มเพราะสาเหตุเดิมๆ อีก

แอดซัวร์อย่างผมเองก็เคยสอบตกวิชาคณิตศาสตร์กับเค้าเหมือนกัน ท้าความกลับไปตอนสมัยม.4 ตอนนั้นผมไม่ได้ชอบวิชาเลขเลย แล้วก็คงอาจประมาทเพราะคิดว่ามันไม่ยาก ผลก็เลยออกมาว่าผมต้องไปสอบซ่อมโดยปริยาย จากนั้นจึงเดินเข้าไปถามคุณครูให้ช่วยแนะนำการเรียนเลขให้เข้าใจ และก็ได้เปลี่ยนทัศนคติจากเกลียดเป็นชอบวิชาเลขขึ้นมา จนพัฒนาตัวเองมาเรื่อยๆ จากวิชาเลขที่มีแววว่าจะเป็นตัวถ่วงในการสอบเอนทรานซ์ กลายเป็นว่าวิชาเลขเป็นวิชาที่ผมทำคะแนนได้ดีที่สุดของคะแนนเอนทรานซ์ และก็มิคะแนนที่ติดอยู่

เรื่อยๆ ในสมัยที่เรียนในมหาวิทยาลัยให้เห็น ผมจึงเชื่อว่าการเป็นแอดซัวร์ที่ดีไม่จำเป็นจะต้องมีพรสวรรค์ทางด้านคณิตศาสตร์มาตั้งแต่กำเนิด แต่ต้องใช้พรแสวง เพราะว่าของพวกนี้สามารถฝึกฝนกันได้ และเมื่อเปลี่ยนจากสิ่งที่เกลียดเป็นชอบแล้ว ก็ไม่มีอะไรที่ไขว่คว้าไม่ไปถึง

ดังนั้น ก่อนเตรียมตัวสอบก็เตรียมกายเตรียมใจออกกำลังกายอย่างเต็มที่ ดูหนังที่อยากดู (กับคนที่อยากดู) แล้วก็กินอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย เรียกได้ว่าเติมพลังให้ร่างกายกับจิตใจก่อน แล้วก็จัดตารางอ่านหนังสือให้ดี เมื่อเข้าช่วงที่ต้องอ่านหนังสือสอบก็ตั้งใจอ่านให้เต็มที่

สำหรับคนที่สอบตกก็ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าเพราะอะไร เพื่อปรับปรุงตัวเองต่อๆ ไปในอนาคต เพราะหนทางในการสอบยังอีกยาวไกล ถ้าไม่เริ่มหาจุดบอดของตัวเองตั้งแต่ตอนนี้แล้วรีบแก้ไขซะ ก็อาจมีสิทธิ์ตกได้อีกในอนาคต จะมัวอ้างแต่ว่าโชคไม่ดีแต่เพียงอย่างเดียวก็คงไม่ได้ มันคงต้องมีอะไรซักอย่างที่สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงขึ้นมาได้บ้าง อย่างน้อยก็จะได้เอาไว้เป็นเครื่องเตือนใจว่าการกลับมาสอบในครั้งถัดไปนั้นจะมีวิธีรับมือที่ดีกว่าครั้งเดิม

พอมานั่งคิดทบทวนดีแล้ว ก็รู้ว่านอกจากจะต้องขยันขึ้นในคราวหน้าแล้ว สิ่งที่สามารถทำให้ดีขึ้นได้ก็คือการบริหารเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานหรือเทคนิคการอ่านหนังสือของตัวเองก็ตามที คนเรามีเวลาเท่ากันเพียง 24 ชั่วโมงต่อวันเท่านั้น ต้องแบ่งเวลาทั้งเรื่องงาน เรื่องอ่านหนังสือ แล้วก็เรื่องเพื่อนฝูงหรือสังคมที่มีอยู่ ถ้าทำงานได้ไม่คอยดี ก็ทำให้ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือไปด้วย เพราะจะเหมือนมีเรื่องไม่สบายใจที่ยังคาใจอยู่

สมัยที่ยังสอบอยู่นั้นผมเคยมีโอกาสหยิบหนังสือที่เกี่ยวกับเทคนิคในการบริหารเวลามาอ่านดูอยู่หลายเล่ม โดยทั่วไปแล้วก็มักเขียนไปในแนวทางที่คล้ายๆ กัน แต่ถ้าเรามีประสบการณ์จริงแล้วเอา



กลับมาอ่านใหม่ก็จะได้มุมมองใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ผมอ่านแล้วก็ชอบตอนหนึ่งของสามก๊กที่เล่าปีให้ขงเบ้งสอนวิธีในการบริหารเวลาให้ เลยขอนำมาแบ่งปันกันในที่นี้...

ขงเบ้งสอนเล่าปีในวิธีการบริหารเวลา

มีอยู่ครั้งหนึ่งที่เล่าปีต้องการคำแนะนำจากขงเบ้งในเรื่องการบริหารเวลา ขงเบ้งจึงได้สั่งให้คนไปเตรียมอุปกรณ์อยู่ 4 ชนิด นั่นก็คือ ก้อนหิน ก้อนกรวด ก้อนทราย แล้วก็นำมาจำนวนหนึ่ง ที่นี้ก็ให้เล่าปีพยายามใส่ของ 4 ชนิดนี้ลงไปในถังเหล็กใบใหญ่ใบหนึ่ง โดยบอกว่า “ความจุของถังใบนี้เปรียบเหมือนกับขีดความสามารถของคนๆ หนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่ง และให้ 1) ก้อนกรวดเปรียบเหมือนงานที่สำคัญและเร่งด่วน 2) ก้อนหินเปรียบเหมือนงานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน 3) เม็ดทรายเปรียบเหมือนกับงานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ 4) น้ำเปรียบเหมือนงานที่ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน”

ขงเบ้งยังอธิบายต่อไปอีกว่าปกติคนเรานั้นจะพยายามจัดการกับงานที่สำคัญและเร่งด่วนซึ่งก็คือก้อนกรวดก่อน และเมื่อเล่าปีทดลองใส่ก้อนกรวดลงไปก่อน ก็ปรากฏว่าไม่เหลือที่จะใส่ก้อนหินซึ่งเปรียบเหมือนงานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วนได้

แต่ถ้าหากเปลี่ยนวิธีการใส่ใหม่ละ ขงเบ้งลองให้เล่าปีใส่ก้อนหินทีละก้อนลงไปจนถึงจนเต็มถึงซึ่งดูผิวเผินแล้วก็เหมือนกับว่าถังใบนั้นมันเต็มและใส่อะไรไม่ได้อีกแล้ว แต่เมื่อหยิบก้อนกรวดใส่เข้าไปข้างบนถังแล้วเขาก็ก้อนกรวดตกลงไปในถังจนหมดหน้าซ้าจริงๆ แล้วยังมีที่เหลือพอไว้ให้ใส่ทรายเข้าไปอีกด้วย และก็คงจะเดากันออกว่า เล่าปีคงจะใส่บางอ้อก็ตอนที่ขงเบ้งตักน้ำใส่เข้าไปในถังที่เหลือจนเต็มได้อีกด้วย

ขงเบ้งกล่าวต่ออีกว่า เทคนิคการบริหารเวลาสามารถแบ่งออกเป็นแบบ สูง กลาง และต่ำ

ขั้นต่ำเน้นการใช้เศษกระต่ายบันทึก ชั้นกลาง

เน้นการใช้แผนดำเนินงาน และตารางโปรแกรมประจำวันซึ่งสะท้อนความสำคัญของการวางแผน ส่วนขั้นสูงเน้นการจัดการโดยแบ่งแยกประเภทของหน้าที่การทำงานตามตึกิรความสำคัญของงานเพื่อพิจารณาลำดับความเร่งด่วนในการจัดการงานดังกล่าว ทั้งสามขั้นอันต่างมีเรื่องการมอบหมายงานเกี่ยวข้องอยู่ด้วยตามความต้องการของปริมาณและลักษณะเฉพาะของงานแต่ละขั้น

หลักการบริหารเวลา

สำหรับหลักการบริหารเวลานั้น ถ้าเราให้ถังของเราเต็มเต็มไปด้วยก้อนกรวด ทราย และน้ำ ก็คงจะไม่มีโอกาสได้ใส่ก้อนหินลงไปได้ แต่ถ้าหากใส่ก้อนหินลงไปก่อน ในถังก็จะมีเนื้อที่ที่จะใส่สิ่งอื่นๆ เข้าไปได้อีก ดังนั้น การบริหารเวลาที่ได้ผลต้องดูว่าอะไรคือก้อนหิน อะไรคือก้อนกรวด เม็ดทราย และน้ำ และยังงั้นเราก็ต้องใส่ก้อนหินลงไปให้ถึงเป็นอันดับแรกก่อน

งานที่เร่งด่วนและสำคัญ คือ ก้อนกรวด	งานที่ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ คือ ก้อนหิน
งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ คือ ทราย	งานที่ไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ คือ น้ำ

งานที่เร่งด่วนและสำคัญ คือ ก้อนกรวด

เรื่องที่เร่งด่วนและสำคัญคือ เรื่องวิกฤตที่ต้องทำเดี๋ยวนี้ วันสุดท้ายแล้วถ้าไม่ทำก็จะมีปัญหาหรือไม่ก็มีประชุมด่วนเข้ามา รวมถึงเรื่องอะไรที่ต้องแข่งกับเวลาเพื่อขึ้นชีวิตตาย ถ้าเปรียบเทียบกับในสนามรบแล้วก็เหมือนกับแม่ทัพที่จะต้องจัดการกับข้าศึกประชิดเมือง หรือมีปัญหาเรื่องภัยธรรมชาติที่จะต้องรีบจัดการอย่างเร่งด่วน

คนที่เน้นแต่จัดการเรื่องประเภทก้อนกรวดจะเป็นคนที่รู้สึกถูกกดดัน ลูกลี้ลูกกลน และวนเวียนอยู่

กับเรื่องวิกฤตการณ์ต่างๆ และวันๆ เอาแต่แก้ปัญหาประชิดตัวจนอ่อนล้า ไม่มีแรงเหลือไปทำอย่างอื่น เครียดแบบหมดสภาพเพราะมัวแต่ยุ่งกับเรื่องเฉพาะหน้า

ถ้าเปรียบกับชีวิตประจำวันในการทำงานแล้วก็เหมือนกับกรที่มีคำสั่งด่วนจากประธานบริษัทให้จัดการแก้ปัญหาบางอย่างใดอย่างหนึ่งให้เสร็จสิ้นภายในวันนี้ เป็นต้น

งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ คือ ทราย

เรื่องที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ คือ เรื่องที่โทรมาขัดจังหวะแต่ไม่มีผลกับเรา ต้องตอบหรือทำธุระให้ชาวบ้านเค้าเดี๋ยวนี้ แต่ไม่ทำก็ได้กระทบอะไรมากมายนัก เช่น รับรองแขกที่ไม่ได้รับเชิญ จัดการกับจดหมาย เอกสาร หรือโทรศัพท์ทั่วไป เข้าประชุมทั่วไป หรือการประชุมและกิจกรรมทั่วไปที่ไม่สำคัญ

คนที่เน้นเรื่องประเภทเม็ดทรายจะขาดพลังสร้างสรรค์ คบคนแบบผิวเผิน มองเห็นแต่เรื่องเฉพาะหน้า ไม่รู้ว่าเป้าหมายในการทำงานคืออะไร มองในแง่ดีก็เป็นคนง่าย มีใครสั่งให้ทำอะไรก็ทำเป็นคนที่ยังแยกแยะว่าอะไรคือสิ่งสำคัญได้ไม่ดึ๊ง

ซึ่งเมื่ออยู่ๆ ไปก็จะมีรู้สึกว่าตัวเองถูกควบคุม เมื่อ เซ็ง และเกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาได้

งานที่ไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ คือ น้ำ

เรื่องที่ไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ คือ เรื่องหุยมหุยม ไม่เกี่ยวกับงาน แล้วก็ไม่จำเป็น ทำแล้วไม่เกิดผลอะไร เสียเวลาแล้วก็ไม่สำคัญ ยกตัวอย่างเช่น งานจุกจิกทั่วไปที่ทำหรือไม่ทำก็ได้ งานเลี้ยงสังสรรค์ทั่วไปที่ไม่จำเป็น กิจกรรมทั่วไป ซึ่งรวมถึงการติดหนังสือหรือบ้าดารานเกินความพอดี นั่งคุยโทรศัพท์ทั้งวัน หรือไม่ก็บ่นเรื่องแฟนไปมีซู่ เป็นต้น

พวกที่นิยมเรื่องราวประเภทน้ำมักไม่ค่อยจะมีความรับผิดชอบ ทำอะไรไม่เป็นชิ้นเป็นอัน พึ่งพาตัวเองไม่ได้ ต้องอาศัยผู้อื่นให้คอยช่วยเหลือเสมอ แถมทำงานหลักๆ ที่ได้รับมอบหมายได้ไม่ทัน แต่ที่เก้งก็คือเรื่องการหาข้อแก้ตัวให้กับตัวเองให้บ่อยๆ ถ้าจะให้เรียกกันตรงๆ ก็คือการทำตัวได้ไร้สาระไปวันๆ อย่างไม่มีที่ติได้นั่นเอง

งานที่ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ คือ ก้อนหิน

เรื่องที่ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ คือ เรื่องการวางแผนงาน การพัฒนาตนเอง การดูแลสุขภาพ ถ้า

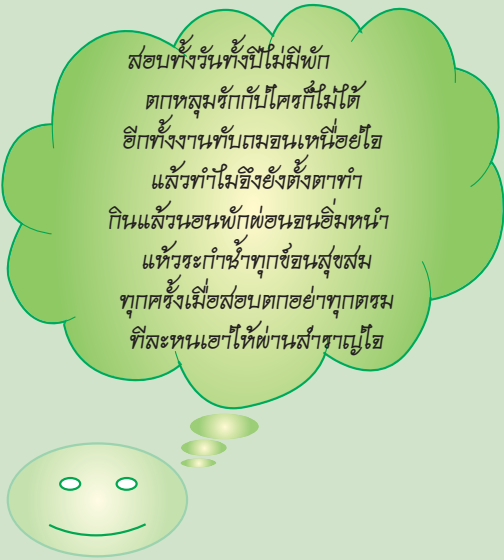
ตารางการบริหารเวลา	เร่งด่วน	ไม่เร่งด่วน
สำคัญ	เรื่องวิกฤตที่ต้องทำเดี๋ยวนี้วันสุดท้ายแล้ว ถ้าไม่ทำก็จะมีปัญหา หรือไม่ก็มีประชุมด่วนเข้ามา เรื่องอะไรที่ต้องแข่งกับเวลาเพื่อชีเป็นชีตาย	การวางแผนงาน การเตรียมตัวสอบ การพัฒนาตนเอง การดูแลสุขภาพ ถ้ามัวแต่ผลัดวันประกันพรุ่งแล้วก็จะกลายเป็นเรื่องวิกฤตได้ในภายภาคหน้า
ไม่สำคัญ	เรื่องที่โทรมาขัดจังหวะแต่ไม่มีผลกับเราต้องตอบหรือทำธุระให้ชาวบ้านเค้าเดี๋ยวนี้ แต่ไม่ทำก็ได้กระทบอะไรมากมายนัก	เรื่องหุยมหุยม ไม่เกี่ยวกับงานแล้วก็ไม่จำเป็น ทำแล้วไม่เกิดผลอะไร เสียเวลาแล้วก็ไม่สำคัญ ติดหนังสือหรือบ้าดารานเกินความพอดี นั่งคุยโทรศัพท์ทั้งวัน หรือไม่ก็บ่นเรื่องแฟนไปมีซู่

แม้แต่ผลัดวันประกันพรุ่งแล้วก็จะกลายเป็นเรื่องวิกฤตได้ในภายภาคหน้า ยกตัวอย่างเช่น โครงการใหม่ การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต การสร้างความสัมพันธ์กับหุ้นส่วน การเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการกับปัญหาในอนาคต การพัฒนาบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของเราให้เก่งขึ้น หรือแม้กระทั่งการเตรียมตัวสอบเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในเนื้องานที่ทำอยู่ให้มากขึ้น

คนที่จัดการกับเรื่องประเภทก่อนหินได้นั้น เป็นคนมีประสิทธิภาพ เพราะจะเก่งในการวิเคราะห์สถานการณ์ เวลา และสิ่งแวดล้อม สามารถจับประเด็นหลักของปัญหา สามารถจัดการกับเรื่องเร่งด่วนและควบคุมสถานการณ์ไม่ให้เกินกว่าเหตุ ป้องกันปัญหา กล้าฟันธง และใช้หลักการจัดการได้อย่างเหมาะสม คนพวกนี้จะมีวิสัยทัศน์ มีอุดมการณ์ มองการณ์ไกล เคารพระเบียบ สามารถควบคุมตัวเอง มีความสมดุลในชีวิต ดำเนินชีวิตอย่างมีวินัย และสามารถทำงานชิ้นใหญ่ได้

พอถึงตรงนี้แล้ว มีบางคนอาจจะถามว่าเป็นไปได้ไหมที่ว่าถ้าเน้นก่อนหินมากเกินไปจะมองข้ามก่อนกรวด เพราะก่อนกรวดมากับความเร่งด่วน แต่ถ้าคิดดูดีๆ แล้วก็จะรู้ว่า ก่อนกรวดนั้นมันก็คือก่อนหินที่แตกสลายลงไปเป็นก่อนกรวดนั่นเอง และถ้าเราให้ความสำคัญกับเรื่องประเภทก่อนหินเยอะ ก็จะทำให้มีปัญหาประเภทก่อนกรวดน้อย ส่วนคนที่เน้นก่อนกรวดนั้นก็จะมีแต่ก่อนกรวดเข้ามาอยู่เรื่อยๆ ตลอดเวลา

เมื่อรู้ซึ่งถึงการจัดลำดับความสำคัญของงาน



สอบทั้งวันทั้งปีไม่มีพัก
ตกหลุมซ้ำกับใครก็ไม่ได้
อีกทั้งงานที่บดขยี้เหนื่อยเื่อย
แล้วทำไมจึงยังตั้งตาทำ
กินแล้วนอนหลับนอนอิมหันต์
แหวะกะน้ำซูกาซึนสูงส่ง
ทุกครั้งที่สอบตกอย่างทุกตรม
ทีละท่อนเอาให้ปานสาธุไช

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการมองการณ์ไกลแล้วก็มีเป้าหมายที่มุ่งมั่นแล้ว ก็แน่นอนครับ การสอบเป็นแอดซัวร์ขึ้นเฟลโลให้ได้ก็เป็นเรื่องที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วนเหมือนงานประเภทที่เป็นก่อนหินที่พร้อมจะแตกเป็นก้อนกรวดได้ทุกเมื่อ เพราะเมื่อมีงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ขึ้นมาแต่ทำไมเป็นนั้น ก็จะทำให้งานที่ทำให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย หรือสูญเสียโอกาสที่ดีในอนาคตได้

หลักการบริหารเวลาแบบนี้ก็คือการเพิ่มมิติของความสำคัญของสิ่งที่เราควรจะทำเข้าไป อย่าทำตัวเป็นเหมือนเครื่องจักร แต่ต้องมองการณ์ไกล แล้วก็กำหนดเป้าหมายระยะกลางกับระยะยาวให้ชัดเจน ผมว่าแค่นี้ก็ช่วยทำให้ใช้เวลาได้มีประสิทธิภาพแล้วก็มีความสุขเพิ่มขึ้นมากแล้วครับ...



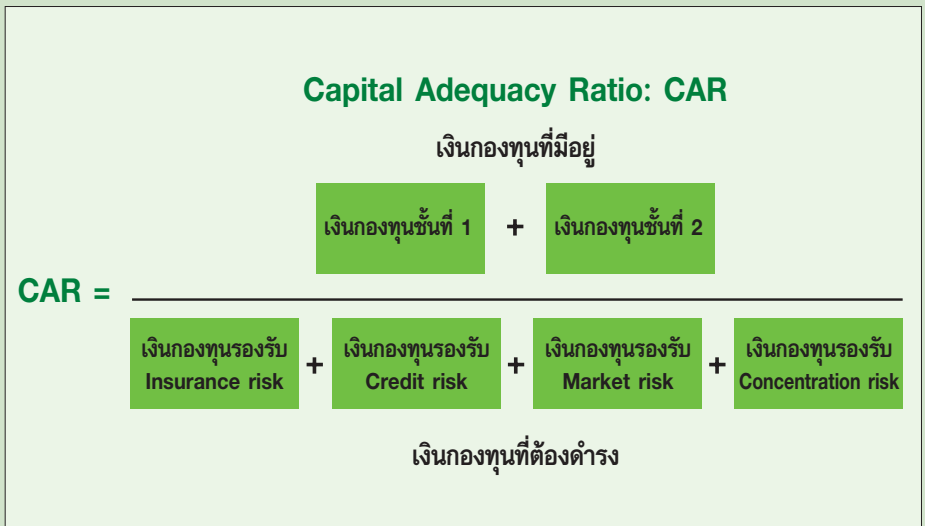


ผลการทดสอบคู่ขนานกรอบ RBC

ครั้งที่ 1 ปี 2553

คณะกรรมการ RBC สมาคมประกันวินาศภัย

หลังจากที่การทดสอบคู่ขนานกรอบการดำรงเงินกองทุน ครั้งที่ 1 (RBC Parallel Test Run) ได้สิ้นสุดลงโดยบริษัทประกันภัยทุกบริษัทต้องนำส่งแบบรายงานเงินกองทุนให้กับสำนักงาน คปภ. ภายในวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ที่ผ่านมา ซึ่งการทดสอบดังกล่าวใช้ข้อมูลทางการเงิน ณ สิ้นปี พ.ศ. 2552 เป็นฐาน บริษัทประกันภัยและผู้เกี่ยวข้องต้องกรทราบบผลการทดสอบ คู่ขนานครั้งนี้โดยรวมว่าเป็นอย่างไรบ้าง Hot Issue ฉบับนี้ คณะทำงาน RBC ของสมาคมประกันวินาศภัยกำลังจะรายงานให้ทราบค่ะ



ภาพที่ 1 แสดงการประเมินอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio: CAR)

ผลการทดสอบคู่ขนานโดยรวม

การทดสอบคู่ขนานครั้งนี้ มีบริษัทประกันวินาศภัย 66 บริษัทจากจำนวนทั้งหมด 70 บริษัท และบริษัทประกันชีวิต 24 บริษัทจาก 25 บริษัท นำส่งแบบรายงานเงินกองทุน ให้กับสำนักงาน คปภ. ภาพโดยรวมเห็นได้ชัดเจนว่าเมื่อประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนตามกรอบ RBC แล้ว ทั้งธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันชีวิตมีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio: CAR) ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนในปัจจุบัน โดยธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการลดลงของ CAR มากกว่าธุรกิจประกันวินาศภัย (ตารางที่ 1)

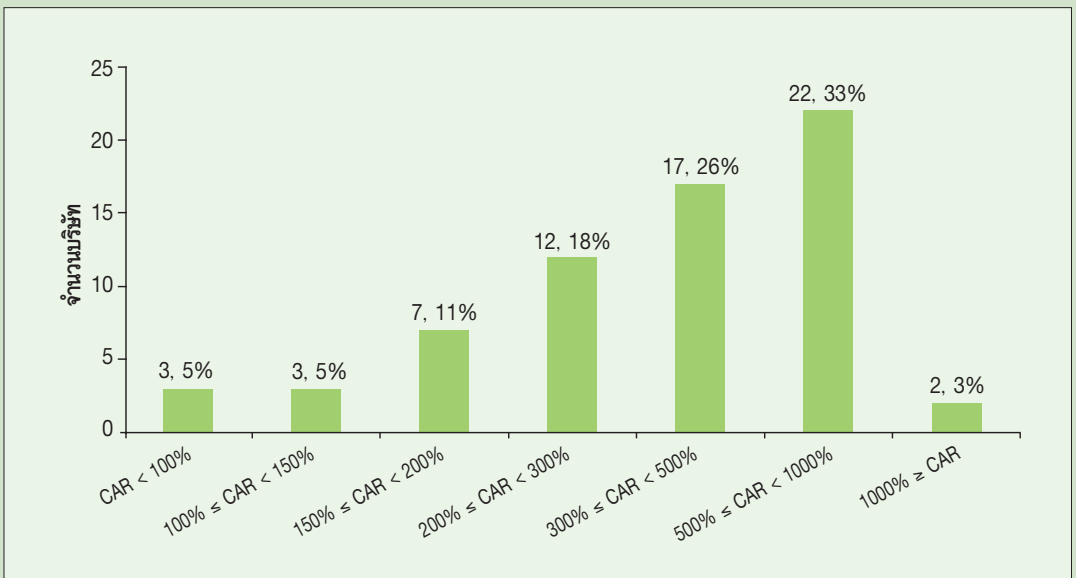
เมื่อมองรายละเอียดมากขึ้นในการกระจายของบริษัทประกันภัยในแต่ละช่วงของ CAR ตามกรอบ RBC บริษัทประกันวินาศภัยมี CAR ตั้งแต่ 150% ขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ของ Solvency CAR ที่ใช้ในปัจจุบัน สูงถึง 90% (55 บริษัทจากจำนวน 66 บริษัท) ขณะที่บริษัทประกันชีวิตอยู่ที่ 79% (หรือ 19 บริษัทจาก 24 บริษัท) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมจากภาพที่ 2 และภาพที่ 3

เนื่องจากโครงสร้างของความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันวินาศภัยมีความแตกต่างกัน ทำให้องค์ประกอบของเงินกองทุนที่ทั้ง 2 ธุรกิจต้องดำรงมีความแตกต่างกัน โดยทางด้านธุรกิจประกันวินาศภัยมีความเสี่ยงด้าน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน จากการทดสอบคู่ขนานครั้งที่ 1

	CAR ตามเกณฑ์ปัจจุบัน	CAR ตามกรอบ RBC	จำนวนบริษัทที่รายงาน
ประกันวินาศภัย	742%	469%	66
ประกันชีวิต	604%	313%	24

ที่มา: สำนักงาน คปภ.



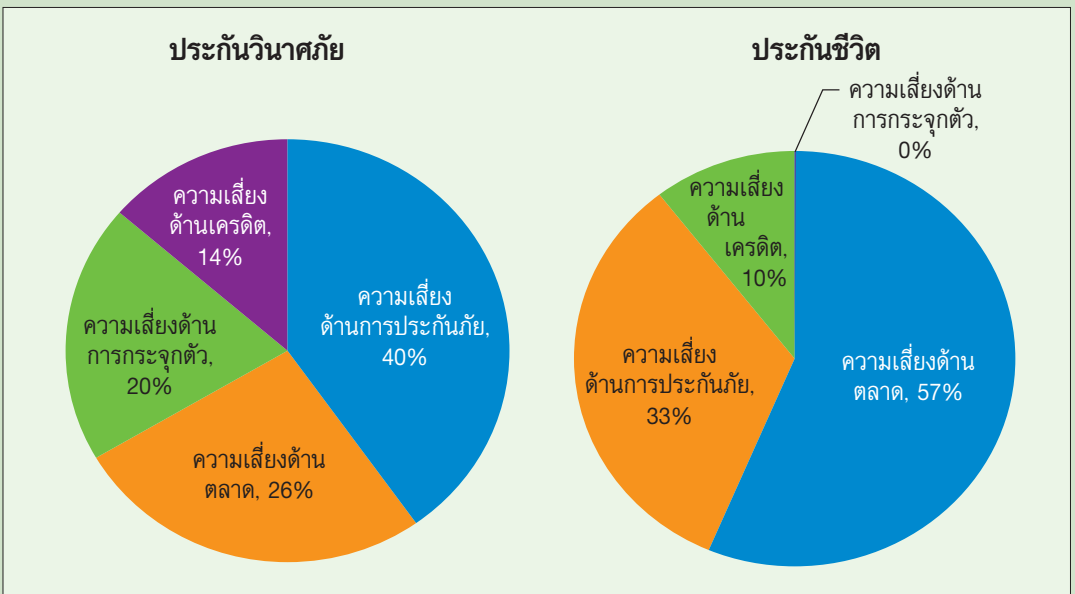
ภาพที่ 2 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันวินาศภัยในแต่ละช่วงของ CAR



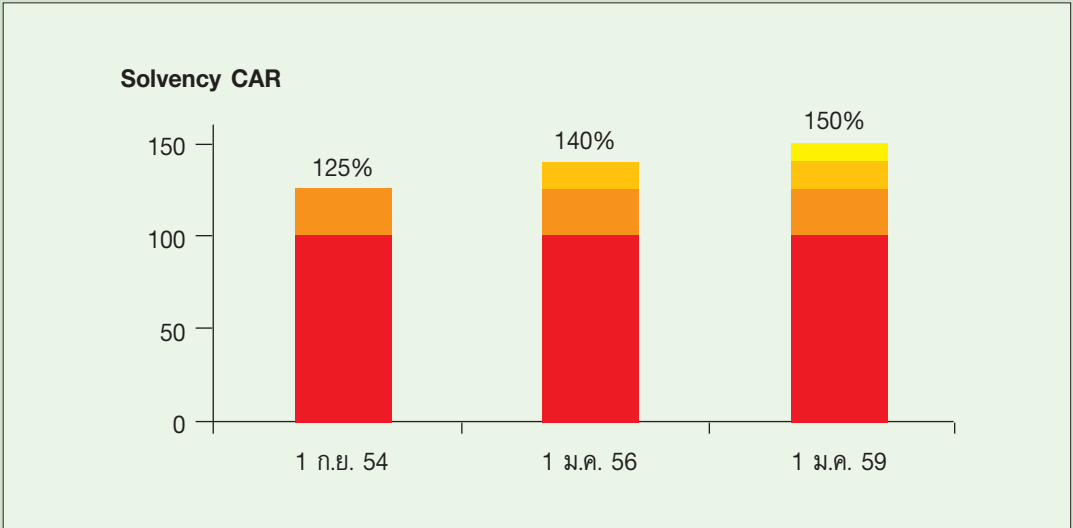
ภาพที่ 3 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันชีวิตในแต่ละช่วงของ CAR

การประกันภัยเป็นความเสี่ยงหลัก ซึ่งโดยเฉลี่ยต้องดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านนี้ถึง 40% ของเงินกองทุนที่พึงต้องดำรงทั้งหมด ส่วนทางด้านธุรกิจประกันชีวิตมีความเสี่ยงด้านตลาดของทรัพย์สินเป็นความเสี่ยงหลัก และต้องดำรงเงินกองทุน

สำหรับความเสี่ยงด้านนี้ถึง 57% ของเงินกองทุนทั้งหมด และเป็นที่น่าสังเกตว่าธุรกิจประกันวินาศภัยนั้นมีความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของทรัพย์สินมากกว่าธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 กราฟแสดงองค์ประกอบของเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงจากการทดสอบคู่ขนานครั้งที่ 1



ภาพที่ 5 กราฟแสดงเป้าหมายระดับ Solvency CAR ระหว่างปี พ.ศ. 2554 - 2559

การบังคับใช้กรอบ RBC

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551) กำหนดให้บริษัทประกันภัยต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์ หนี้สิน ภาระผูกพัน หรือความเสี่ยงตามที่อัตรากำหนด ซึ่งทาง คปภ. จะต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในสามปี หรือภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 โดยขณะนี้ทางสำนักงาน คปภ. มีนโยบายที่จะบังคับใช้กรอบ RBC ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป หลังจากที่บริษัทประกันภัยได้ทำการทดสอบคู่ขนาน ครั้งที่ 2 และนำส่งแบบรายงานเงินกองทุนภายในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 และเป็นที่ชัดเจนแล้วว่าทางสำนักงาน คปภ. จะบังคับใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้ภาคธุรกิจมีเวลาในการปรับตัว โดยกำหนด Solvency CAR เริ่มต้นในปี 2554 ที่ 125% และขยับขึ้นเป็น 140% ในปี 2556 และ 150% ในปี 2559

ส่งท้าย

แม้ในวันเริ่มต้นใช้กรอบ RBC ในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 การกำหนด Solvency CAR อยู่ที่ 125% มิได้เป็นสิ่งที่เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นบริษัทประกันภัยหนักอกหนักใจกันนัก เรียกว่าประเด็นเรื่องความเสี่ยงของเงินกองทุนนั้นจบไปแล้ว แต่ก็ต้องไม่ลืมว่า Solvency CAR จะขยับเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนถึงระดับ 150% ในปี 2559 สำหรับเวลานี้ สิ่งที่ต้องหันมาให้ความสนใจกันมากขึ้น คือ กระบวนการทางธุรกิจ ความพร้อมของบุคลากร และระบบงานภายใต้การดำเนินงานภายใต้กรอบกติกาใหม่ ซึ่งคงต้องมีการประเมินกันอย่างจริงจัง และต้องวางแผนปรับปรุง/พัฒนากันอย่างชัดเจน ก่อนที่จะเข้าสู่การทดสอบคู่ขนานครั้งสุดท้ายในครึ่งปีแรกของปี 2554 และลงสนามจริงในเดือนกันยายนของปีเดียวกัน



เชิญร่วมเป็นส่วนหนึ่งใน... เวทีแบ่งปันความรู้ เพื่อพัฒนา ธุรกิจประกันภัยไทย



ตามหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) นั้น การที่เราจะพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ให้สูงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่คนในสังคมนั้นจะต้องมีการ “แบ่งปัน” และ “แลกเปลี่ยนเรียนรู้” ในความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ เพื่อให้ผู้ที่รู้หรือชำนาญในเรื่องหนึ่งได้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองยังไม่รู้จากผู้รู้หรือชำนาญในเรื่องอื่นอีกเรื่องหนึ่ง เสริมความรู้มากกว่าหนึ่งให้เป็นความรู้ที่สูงขึ้น...

เช่นเดียวกัน...ในอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยของพวกเรา เราเชื่อว่าหลายท่านมีความรู้และพร้อมที่จะแบ่งปันความรู้หรือประสบการณ์ด้านการประกันวินาศภัยที่ท่านมีอยู่ให้กับเพื่อนผองน้องพี่ในอุตสาหกรรมนี้ เพื่อร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทยให้ก้าวหน้าไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนบนเศรษฐกิจฐานความรู้... บัดนี้ เวที “จดหมายข่าว IPRB” พร้อมแล้วที่จะเปิดรับบทความด้านการประกันวินาศภัยของท่านเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้อ่าน สำหรับท่านที่มีความรู้

หรือมีประสบการณ์ในด้านนี้ มีฝีมือในการเขียนเรื่องยากให้เข้าใจง่าย และอยากถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ที่ท่านมีเพื่อแบ่งปันแก่ผู้อื่น ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมไปกับเรา นี่คือโอกาสที่ท่านจะได้ร่วมพัฒนาอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยของพวกเราผ่านจดหมายข่าว IPRB ซึ่งมีกลุ่มผู้อ่านทั้งที่อยู่ในบริษัทประกันวินาศภัย สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชนในแวดวงธุรกิจประกันภัย

ทุกบทความที่ได้รับการลงตีพิมพ์ในจดหมายข่าว IPRB จะได้รับของที่ระลึกพิเศษจาก IPRB เพื่อเป็นการขอบคุณสำหรับการแบ่งปันความรู้ของท่าน... สอบถามเพิ่มเติมเรื่องเนื้อหาบทความและการส่งบทความได้ที่ คุณสาโรจน์ เกษมสุขโชติกุล ฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงาน อัคราเบียร์ประกันวินาศภัย โทร. 0-2651-4506-9 ต่อ 123 หรือที่อีเมล sarote@iprbthai.org

ฉบับหน้า เตรียมพบกับ จดหมายข่าว IPRB 2011 ธีมใหม่ รับปีเถาะ !!!

