

บทที่ 1

บทนำ



แนวความคิดสำคัญหรือสมมุติฐาน

บริษัทประกันภัยในประเทศไทยได้มีมานานแล้ว และในปัจจุบันมีบริษัทประกันภัยเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ระบบการดำเนินงาน การบริหารงาน ก็เหมือนกันหรือไม่แตกต่างกันมากนัก เมื่อเป็นเช่นนั้น จึงทำให้มีการคิดค้นวิธีการต่าง ๆ ที่จะ เป็นสิ่งช่วยให้บริษัทของคนประสบผลสำเร็จในการดำเนินกิจการ

ระบบ Inter Mutual Bank เป็นระบบการบริหารงานที่คิดค้นขึ้นโดยบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ตั้งแต่ พ.ศ. 2515 แนวความคิดของการคิดค้นระบบนี้ขึ้นก็เพราะบริษัทเล็งเห็นว่า ตัวจักรสำคัญที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานของบริษัทประสบผลสำเร็จได้ก็คือ "คน" และการที่ "คน" ซึ่งทำงานให้กับกิจการจะสามารถใช้ความสามารถทั้งหมดของตนให้เกิดผลประโยชน์แก่กิจการได้เต็มความสามารถนั้น จำเป็นที่ต้องมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมาย เช่น อัตราค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และในปัจจุบันนี้กฎหมายแรงงานก็ได้เข้ามามีบทบาทในกิจการต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นองค์ประกอบดังกล่าวในหน่วยงานต่าง ๆ จึงไม่แตกต่างกันนัก เมื่อ "คน" มีสิ่งที่ต้องการครบถ้วนแล้ว สิ่งสำคัญที่ "คน" ต้องการในขั้นสุดท้ายก็คือ "ความสุข" เมื่อคนซึ่งทำงานให้กับกิจการมีความสุขในการทำงานแล้ว ธุรกิจก็ย่อมจะเจริญและผลประโยชน์ที่ได้รับย่อมจะตกอยู่กับทุก ๆ ฝ่ายที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

การที่ "คน" จะมีความสุขในการทำงานได้ จำเป็นที่จะต้องได้รับความเป็นอิสระในการทำงาน ได้รับความไว้วางใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการเสมือนหนึ่งว่ากิจการนั้นเป็นของตนเอง ถ้าสามารถทำให้คนที่ทำงานเกิดความรู้สึกเช่นนั้นได้ ย่อมมีผลทำให้ทุกคนตระหนักถึงต้นทุนในการดำเนินงานในหน่วยงานของตน และพยายาม

คิดค้นวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะทำให้เพิ่มผลผลิตหรือรายได้ให้กับหน่วยงานของตนมากขึ้น นี่คือเหตุผลใจประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด นำมาตั้งระบบการดำเนินงานแบบหน่วยงานอิสระในบริษัทประกันภัยขึ้น แต่เมื่อได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เหตุจูงใจดังกล่าวเพียงประการเดียวย่อมจะไม่สามารถทำให้คนที่ทำงานให้กับกิจการเกิดความรู้สึกเช่นนั้นได้มากที่สุด เพราะถึงแม้ว่าทุกคนจะมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานแล้ว แต่ในการดำเนินงานยังต้องติดต่อกันผ่านฝ่ายบริหารของบริษัทฯ โดยตรง ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ยังมีฝ่ายบริหารคอยควบคุมดูแลอยู่ ไม่ได้รับความเป็นอิสระเท่าที่ควร เมื่อได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงทำให้เกิดความคิดขึ้นว่าฝ่ายบริหารควรจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักของบริษัทเท่านั้น ไม่ควรมีส่วนเข้าไปร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง โดยตรง แต่การที่จะให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินงานเอง หากมีปัญหาในการดำเนินงานเกิดขึ้นจะทำให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถทราบได้ และไม่สามารถเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที่ ซึ่งจะเกิดผลเสียแก่หน่วยงานนั้น ๆ รวมทั้งบริษัทด้วย ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เป็นหน่วยงานกลางที่จะทำหน้าที่ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท และเป็นผู้เสนอผลของการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ฝ่ายบริหารทราบ จากแนวความคิดประการที่สองนี้เอง ทำให้ฝ่ายบริหารเล็งเห็นว่า หน่วยงานที่จะเป็นหน่วยงานกลาง และติดต่อกับหน่วยงานหรือกิจการอื่น ๆ ได้ ก็คือธนาคารนั่นเอง เพราะในการดำเนินกิจการค้าทุกชนิดจะต้องเกี่ยวข้องกับเงิน และขณะเดียวกันหน่วยงานต่าง ๆ ของกิจการจะดำเนินงานได้ก็จะต้องมีการใช้จ่ายเงิน และตัวเลขที่ได้จากการเงินก็สามารถวัดผลของการดำเนินงานได้ นอกจากนั้นในปัจจุบันนี้ "ธนาคาร" เป็นสถาบันที่มีความสำคัญ หรือจำเป็นสำหรับกิจการต่าง ๆ มาก คือ กิจการต่าง ๆ มักจะนิยมใช้บริการโดยผ่านทางธนาคาร เช่น การชำระเงินเป็นเช็ค การให้กู้ยืมเงินเพื่อลงทุน การบริการเรียกเก็บเงินแทนลูกค้า การโอนเงินระหว่างกัน การนำเงินฝากธนาคาร การเบิกเงินบัญชี การให้บริการบางอย่าง เช่น การให้กู้ยืมเงินเพื่อลงทุน ธนาคารจะต้องตรวจสอบกิจการหรือฐานะทางการเงินของลูกค้าก่อน เพื่อพิจารณาว่าควรให้เครดิตหรือไม่ จากความเป็นจริงดังกล่าวนี้เอง จึงทำให้บริษัทไทย

สมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ต้องนำเอาระบบการธนาคาร (Banking System) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวความคิดประการแรก โดยการตั้งหน่วยงาน Inter Mutual Bank ขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็น "ธนาคารภายใน" ของบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด และให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินงานรับจ่ายเงินโดยผ่าน Inter Mutual Bank

ระยะเวลาที่ผ่านมา ระบบ Inter Mutual Bank ได้รับการปรับปรุง ให้ดีขึ้นตลอดเวลา แต่ก็ยังไม่สามารถจะดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของระบบ ได้ เนื่องจากเป็นของใหม่ต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลาย ๆ ประการ เช่น ปัญหาความเข้าใจ และการดำเนินการให้เข้ากับระบบของหน่วยงานต่าง ๆ ปัญหาทางด้านการปฏิบัติในหน่วยงาน Inter Mutual Bank เอง และปัญหาทางด้านการบริหารของบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ด้วย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาคด้วย

วัตถุประสงค์

จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็คือศึกษาเกี่ยวกับ

- 1) ระบบการดำเนินงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของระบบ Inter Mutual Bank
- 2) ผลที่เกิดขึ้นจากการนำเอาระบบ Inter Mutual Bank มาใช้ในกิจการ
- 3) การพิจารณาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบ Inter Mutual Bank

ประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

การศึกษาในหัวข้อเรื่องดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1) ประโยชน์ต่อบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัด เนื่องจาก วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคโดยตรงของระบบ Inter Mutual Bank ดังนั้นบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัดจึงเป็นสถาบันที่จะได้รับประโยชน์ จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มากที่สุด โดยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กล่าวคือ เมื่อได้ศึกษาให้เข้าใจถึงเหตุถึงปัญหาและอุปสรรครวมตลอดถึงวิธีการแก้ไข แล้ว ก็จะสามารถดำเนินงานด้านนี้ได้เป็นอย่างดี

2) ประโยชน์ต่อธุรกิจอื่น ๆ เนื่องจากระบบ Inter Mutual Bank เป็นระบบใหม่ ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัดเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่ใช้ระบบนี้ เมื่อบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัด เข้าใจถึงปัญหาและได้แก้ไข ให้ระบบ Inter Mutual Bank สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพแล้ว ธุรกิจอื่น ๆ ที่ เล็งเห็นถึงคุณค่าของระบบนี้ย่อมจะนำไปใช้หรือนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ ของคนได้

3) ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจส่วนรวม เมื่อกิจการอื่น ๆ นำเอาระบบนี้ ไปใช้ หากประสบผลสำเร็จจะทำให้กิจการนั้นมีรายได้หรือผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ เกิดการขยายตลาดการค้าหรือขยายกิจการ รัฐบาลจะมีรายได้จากภาษีมากขึ้นและ สามารถช่วยลดจำนวนคนว่างงานลงได้ด้วย

วิธีดำเนินการค้นคว้าและวิจัย

การศึกษาถึงระบบการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคของระบบ Inter Mutual Bank นั้นอาศัยแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1) เสาะหาข้อมูลเพื่อประกอบการ เขียนวิทยานิพนธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ จากหน่วยงาน Inter Mutual Bank ของบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัด

2) การสัมภาษณ์และสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และตรงกับข้อเท็จจริง จึงจำเป็นต้องใช้การสัมภาษณ์และสอบถามจากผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ Inter

Mutual Bank และทำการคุ้มครองอย่าง โดยการสอบถามหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ และ พนักงานของบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัด เพื่อจะได้ทราบถึงความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ Inter Mutual Bank ของแต่ละคนว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบนี้เพียงใด ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเอา ระบบ Inter Mutual Bank มาใช้ในกิจการรวมทั้งสาเหตุอื่น ๆ ที่อาจจะทำให้ระบบ Inter Mutual Bank ไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้

อนึ่งแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่นำมาเป็นตัวอย่างทั้งหมดนั้น เนื่องจากเป็นของ บริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัยจำกัดโดยเฉพาะ จึงมิได้มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยต้องการจะแสดงให้เห็นถึงตัวอย่างที่แท้จริง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย