



IPRE

ปีที่ 1 ฉบับ 2 เดือนมกราคม-มีนาคม 2549

ISSN01905-1166

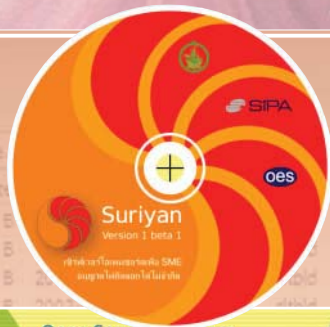


Change Management
เปลี่ยนปีเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

การบริหารความเสี่ยงองค์กร

สุริยัน-จันทร์รา
ฟรีซอฟต์แวร์เริ่มต้นเพื่อคนไทย

รู้จัก Actuary (ตอนจบ)



สร้างทุนความรู้ คู่การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย



From IPRB

สวัสดีปีใหม่ค่ะท่านผู้อ่านทุกท่าน...
จดหมายข่าว IPRB ฉบับต้อนรับปีจอ 2549
นี้เป็นฉบับที่ 2 แล้วนะคะ สำหรับฉบับนี้
เรามีบทความพิเศษ 3 เรื่องมาฝากท่าน คือ
Change Management เปลี่ยนปีเปลี่ยนแปลง
สู่ความสำเร็จ, ตามไปดู “NLIRO” Rating
Bureau แคนาดา : ตอนจบ และทันโลก
ไอทีกับซุคซอฟต์แวร์ Open Source ของฟรี
ที่ทุกท่านสามารถนำไปใช้งานได้ทั้งที่ออฟฟิศ
และที่บ้าน ใน “สุริยัน-จันทร์รา ฟรีซอฟต์แวร์
ชั้นดีเพื่อคนไทย” นอกจากนี้ คอลัมน์ประจำ
Actuaries’ Corner ก็จะมาทุกท่านไปรู้จัก
กับบทบาท และงานของนักคณิตศาสตร์
ประกันภัย เพิ่มเติมต่อจากฉบับที่แล้ว และ
ที่พิเศษก็คือ ในฉบับนี้และฉบับต่อๆ ไปเรา
จะมีเรื่องของ Risk Management มานำ
เสนอเป็นประจำด้วย ส่วน Data/Statistics
ในครั้งนี้นะเราก็มีข้อมูล/สถิติที่เป็นประโยชน์
มาฝากกันเช่นเคยค่ะ

แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้าค่ะ...

สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย

สารบัญ

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 เดือนมกราคม-มีนาคม 2549

3

Change Management
เปลี่ยนปีเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

6

ตามไปดู “NLIRO” Rating Bureau
แคนาดา : ตอนจบ

8

การบริหารความเสี่ยงองค์กร
(Enterprise Risk Management)

11

สุริยัน-จันทร์รา
ฟรีซอฟต์แวร์ชั้นดีเพื่อคนไทย

13

รู้จัก Actuary : ตอนจบ

15

Data/Statistics

จดหมายข่าว IPRB

ISSN : 1905-1166

- จดหมายข่าว IPRB เป็นจดหมายข่าวราย 3 เดือน ซึ่งจัดทำ
โดย สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย (The Insurance
Premium Rating Bureau : IPRB) หน่วยงานอิสระที่
จัดตั้งขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การประกันภัยแห่งชาติ เพื่อ
ทำหน้าที่วิเคราะห์และเสนอแนะอตราเบี้ยประกันภัยที่เป็น
ธรรมต่อทั้งผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย รวมทั้งทำ
หน้าที่เก็บรวบรวมและให้บริการข้อมูลสถิติที่สำคัญเกี่ยวกับ
การประกันวินาศภัย
- หากท่านผู้อ่านมีข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำใดๆ เกี่ยวกับ
จดหมายข่าว IPRB กรุณาติดต่อ ฝ่ายสื่อสารและบริการข้อมูล
สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย
ชั้น 14 สิ้นธรทาวเวอร์ อาคาร 2 เลขที่ 130
ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. 0-2651-4506-9 โทรสาร 0-2651-4510
เว็บไซต์ <http://www.iprbthai.org>
อีเมล iprb@iprbthai.org



Change Management

เปลี่ยนปีเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

ในช่วงเวลาแห่งการเริ่มต้นสูปีใหม่ องค์กรหลายแห่งทั้งในภาครัฐและเอกชนต่างก็มีการทบทวนการทำงานในช่วงปีที่ผ่านมา และเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อมต่อการทำงานหรือการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาในปีต่อไป ซึ่งการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น หากผู้นำองค์กรสามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในทุกๆ ด้านขององค์กรแล้ว ความสำเร็จก็ย่อมไม่ไกลเกินเอื้อมถึงแน่นอน...

การบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “คน” ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า “Change Management is about people dimension” งานของการบริหารการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นกลุ่มของกิจกรรมที่ใช้กระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรในองค์กรให้สามารถผ่านช่วงของการปรับเปลี่ยนเพื่อเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้นมีที่มาจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอก ได้แก่ 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์กรประกอบทางด้านการตลาดและฐานลูกค้า (Markets & Customers) และองค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products & Services) ส่วนปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ 4 องค์ประกอบหลัก คือนโยบายขององค์กรและกระบวนการการทำงาน (Policies & Business Processes) โดยเฉพาะกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์กร, โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure), การนำระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้งาน (New Technology) ซึ่ง

การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้ไม่สามารถที่จะสำเร็จได้หากปราศจากองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์กร (People & Culture)

จดหมายข่าว IPRB ฉบับนี้ เราได้รับเกียรติจาก 2 ผู้บริหารรุ่นใหม่ผู้มีบทบาทในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพัฒนาขึ้นในองค์กร คือ **พลตำรวจตรี ดร.สุวิระ ทรงเมตตา** ผู้บังคับการ กองบังคับการตำรวจทางหลวง และที่ปรึกษาบริษัท แอ็ดวานซ์ อินซัวรันส์ จำกัด และ **คุณนพดล เรืองจินดา** กรรมการและกรรมการผู้จัดการ บริษัท อินชาติประกันภัย จำกัด มาแสดงทัศนะความคิดเห็นในประเด็นของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแต่ละท่านได้ให้มุมมองในเรื่องนี้ไว้อย่างน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

พลตำรวจตรี ดร. สุวิระ ทรงเมตตา กล่าวถึงเรื่องของการบริหารการเปลี่ยนแปลงว่า การที่เราจะเปลี่ยนแปลงอะไรนั้น อันดับแรกจะต้องเริ่มต้นที่การเปลี่ยนแปลง “คน” ก่อน คือ เริ่มต้นที่ human resource ก่อน อันดับที่สองถึงจะเป็นเปลี่ยนแปลงที่ “งาน” หรือว่า “วิธีการในการทำงาน” และอันดับที่สามถึงจะเปลี่ยนแปลง “องค์กร” ได้ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลง “คน” เป็นสิ่งที่ท้าทายที่สุด ถ้าเปลี่ยนแปลงคนสำเร็จ ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และตอนท้ายสุดก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยอัตโนมัติ แต่ถ้การเปลี่ยนแปลงคนล้มเหลว ทุกอย่างก็จะล้มเหลวหมด

“การเปลี่ยนแปลงคนต้องประยุกต์ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ต้องให้ knowledge หรือให้ความรู้กับบุคลากรก่อนว่า การที่จะเปลี่ยนแปลงนั้นเปลี่ยนแปลงไปเพื่ออะไร และมีวิธีการเปลี่ยนแปลง



พลตำรวจตรี ดร.สุวิระ / คุณณพพล

อย่างไร แต่ที่สำคัญนั้นเราต้องให้เขามีพื้นฐานความรู้ในเรื่องสถานการณ์แห่งอนาคตในงานของเขาว่าตัวเขาจะอยู่จุดไหนถ้าไม่เปลี่ยนแปลง และถ้าเปลี่ยนแปลงแล้วเขาจะอยู่จุดไหน และเราต้องใส่ค่านิยมใหม่ลงไปว่ามนุษย์ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะธรรมชาติของคนนั้นมันไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลง แต่เราต้องทำให้เขาคิดว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องธรรมดา และถือว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องของการพัฒนา อันนี้คือการเปลี่ยนที่ attitude หรือสร้างทัศนคติ สร้างค่านิยมใหม่ว่าเขาต้องมีการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการพัฒนา ต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และนอกจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากบุคคลภายนอกแล้วต้องให้เขาคิดการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเองด้วย นั่นคือสุดยอดของการ change attitude ถัดมาก็คือการเปลี่ยนพฤติกรรม หรือ change behavior ซึ่งจะต้องสั่งสมมาจากการที่เราให้ความรู้ก่อน ใส่ทัศนคติก่อน แล้วพฤติกรรมเขาถึงจะเปลี่ยน”

สำหรับ คุณณพพล เรื่องจินดา นั้นเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ และปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงสำเร็จได้นั้นก็คือ การเลือก Change agent ซึ่งคนเหล่านี้เป็นผู้ที่ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลงและมีความปรารถนาที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ...มาช่วยสนับสนุน

“ผมคิดว่าเวลาที่เราสงุนที่สุดคือเวลาทุกครั้งที่เราต้องร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา ซึ่งเวลาที่เราก่อปัญหาได้เราจะมีความสุขที่สุด แต่ถ้าไม่มีปัญหา เรานิ่งมันก็จะเฉื่อยๆ ยังไงก็ได้ บางครั้งผมจึงเลือกที่จะทำให้มัน

‘ป่วน’ คือพยายาม ‘เขย่า’ หรือสร้างเงื่อนไขในการทำงานเพิ่มขึ้นบ้าง เพื่อเป็นการ challenge เขาให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การแตกทีมเดิมจากหนึ่งเป็นสองให้เขาแข่งกัน ให้โอกาสเขาทำงาน ให้โอกาสเขาเติบโต...

เวลาชนชาติประกันภัยเปลี่ยนจากการทำธุรกิจ non-motor มาเน้นเป็น motor ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการมหาศาล ก็มีการบังคับให้เราต้องเปลี่ยนแปลง ณ วันนั้นสิ่งที่ผมทำก็คือ พยายามดึง Change agent จากส่วนที่เป็น core business ออกมา คือ ดึงคนที่ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง คนที่คุยกันรู้เรื่องออกมาให้มากที่สุด มาทำให้เป็นตัวอย่าง ดึงออกมาทำให้เขาเข้าใจ เพื่อให้เขาไปทำให้คนข้างในของเขาเข้าใจ ซึ่งผมจะช่วยทุกวิถีทางที่จะถ่ายเทความคิด ทั้งการประชุมร่วมกันกับน้องๆ ทีมงาน ซึ่งเขาเห็น ซึ่งไม่ใช่ครั้งเดียวต้องทำและย้ำซ้ำแล้วซ้ำอีก จนกว่าจะเข้าใจตรงกัน ซึ่งในช่วงนั้นก็มียางคนตั้งคำถามว่า ‘ไม่เข้าใจว่าทำอะไรกัน’ ซึ่งสิ่งที่เราทำได้คือเล่าให้เขาฟังว่าเราคิดอะไรอยู่ เราตั้งใจจะทำให้มันเกิดอะไรขึ้น วาดภาพให้เขาเห็นให้ได้ว่าเรากำลังจะไปไหน”

ดังนั้น ในการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขององค์กร ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงต้องเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (พรรคพวก) มาให้ได้มากที่สุด เช่นเดียวกับที่ พลตำรวจตรี ดร. สุวิระ ทรงเมตตา ก็เห็นว่า Change agent นั้น ถือเป็น Key success factor ตัวหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงเลยทีเดียว...

“Key success factor ของการเปลี่ยนแปลงนั้น อันดับแรกคือ ผู้ที่เป็น Change agent จะต้องมีความ leadership คำว่ามีความ leadership ประกอบด้วยหลายอย่าง เช่น จะต้องเป็นคนที่มีความรู้สูง เป็นคนที่มีวิสัยทัศน์ เป็นคนที่มีเทคนิคในการจูงใจ เทคนิคในการนำเสนอ เทคนิคในการประสาน แต่บางคนอาจจะแยกว่ามีความ leadership มีความ capability มีศักยภาพ มีความสามารถ แล้วก็มีศาสตร์และศิลป์ในการจูงใจโน้มน้าวทุกคน และมี vision ซึ่ง vision ในที่นี้ถ้าเป็น vision ส่วนบุคคลก็คือ เห็นภาพหรือวาดภาพแห่งอนาคตได้ และจะต้องมีนวัตกรรมคิดจากภาพอนาคตนั้นมาสู่การ

ปฏิบัติได้ นอกจากนั้น เมื่อมีนวัตกรรมแล้วก็ต้องมี mission ในเรื่ององค์กร มี vision ระดับองค์กร มี ภาพอนาคตแห่งองค์กร พุดง่าย ๆ คือไปปักธงไว้ข้างหน้าแล้วให้ทุกคนเดินไปสู่เป้าหมายนั้นร่วมกัน ทุกคน มี responsibility หรือความรับผิดชอบในเป้าหมาย ร่วมกัน และเป้าหมายนั้นต้องลงสู่ customer และ องค์กร นอกจากนี้ อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของ Key success factor ก็คือ Change agent ต้องมี authority หรืออำนาจหน้าที่และ power คือมีอำนาจเบ็ดเสร็จ และพลัง อาจจะมีพลังแฝงที่เป็น backup จากผู้ถือหุ้น ผู้บริหารระดับสูง หรือจาก customer เพื่อที่จะ ทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นสำเร็จ”

พลตำรวจตรี ดร. สุวิระ ทรงเมตตา ยังให้มุมมอง เพิ่มเติมอีกว่า ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น ควร มีการสร้างพันธมิตร (Alliance) สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยให้ โอกาสที่การเปลี่ยนแปลงจะสำเร็จมีมากขึ้น...

“การ Create alliance network for change ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงของเราไปสู่ จุดหมายปลายทางได้เร็วขึ้นแล้วก็ทำให้คนที่เป็กลางๆ (ที่ยังไม่ได้คิดว่าจะเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยนดี) คิดที่จะเปลี่ยน ตาม การ Create alliance มี 2 ระดับ คือ alliance นอกองค์กร และ alliance ในองค์กร เช่น เราต้องไปดู ข้างนอกกว่าที่ไหนเขาเปลี่ยนแล้วบ้าง ที่ไหนเขาเปลี่ยน เราก็เอามาเป็น alliance ร่วมกัน เราก็จะได้ผู้ช่วยเหลือ สนับสนุน เรียกว่าพลังเสริมจากภายนอก แต่ alliance ภายในนั้นสำคัญที่สุด alliance ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรจะต้องเป็นพันธมิตรในการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ไม่ใช่ว่าหน่วยงานเราหน่วยงานเดียว เปลี่ยน แต่หน่วยงานอื่นเขาไม่เปลี่ยน หรือไม่เห็นด้วย มันก็จะทำให้ของเราล้มเหลว

การ Create alliance ต้องใช้ศิลปะสูงมาก ถ้า alliance มีความรู้สึกที่เราไป lead เขา เราไปบังคับ เขา เราไป take advantage จากเขา เขาก็จะไม่เป็น alliance กับเรา แต่ถ้าเราไป participate ให้เขามี ความรู้สึกว่าเขาคิดที่จะเปลี่ยนเองเหมือนเรา เขาอยาก จะให้เราเปลี่ยนด้วย อย่างนี้เราจะได้รับการสนับสนุน

มาก และพอ Create alliance เสร็จ ขณะนี้ก็จะทำให้ คนในองค์กรที่คิดจะไม่เปลี่ยนเริ่มกลัวเริ่มเกรงเพราะ มีคนส่วนใหญ่สนับสนุนทั้งภายในและภายนอก”

อย่างไรก็ตาม แน่นนอนว่าในช่วงเริ่มต้นของการ เปลี่ยนแปลงนั้นย่อมเกิดแรงต่อต้านจากผู้ที่ไม่เห็น ด้วยอยู่บ้าง ซึ่งในเรื่องนี้จำเป็นที่จะต้องให้ข้อมูล-ความรู้ แก่คนกลุ่มนี้อย่างเพียงพอจึงจะทำให้การเปลี่ยนแปลง สำเร็จ ซึ่ง คุณนพพล เรื่องจินดา มองว่าประเด็นนี้เป็น เรื่องของการสื่อสาร หรือ Communication ซึ่งจำเป็นต้อง ใช้วิธีการและเครื่องมือสื่อสารที่มีอยู่ให้เกิด ประสิทธิภาพมากที่สุด...

“ปัญหาใหญ่คือเรื่องของ Communication ถ้า จะเปลี่ยนแปลงให้ success นั้นต้องทำให้ทุกคนเข้าใจ ตรงกัน ถ้าสื่อสารล้มเหลว Change Management ก็ ไม่สำเร็จ ซึ่งในเรื่องนี้ผมไม่มีสูตรสำเร็จ แต่ใช้วิธีแก้ ปัญหาเฉพาะหน้า และใช้ tools ทุกอย่างที่มี เช่น บางครั้งก็ใช้ Lotus note (ซอฟต์แวร์ที่มีระบบรองรับ การทำงานร่วมกันขององค์กร) แลกเปลี่ยนความคิดเห็น บางทีก็ใช้การคุยเฉพาะตัว บางทีก็ใช้ประกาศ หรือ การออกไป outing ก็เป็นโอกาสที่จะทำการสื่อสาร กับพนักงานจำนวนมากๆ พร้อมหน้ากัน”

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงมุมมองส่วนหนึ่งของผู้บริหาร รุ่นใหม่ทั้ง 2 ท่าน ผู้ที่เคยผ่านการเปลี่ยนแปลง และเคย เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาแล้ว ซึ่งในช่วงเริ่มต้นปี นี้ ถือเป็นช่วงเวลาดีที่องค์กรจะเริ่มการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ต้อนรับปีใหม่...ลองมองหาลู่ที่ต้องเปลี่ยนแปลงโดยเริ่ม จากภายในองค์กรเสียแต่วันนี้กันดีกว่า แล้วคุณอาจจะ ได้พบกับคำตอบที่ว่า “รู้อย่างนี้เปลี่ยนตั้งนานแล้ว”...

อ้างอิง :

- สัมภาษณ์ พลตำรวจตรี ดร.สุวิระ ทรงเมตตา. 8 ธันวาคม 2548.
- สัมภาษณ์ คุณนพพล เรื่องจินดา. 29 ธันวาคม 2548.
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง. นิตยสาร Business.com เดือนกันยายน 2543.



ตามไปดู “NLIRO”

Rating Bureau แคนปลาติก: กอนจบ



ฉบับที่แล้วเราได้แนะนำให้คุณทราบดีกับที่มาที่ไปและบทบาทหน้าที่ของ Rating Bureau เก้าแห่งของประเทศญี่ปุ่น ที่มีชื่อย่อว่า NLIRO (ชื่อเต็ม คือ Non-Life Insurance Rating Organization of Japan) กันไปแล้ว ซึ่งสรุปอย่างคร่าวๆ NLIRO ก็คือหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเป็นส่วนหนึ่งในการรองรับกับการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยของญี่ปุ่น โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเสนอแนะอัตราเบี้ยประกันวินาศภัย (อัตราเต็มมาตรฐาน กับ อัตราต้นทุนอ้างอิง)¹ ที่เหมาะสมแก่ตลาด และเป็นหน่วยงานกลางหน่วยงานเดียวของญี่ปุ่นที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารข้อมูล (Data bank) ด้านประกันวินาศภัย โดยรวบรวมข้อมูลกรมธรรม์และสินไหมของการประกันภัยประเภทต่างๆ ที่ได้จากบริษัทสมาชิกมาไว้เพื่อวิเคราะห์สถิติในภาพรวมของตลาดประกันวินาศภัยญี่ปุ่น และคิดวิเคราะห์อัตราเบี้ยประกันภัยเพื่อนำเสนอต่อ FSA หรือ Financial Services Agency ของญี่ปุ่น และบริษัทประกันภัยที่เป็นสมาชิก

ในฉบับนี้เราจะมาพูดถึงกันต่อว่า ขั้นตอนการทำงานของ NLIRO ในการนำเสนออัตราเบี้ยประกันวินาศภัยนั้นเป็นอย่างไร และมีหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องบ้าง...

กว่าจะมาเป็นอัตราเบี้ยประกัน

ในการเสนอแนะอัตราเบี้ยประกันวินาศภัยของ NLIRO แก่ตลาดนั้น ทาง NLIRO กำหนดอัตราเต็ม

มาตรฐานและอัตราต้นทุนอ้างอิงของเบี้ยประกันภัย โดยอาศัยข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลสินไหมทดแทนจำนวนมากที่รวบรวมได้จากบริษัทสมาชิก โดย NLIRO เป็นผู้กำหนดรูปแบบและคู่มือการนำเสนอข้อมูลให้กับบริษัทสมาชิกทราบและเข้าใจตรงกันว่า จะต้องส่งข้อมูลอะไร และอย่างไรบ้าง จากนั้นข้อมูลที่ได้รับจะถูกส่งเข้ากระบวนการตรวจสอบความถูกต้องโดยทาง NLIRO อาจมีการส่งข้อมูลกลับให้บริษัทสมาชิกแก้ไขในกรณีที่ข้อมูลที่น่าส่งไม่ถูกต้อง เมื่อข้อมูลที่ได้ถูกต้องสมบูรณ์แล้ว NLIRO จึงจะนำข้อมูลที่ทำเป็นต่อการคิดอัตราเบี้ยประกันวินาศภัยเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลสำหรับไปใช้ในกระบวนการคิดวิเคราะห์อัตราเบี้ยประกันวินาศภัยต่อไป

สำหรับการคิดอัตราเบี้ยประกันวินาศภัยของ NLIRO นั้น ยึดหลักสำคัญ 3 ประการ คือ 1. มีเหตุผลรองรับ (reasonable) หมายถึงมีข้อมูลสถิติรองรับในการคิดอัตราเบี้ยประกันวินาศภัย และมีวิธีการคิดคำนวณที่ถูกต้องตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสากล 2. อัตราเบี้ยประกันวินาศภัยที่เสนอต้องเป็นอัตราที่พอเพียง (adequate) คือ ไม่สูงหรือไม่ต่ำเกินไป และ 3. มีความเท่าเทียมกัน (non unfairly discriminatory) คือ อัตราเบี้ยประกันวินาศภัยที่นำเสนอจะต้องมีความยุติธรรมเท่าเทียม ไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ

โดยในส่วนของประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยแผ่นดินไหว ซึ่งใช้อัตราเต็มมาตรฐานนั้น

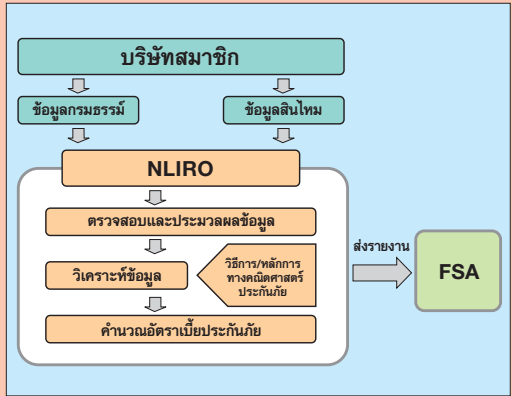
¹ อัตราเต็มมาตรฐาน (Standard Full Rates) = เบี้ยประกันภัยส่วนของการเสี่ยงภัยที่แท้จริงรวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและกำไรของบริษัทประกันภัย

อัตราต้นทุนอ้างอิง (Reference Loss Cost Rates) = อัตราต้นทุนเฉพาะส่วนของการเสี่ยงภัยที่แท้จริง อันเกิดจากค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและกำไรของบริษัทประกันภัย

ทาง NLIRO จะคิดอัตราเบี้ยประกันวินาศภัยแบบ No-Loss, No-Profit Rule หรือ ไม่ให้บริษัทประกันภัยขาดทุนหรือกำไร เพราะเป็นการประกันภัยที่ทางภาครัฐมีส่วนเข้ามาช่วยสนับสนุนอยู่ด้วย ส่วนอัตราต้นทุนอ้างอิงที่ทาง NLIRO นำเสนอนั้น ครอบคลุมการประกันวินาศภัย 3 ประเภท คือ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ซึ่งอัตราต้นทุนที่คำนวณออกมาจะครอบคลุมเฉพาะส่วนของต้นทุนที่เกิดจากค่าสินไหมทดแทนสำหรับความคุ้มครองมาตรฐานเท่านั้น โดยใช้ข้อมูลความเสียหายของภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาพิจารณา ส่วนอัตราเบี้ยประกันภัยหรือราคาขาย เป็นหน้าที่ของบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องพิจารณาตัวเลขค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของตนเองและกำไรที่ต้องการเพิ่มเข้าไป (expense & profit loading) และก่อนที่จะนำอัตราเบี้ยประกันภัยมาใช้ แต่ละบริษัทก็จะต้องยื่นแบบวิธีคิดอัตราเบี้ยประกันภัยต่อ FSA เพื่อพิจารณา

ในกรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สู้ตลาด ซึ่งแน่นอนว่ามีความคุ้มครองที่กว้างขวางขึ้นจากแบบกรมธรรม์มาตรฐาน บริษัทฯ ก็จะต้องยื่นรายละเอียดคำอธิบายทั้งในส่วนของความคุ้มครองและการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัยให้แก่ FSA พิจารณา แต่โดยทั่วไปหากบริษัทประกันภัยอ้างอิงหรือใช้อัตราต้นทุนอ้างอิงสำหรับความคุ้มครองมาตรฐานตามที่ทาง NLIRO เสนอแนะไว้แล้ว เพียงแต่อธิบายเพิ่มเติมสำหรับความคุ้มครองที่ขยายเพิ่มขึ้น ก็มักจะเอื้อให้ผ่านการพิจารณาจาก FSA ได้โดยง่ายและรวดเร็ว นโยบายลักษณะนี้จึงจูงใจให้บริษัทประกันภัยใช้อัตราต้นทุนอ้างอิงที่ NLIRO เสนอแนะ

อนึ่งอัตราเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่ NLIRO คิดวิเคราะห์ที่ออกมาได้นั้น ตามกฎหมายทาง NLIRO จะต้องส่งให้ FSA พิจารณาเห็นชอบก่อนการประกาศใช้ ซึ่งที่ผ่านมา FSA ให้ความไว้วางใจและเห็นชอบต่ออัตราเบี้ยประกันภัยที่ NLIRO นำเสนอตลอดมา อย่างไรก็ตาม NLIRO ยังมีการทบทวนอัตราเบี้ยประกันภัยที่นำเสนอออกไปเป็นระยะๆ ว่ามีความเหมาะสมกับ



สภาพความเป็นจริงของตลาดในขณะนั้น หรือว่าควรจะมีการปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ NLIRO จัดทำเป็นรายงานเรื่องนี้ปีละครั้งส่งให้กับ FSA ด้วย

FSA ในฐานะที่เป็นผู้ให้ความเห็นชอบต่ออัตราเบี้ยประกันภัย จึงนับเป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับ NLIRO หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ FSA เปรียบเสมือนมี NLIRO เป็นกลไกสำคัญในการช่วยดูแลเรื่องอัตราเบี้ยประกันภัย และแน่นอนว่าก็ทำให้ NLIRO เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทต่อภาคธุรกิจประกันวินาศภัยของญี่ปุ่นอย่างมากเช่นกัน

การคิดอัตราเบี้ยประกันภัยที่กล่าวไปข้างต้นนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งในประเทศญี่ปุ่น มีนักคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuarial analyst) มากกว่า 3,000 คน รับผิดชอบงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ เช่น ในบริษัทประกันวินาศภัย ธนาคาร รวมทั้งหน่วยงานอย่าง NLIRO และ FSA จึงนับว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศหนึ่งที่มีความพร้อมของบุคลากรที่จะมารองรับงานด้านนี้สูง





การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management)

ดร. ปิยวดี ไชวีฑูรกิจ *

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะความไม่แน่นอนทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ให้องค์กรเหล่านี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักที่ตั้งไว้ คือการสร้างหรือเพิ่มค่าองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการเพิ่มค่าให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร (Stakeholders) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้เพื่อช่วยกำหนดกลยุทธ์และสร้างโอกาส ตลอดจนลดความสูญเสียและสิ่งที่ไม่คาดหวังที่อาจเกิดขึ้น

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2547 The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือ COSO ซึ่งเป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยพัฒนาองค์กรและบริษัทอื่นๆ ให้มีการปรับปรุงการตรวจสอบภายใน มีหลักธรรมาภิบาลที่ดี และมีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้เสนอกรอบการบริหารความเสี่ยงเพื่อเป็นมาตรฐานให้องค์กรและบริษัทต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ปฏิบัติ กรอบการบริหารความเสี่ยงของ COSO นี้ได้กำหนดองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยง เสนอแนะ

แนวทางการบริหารความเสี่ยง และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง



COSO ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารความเสี่ยงไว้ว่า “การบริหารความเสี่ยงคือกระบวนการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยระบุเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่

กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของ COSO



กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process)



* สาขาวิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

อาจมีผลกระทบต่อองค์กร และช่วยบริหารความเสี่ยงเหล่านี้ให้อยู่ในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อเป็นหลักประกันว่าองค์กรสามารถดำเนินต่อไปและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้บุคลากรทุกระดับควรมีส่วนร่วมในกระบวนการนี้และควรเป็นกระบวนการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง”

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของ COSO ประกอบด้วยขั้นตอน 6 ขั้นตอน ได้แก่

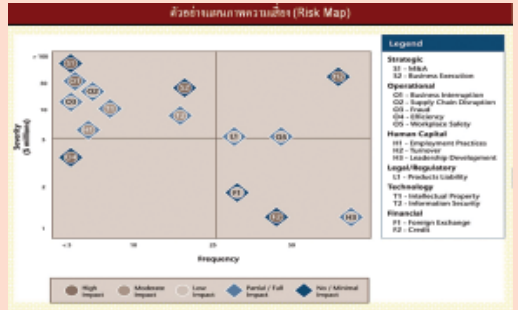
1. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)
2. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification)
3. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
4. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)
5. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
6. การติดตามผล (Monitoring)

การกำหนดวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์คือผลลัพธ์ในระยะยาวที่องค์กรหรือบริษัทมุ่งหวัง กรอบการบริหารความเสี่ยงของ COSO มุ่งเน้นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงใน 4 ด้านคือ 1) ด้านกลยุทธ์ (Strategic) เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนพันธกิจขององค์กร 2) ด้านการดำเนินงาน (Operations) เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรของบริษัทและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) ด้านการรายงานผล (Reporting) เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของการรายงานผล 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

การระบุเหตุการณ์

เหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัทล้วนมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในเชิงบวก (โอกาส) และเชิงลบ (ความสูญเสีย) การรวบรวมเหตุการณ์เหล่านี้และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการเก็บข้อมูลพื้นฐานเพื่อการประเมินความเสี่ยงในขั้นต่อไป การเก็บรวบรวมเหตุการณ์นี้



ตัวอย่างแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map)

สามารถทำได้โดยใช้ข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตหรือใช้การคาดหวังถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การระบุเหตุการณ์ควรพิจารณาแหล่งความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยดูจากเอกสารต่างๆ ขององค์กร การสัมภาษณ์ การทำแบบสอบถาม การสำรวจ การศึกษาคู่แข่งและธุรกิจโดยรวม การศึกษาแนวโน้ม หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นต้น ปัจจัยเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมาย การเมือง เศรษฐกิจ สังคม การเงิน การปฏิบัติงาน ทรัพยากรบุคคล และสิ่งแวดล้อม ควรจะถูกนำมาพิจารณาประกอบด้วย

การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงใดๆ สามารถทำได้ 2 มิติ คือ การประเมินความน่าจะเป็นหรือโอกาสที่เหตุการณ์ต่างๆ จะเกิดขึ้น (Frequency หรือ Likelihood) และการประเมินความรุนแรงหรือผลกระทบจากเหตุการณ์นั้น (Severity หรือ Impact) องค์กรควรจะทำการประเมินความเสี่ยงทั้งในระดับหน่วยธุรกิจและระดับองค์กร และนำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้มาแสดงในแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อเปรียบเทียบความเสี่ยงต่างๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและหาวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การตอบสนองความเสี่ยง

การตอบสนองความเสี่ยงสามารถทำได้โดย 1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) หรือการดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์นั้นอาจก่อให้เกิด

วัฒนธรรมความเสี่ยงองค์กรที่ช่วยส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง



กิจกรรมการควบคุม

กิจกรรมการควบคุมเกี่ยวข้องกับ 1) การกำหนดและบังคับใช้นโยบายและแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงองค์กรสอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ 2) การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การกำหนดวิธีการแก้ไขหากผลการปฏิบัติงานเบี่ยงเบนไปจากที่คาดไว้ ทั้งนี้

ความเสี่ยง ถึงแม้วิธีนี้เป็นการลดความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นให้เป็นศูนย์ แต่การหลีกเลี่ยงไม่รับความเสี่ยงอาจเป็นการปิดกั้นองค์กรจากผลประโยชน์ที่อาจได้รับการเสี่ยงนี้ 2) การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการดำเนินการเพื่อลดความน่าจะเป็นของความเสี่ยง และ/หรือ ความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น การลดความเสี่ยงสามารถกระทำได้ก่อนที่เหตุการณ์จะเกิด ขณะที่เหตุการณ์กำลังดำเนินอยู่ และ/หรือ ภายหลังที่เหตุการณ์ได้เกิดขึ้นแล้ว 3) การรับความเสี่ยง (Risk Retention) เกี่ยวข้องกับการรับความเสี่ยงไว้เองในองค์กร ความสามารถในการรับความเสี่ยงขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดขององค์กร สภาพทางการเงิน สภาพคล่อง การจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน เป็นต้น 4) การโอนความเสี่ยง (Risk Transfer) เกี่ยวข้องกับการโอนความเสี่ยงไปยังบุคคลภายนอกองค์กรหรือองค์กรอื่นๆ เช่น การทำประกันภัย Hedging หรือ Diversification

การพิจารณาเลือกวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมสำหรับแต่ละองค์กรสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ต้นทุนที่เกิดขึ้นเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ ควบคู่ไปกับระดับความเสี่ยงขององค์กรที่ยอมรับได้ องค์กรสามารถเลือกการตอบสนองความเสี่ยงเพียงวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือเลือกการตอบสนองความเสี่ยงหลายวิธีควบคู่กันไป

กิจกรรมการควบคุมควรทำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานธุรกิจ แผนก ฝ่าย สาขา และระดับองค์กร

การติดตามผล

การบริหารความเสี่ยงองค์กรควรมีการติดตามผลเพื่อช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่เหมาะสมและตอบสนองต่อปัจจัยเสี่ยงได้เป็นอย่างดี และช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ตลอดจนสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ต่างก็เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงองค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นตัวกำหนดปรัชญาของการบริหารความเสี่ยงและวัฒนธรรมความเสี่ยงขององค์กร ข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ควรได้รับการระบุ รวบรวม บันทึก และสื่อสารอย่างเหมาะสมตามกรอบและตารางเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่และตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีช่วยส่งเสริมการถ่ายทอดข้อมูลในทุกระดับขององค์กร และข้อมูลระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง



สุริยัน-จันตรา

ฟรีซอฟต์แวร์ขั้นดีเพื่อคนไทย



สุริยัน-จันตรา (Suriyan-Chantra) เป็นโอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์ (Open Source software) จากสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ หรือ ซิป้า (SIPA) ที่เปิดตัวออกมาเพื่อปลุกกระแสการใช้งานโอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์ หรือซอฟต์แวร์แบบเปิดเผยรหัสต้นฉบับ (Source code) ที่ผู้สนใจสามารถนำไปใช้และพัฒนาต่อได้อย่างเสรี ซอฟต์แวร์เหล่านี้เป็นทางเลือกใหม่ของผู้ที่ต้องการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือถ้าเสียค่าใช้จ่ายก็เสียน้อยกว่าการใช้ซอฟต์แวร์แบบไม่เปิดเผยรหัสต้นฉบับ (ซึ่งคิดค่าลิขสิทธิ์) ที่ส่วนใหญ่ใช้กันอยู่...

โดยเฉพาะถ้าใครกำลังมองหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ และ/หรือ โปรแกรมแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อการใช้งานที่บ้าน หรือที่ออฟฟิศ ที่เป็นของฟรีแล้ว... ไม่ควรพลาด !!!

สุริยัน-จันตรา เป็นโอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์ที่ซิป้าได้รวบรวมและว่าจ้างผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ต้นฉบับพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ชาวไทยโดยเฉพาะ ซึ่งที่มาของชื่อ "สุริยัน-จันตรา" นั้น ได้แนวคิดมาจากระบบสุริยะ ที่มีดวงอาทิตย์เป็นศูนย์กลางของดาวดวงต่างๆ ซึ่งก็เหมือนกับซอฟต์แวร์ชุดสุริยันที่เป็นเรื่องของการจัดการเครื่องแม่ข่าย (Server) ส่วนชุดจันตราเป็นเรื่องของการจัดการเครื่องลูกข่าย (Client) ก็เหมือนกับบรูวารีของสุริยันหรือพระอาทิตย์นั่นเอง

เปิดดูโปรแกรมชุด สุริยัน-จันตรา

สุริยัน เป็นโอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์เพื่อการใช้งานในระดับองค์กร ประกอบด้วยชุดซอฟต์แวร์ควบคุมเครื่องแม่ข่ายด้วย สุริยัน ลินุกซ์เซิร์ฟเวอร์ ที่ออกแบบมาให้ติดตั้งได้ง่ายแม้ว่าผู้ติดตั้งจะไม่มีความรู้ด้านลินุกซ์มาก่อน

โปรแกรมในชุด สุริยัน ประกอบด้วย

- Web Server (Apache) ระบบจัดการเว็บไซต์เซิร์ฟเวอร์
- Database (MySQL และ PostgreSQL) ระบบจัดการฐานข้อมูล
- E-mail (Postfix, ClamAV, SpamAssasin, Dovecot, Horde/IMP) โปรแกรมการใช้งานอีเมลภายในองค์กร โดยใช้ได้ผ่านเว็บและโปรแกรมอีเมล
- Windows File Sharing (Samba) ช่วยการแชร์ไฟล์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยเก็บข้อมูลสำคัญไว้ที่เดียวที่มีความปลอดภัยมากขึ้น ทั้งในเรื่องของไวรัส และเรื่องความเสียหายของฮาร์ดดิสก์
- Instant Messaging (Ejabberd, Jwchat) เทคโนโลยีข้อความทันที หรือ instant messaging ทำให้การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานสะดวกมากขึ้น สามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยโปรโตคอล Jabber ผ่านโปรแกรม Gaim หรือทางหน้าเว็บเบราว์เซอร์ก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- Wiki (MoinMoin) เป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับการเขียนเว็บร่วมกัน ที่ได้รับความนิยมเนื่องจากความง่ายในการใช้งาน สามารถเพิ่มหรือแก้ไขเว็บเพจได้เพียงแค่อ่านเบราว์เซอร์
- E-learning (Moodle) ระบบอี-เลิร์นนิ่ง ช่วยการเรียนรู้ทางไกล
- Request Tracking (RT) ช่วยให้ทีมงานจัดการกับเรื่องที่ต้องติดตามในแต่ละเรื่องสามารถดูสถานะและกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละเรื่อง ประยุกต์ใช้กับงานได้หลายประเภท

เช่น CRM, การบริหารโครงการ, Help Desk

- Directory, Authentication (OpenLDAP)
- Security (OpenSSL)
- Scripting (Perl, Python, PHP)
- RAID (Linux Software RAID)

สำหรับ จันตรา นั้น เป็นโอเพนซอร์ส ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปที่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์มากนัก และโปรแกรมในชุดนี้ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมที่มีความสามารถเหมือนโปรแกรมใช้งานทั่วไปในสำนักงาน

โปรแกรมในชุด จันตรา ประกอบด้วย

1. โปรแกรมออฟฟิศ ได้แก่
 - OpenOffice.org โปรแกรมชุดออฟฟิศที่มีความสามารถครบครัน (คล้ายกับ MS Office)
 - Dia โปรแกรมสำหรับสร้างไดอะแกรม (Diagram drawing)
 - PDFCreator โปรแกรมสร้างไฟล์เอกสาร PDF (คล้ายกับ Adobe Acrobat)
 - FreeMind โปรแกรมออกแบบโน้ต (Organizing Ideas)
2. โปรแกรมอินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - Firefox โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (คล้ายกับ Internet Explorer)
 - Thunderbird โปรแกรมอีเมลไคลเอนต์ (คล้ายกับ MS Outlook)
 - Gaim โปรแกรม Instant Messenger (คล้ายกับ MSN Messenger)
 - BitTorrent โปรแกรมแชร์ไฟล์
3. โปรแกรมกราฟิก ได้แก่
 - GIMP โปรแกรมตกแต่งภาพ ใช้ช่วยแปลงไฟล์ภาพจากฟอร์แมตหนึ่งไปอีกฟอร์แมตหนึ่ง และใช้วาดรูปง่ายๆ ได้
 - Inkscape โปรแกรมสร้างภาพเวกเตอร์ (Vector Drawing)
 - Open Clip Art คลังภาพคลิปปาร์ต

4. โปรแกรมมัลติมีเดีย ได้แก่
 - VLC ชุดโปรแกรมด้าน Media Player
 - Audacity โปรแกรม Sound Editor สำหรับตัดต่อเพลง
5. โปรแกรมยูทิลิตี้ ได้แก่
 - 7 Zip โปรแกรมที่ใช้บีบอัดไฟล์ให้มีขนาดเล็กลง (คล้ายกับ Winzip)
 - ClamWin โปรแกรมป้องกันไวรัส
6. โปรแกรมพัฒนาเว็บ ได้แก่
 - Nvu โปรแกรมช่วยออกแบบและแก้ไขเว็บไซต์ (Web Authoring)
 - FileZilla โปรแกรม File Transfer
 - PuTTY โปรแกรม Secure Remote Login
 - Notepad2 โปรแกรม Text Editor (คล้าย Notepad ใน MS Windows)
 - AppServ โปรแกรม Web Server
 - Subversion โปรแกรม Version Control
7. โปรแกรมด้านความบันเทิง ได้แก่
 - LBreakout2 โปรแกรมประเภท Arcade Game
 - Tux Racer โปรแกรมประเภท 3D Racing Game
 - SuperTux โปรแกรมประเภท Side Scroller Game

ปัจจุบันมีหน่วยงานหลายแห่งที่ใช้โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องซอฟต์แวร์ของหน่วยงาน ยิ่งในกรณีที่หน่วยงานขนาดใหญ่ด้วยแล้วค่าใช้จ่ายส่วนนี้จะลดลงไปได้มากเมื่อใช้โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ที่ผู้พัฒนาแจกให้ใช้และพัฒนาต่อได้อย่างอิสระ สำหรับท่านที่อยากลองใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์อย่าง “สุริยัน-จันตรา” ก็สามารถติดต่อขอรับแผ่นซีดีฟรีได้ที่ชิปปา หรือเข้าไปดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ทางอินเทอร์เน็ตได้จากเว็บไซต์ ThaiOpenSource.org ที่ <http://www.thaiopensource.org/>





อาชีพ

Actuary

ตอนจบ

ชญณา พูลทรัพย์ *

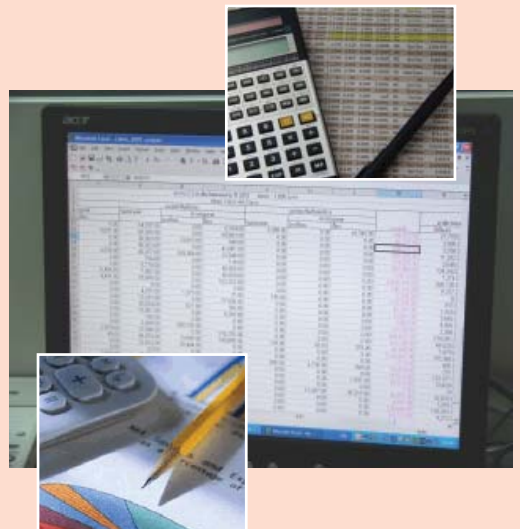
“

โลกบรจจ สร้างทุกสิ่ง ให้แตกต่าง
ทุกทุกอย่าง ต่างกันไป ไม่มีเหมือน
เอกบุปผา สัปดาห์ วัน ปี เดือน
เดือนว่าเรา ต่างพิเศษ แดกต่างกัน
โลกบรจจ สร้างเรา ให้แตกต่าง
และยังมอบ ‘ความพิเศษ’ เป็นของขวัญ
ให้เราค้นหา ทางของเรา... เราเท่านั้น
เพื่อสร้างสรรค์ สิ่งดีดี แบบเราเอง

”

ประพันธ์โดย อุดม จริยวิลาศกุล

งานของ Actuary ในบริษัทประกันภัยนั้นมียู่ด้วยกันหลายส่วน ดังเช่นในการคำนวณราคาสำหรับสินค้าการประกันภัยเพื่อให้ราคาดังนั้นเหมาะสม คือ มีความสมดุลระหว่างกำไรของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของตัวแทน/นายหน้า ถือเป็นเรื่องท้าทายของ Actuary ที่อยู่ในส่วนงานนี้ โดยทุกครั้งที่คำนวณราคา **Pricing Actuary** ในทีม Product Development จะต้องวิเคราะห์กำไรจากราคานั้นๆ ในช่วงการออกแบบผลิตภัณฑ์ และในระหว่างที่ผลิตภัณฑ์นั้นอยู่ในตลาดก็จะคอยติดตามว่าสถานการณ์ได้เป็นไปตามสมมติฐานในการกำหนดราคาหรือไม่ หากมีผลกระทบต่อเชิงลบเกิดขึ้น Actuary



* สาขาวิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

จะบ่งชี้ปัญหาและเสนอทางแก้ไขแก่ผู้บริหารโดยเร็ว ความรู้สึกในความเป็นเจ้าของของผลิตภัณฑ์ที่ตนรับผิดชอบ (Ownership) ในการคำนวณราคาเป็นสิ่งสำคัญและทำให้ผลงานนั้นเป็นผลงานที่มีคุณค่า

Corporate Actuary รับผิดชอบการคำนวณเงินสำรองเพื่อให้เพียงพอต่อผลประโยชน์ที่จะต้องจ่ายตามสัญญาประกันภัย และการคำนวณเงินกองทุนที่บริษัทจำเป็นต้องดำรงไว้เพื่อให้เพียงพอต่อความเสี่ยงที่บริษัทแบกรับเพื่อนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งต้องคอยรักษาระดับ rating จาก Rating Agency ตามนโยบายของแต่ละบริษัท และต้องคอยควบคุมให้การปฏิบัติด้านการเงินในบริษัทเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของกรมการประกันภัย Corporate Actuary ยังมีบทบาทสำคัญในกรณีที่มีการร่วมทุนและการขยาย (ลด) กิจการ โดยทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางการเงินในภายใต้สมมติฐานต่างๆ รวมทั้งบ่งชี้ถึงข้อควรระวังที่ควรติดตามใกล้ชิด เหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

ในกรณีที่มีเหตุการณ์เฉียบพลันเกิดขึ้น เช่น ในกรณีเกิดภัยธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุต่างๆ **Ad-hoc Actuary** ก็จะเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการวิเคราะห์และพยากรณ์ผลกระทบทางการเงินต่อบริษัทได้อย่างทันการณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนเตรียมรับมือสถานการณ์ที่จะกระทบต่อความมั่นคงของบริษัท รวมทั้งนำเสนอทางลดความรุนแรงของผลกระทบให้กับผู้บริหาร

ในด้านการลงทุนนั้น เนื่องจาก Actuary เป็นผู้ที่เข้าใจภาวะของบริษัทดีกว่าใครจากการที่คร่ำหวอดกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อให้ได้มาซึ่งราคาที่เหมาะสมและเงินกองทุนที่บริษัทควรจัดตั้ง รวมทั้งการวิเคราะห์ภาวะที่มาจากแต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้มาซึ่งเงินสำรองที่พอเพียงกับภาระผูกพันนั้นๆ ดังนั้น ในการจัดการสินทรัพย์ลงทุนโดยใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ให้สอดคล้องกับหนี้สินหรือภาระของบริษัทประกันภัย เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดและไม่ตกอยู่ในภาวะล้มละลายจึงเป็นหน้าที่สำคัญของ **Assets/Liabilities**

Management (ALM) Actuary ซึ่งทำหน้าที่ประสานระหว่างงานบริหารสินทรัพย์ของ Investment Department กับงานบริหารภาวะของ Actuarial Department ให้ทำงานอยู่บนฐานมุมมองที่เข้าใจงานของกันและกันอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการลงทุนและความมั่นคงของบริษัท

ทัศนคติของ Actuary

“ทัศนคติในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญ” คิษย์ผู้ที่ได้ฝากไว้ให้กับผู้เขียนในกาลครั้งหนึ่ง ประโยคเพียงสั้นๆ ประโยคนี้เต็มไปด้วยพลังและความหมาย Actuary ส่วนใหญ่รักในสิ่งที่ทำ มีความสุขกับงานและภูมิใจที่ได้เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาสินค้าประกันภัยที่มีคุณภาพ ในราคายุติธรรม เพื่อประโยชน์ต่อสังคม และการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงให้กับลูกค้า บริษัท สังคม และประเทศชาติ งานทั้งหลายเป็นงานที่ทำภายใต้สัญญาและให้คำตอบแทนสูงทั้งในด้านการเงินและจิตใจ

อนาคตของ Actuary

เนื่องจากความก้าวหน้าของวิทยาการเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารในโลกทววันนี้ทำให้ชีวิตประจำวันของคนเรามีความซับซ้อนขึ้น บริษัทต่างๆ จึงมีการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ขึ้นมามากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลก็คือทำให้เกิดให้มีความเสี่ยงรูปแบบใหม่ๆ ต่างๆ ขึ้นตามมาด้วย ดังนั้น วิธีการจัดการความเสี่ยงใหม่ๆ เหล่านี้จึงจำเป็นที่จะต้องถูกพัฒนาขึ้นตามไปด้วยเสมอ นั่นจึงเป็นเหตุให้คำกล่าวอ้างที่ว่า “โอกาสในการเจริญเติบโตของวิชาชีพ Actuary ไม่จำกัด” นั้นมิได้เป็นคำกล่าวอ้างที่เกินจริงแต่อย่างใด





คาดการณ์เบี้ยประกันวินาศภัย ปี 2549

หลังการชะลอตัวของเศรษฐกิจในไตรมาสแรก ของปี 2548 ที่มีการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เพียง 3.18% ภาพรวมภาวะเศรษฐกิจไทย มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยไตรมาสที่ 2 ของปี 2548 มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ 4.69% และขยายตัวถึง ร้อยละ 5.32% ในไตรมาสที่ 3 ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่าปัจจัยสนับสนุนมาจากราคาน้ำมันในตลาดโลกที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลง การส่งออกที่ขยายตัวดี การลงทุนในโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐ รวมถึงการฟื้นตัวของภาคการ

ท่องเที่ยว ทำให้มีการคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจในปี 2549 จะมีการขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่ง บมจ. ไทยรับประกันภัยต่อ คาดว่าน่าจะส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัวได้ 10.05% -11.77% หรือมีเบี้ยประกันวินาศภัยรวมเพิ่มขึ้นประมาณ 11,400-13,440 ล้านบาท

โดยการประกันภัยรถยนต์ที่มีน้ำหนักของเบี้ยประกันภัยมากที่สุดหรือประมาณ 46% ของเบี้ยประกันภัยรวม ในปี 2549 คาดว่าจะมีการเพิ่มขึ้นของเบี้ยประกันภัยในลักษณะชะลอลง อันเป็นผลจาก

เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงและค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นของธุรกิจประกันวินาศภัย มกราคม - ตุลาคม 2548

ประเภทการรับประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)			ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้น (ล้านบาท)	
	ปี 2548	ปี 2547	อัตราการเติบโต (%)	ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นปี 2548	Loss Ratio (%)
อัคคีภัย	6,189.71	6,066.50	2.03	767.91	12.53
ภัยทางทะเลและขนส่ง	3,117.13	3,027.15	2.97	731.35	23.59
ตัวเรือ	307.81	332.17	(7.33)	56.67	17.71
สินค้า	2,809.32	2,694.98	4.24	674.68	24.26
รถยนต์	42,869.06	38,298.23	11.93	24,803.24	61.12
โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย	8,308.43	7,665.46	8.39	3,076.27	38.52
โดยความสมัครใจ	34,560.64	30,632.77	12.82	21,726.97	66.65
เบ็ดเตล็ด	19,553.16	17,510.21	11.67	8,433.79	45.51
อุบัติเหตุส่วนบุคคล	4,370.51	3,004.55	45.46	1,518.99	41.19
การประกันสุขภาพ	1,380.94	1,271.72	8.59	850.34	64.11
อื่นๆ	13,801.72	13,233.94	4.29	6,064.46	44.86
รวม	71,729.07	64,902.09	10.52	34,736.28	50.83

อ้างอิง : กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ กรมการประกันภัย

ตารางประมาณการเบี้ยประกันวินาศภัย 2549

ประเภทการรับประกันภัย	ประมาณการเบี้ยประกันภัย รับโดยตรง (ล้านบาท)			ประมาณการ อัตราการขยายตัว (%)		
	2549 กรณีต่ำ	2549 กรณีฐาน	2549 กรณีสูง	2549 กรณีต่ำ	2549 กรณีฐาน	2549 กรณีสูง
อัคคีภัย	7,848.31	7,870.63	7,892.90	2.12	2.41	2.7
ภัยทางทะเลและขนส่ง	4,934.48	4,960.57	4,986.59	17.59	18.21	18.83
รถยนต์	58,404.13	58,981.78	59,562.23	10.33	11.42	12.52
เบ็ดเตล็ด	54,430.17	54,785.99	55,142.47	10.35	11.07	11.79
อุบัติเหตุส่วนบุคคลและประกันสุขภาพ	35,361.42	35,601.42	35,841.98	9.96	10.7	11.45
อื่นๆ	19,068.75	19,184.57	19,300.49	11.07	11.75	12.42
รวม	125,617.09	126,598.97	127,584.19	10.05	10.91	11.77

หมายเหตุ * รวมประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและประกันสุขภาพของธุรกิจประกันชีวิต
อ้างอิง : บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)

การขยายตัวของยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่เพิ่มขึ้นในอัตราช้าลงจากปัญหาราคาน้ำมันที่ยังคงอยู่ในระดับสูงและมีการปรับลดพฤติกรรมรถซื้อรถยนต์นั่งราคาแพงลง ซึ่งในปี 2549 นี้คาดว่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์จะมีการขยายตัวอยู่ในช่วง 10.33-12.52% หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ประมาณ 6,000-6,630 ล้านบาท โดยเบี้ยประกันภัยรถยนต์ในปี 2549 น่าจะเพิ่มมาอยู่ที่ประมาณ 58,400-59,600 ล้านบาท

สำหรับประกันภัยเบ็ดเตล็ด คาดว่าจะมีการขยายตัวของเบี้ยประกันภัยประมาณ 10.35-11.79% หรือมีมูลค่าของเบี้ยประกันภัยประมาณ 54,400-55,200 ล้านบาท ปัจจัยหลักที่ทำให้ประกันภัยเบ็ดเตล็ดขยายตัวน่าจะเป็นผลจากการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐ รวมถึงการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและประกันสุขภาพ

ในส่วนของประกันภัยทางทะเลและขนส่ง คาดว่าจะมีอัตราขยายตัวของเบี้ยประกันภัยค่อนข้างสูงประมาณ 17.59-18.83% หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 730-790 ล้านบาท เนื่องจากในปี 2549 ภาคการค้าระหว่างประเทศของไทยน่าจะมีการขยายตัวค่อนข้างมาก จาก

การปรับตัวของภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจส่งออกของไทยที่มุ่งการขยายตลาดส่งออกให้ครอบคลุมพื้นที่ภูมิศาสตร์ในหลายภูมิภาคของโลกมากขึ้น โดยการสนับสนุนเชิงนโยบายและงบประมาณส่งเสริมจากภาครัฐ และการนำเข้าที่เพิ่มขึ้นจากการนำเข้าสินค้าทุนสำหรับโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐและเพื่อการลงทุนของภาคเอกชน

สำหรับการขยายตัวของเบี้ยประกันอัคคีภัย คาดว่าจะชะลอตัวลง โดยปี 2549 น่าจะมีการขยายตัวเพียง 2.12-2.70% หรือมีการเพิ่มขึ้นของเบี้ยประกันภัยประมาณ 160-210 ล้านบาท จากภาวะอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวโน้มชะลอตัวลงมาก เนื่องจากกำลังการซื้อของผู้บริโภคลดลงจากราคาน้ำมันและค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้นต่อเนื่อง รวมทั้งผลจากแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่จะเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริโภคส่วนหนึ่งชะลอการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย

อ้างอิง : การคาดการณ์เบี้ยประกันวินาศภัย ปี 2549.
บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน).

