

ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะ
ประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0

The Relationship of Knowledge Management to Human Resources Development
of Viriyah Insurance Public Company Limited in Thailand 4.0

สุวัฒน์ สุขสมฤทธิ

Suwat Suksomrit

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์

Student Master of Arts Program, Rajapark Institute

Email: suwats@viriyah.co.th

Received: April 22, 2020

Revised: May 15, 2020

Accepted: May 29, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามแบบที่มีโครงสร้างเป็นเครื่องมือมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของบริษัทดังกล่าว จำนวน 25 คน ใช้การสรุปวิเคราะห์และอธิบายผลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าการจัดการความรู้ในปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่มีความตื่นตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่มีข้อจำกัดในด้านเหตุผลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานของบริษัทดังกล่าวนี้ มีความจำเป็นต้องพัฒนาบริษัทอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการยืนหยัดในธุรกิจประกันภัยจำเป็นต้องมีการปรับตัวในด้านความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์, การจัดการความรู้, พัฒนาบุคลากร, บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน), ไทยแลนด์ 4.0





Abstract

This research aims to study the current knowledge management and the relationship between knowledge management and information technology for staff competency. Viriyah Insurance PLC., in the age of Thailand 4.0. This is a qualitative research using structured questionnaires that were proved by three experts and found to be consistent with the objectives. The key informants were 25 employees from the company. The data was analyzed and described descriptively. The study found that knowledge management in the present time, most employees are always alert and self-motivated, but there are limitations on the rational factor. The differences and the relationship between knowledge management and information technology for employee performance of this company are necessary in order to keep up with changes. Also to be in the insurance industry, it's important to adapt to the relationship of knowledge management with information technology.

Keywords: Relationship, Knowledge Management, Human Resources Development, Viriyah Insurance Public Company Limited.

บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว สำหรับประเทศไทย ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นก็คือนโยบายของภาค โดย พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อก้าวไปสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” ด้วยการมุ่งมั่นที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” จึงถือเป็นการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ ความมั่งคั่งอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และก้าวทันต่อการ เปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยกลไกการขับเคลื่อนจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยเฉพาะ กลุ่มธุรกิจในการการเงินการประกันภัย ซึ่งอยู่ใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม ที่รัฐบาลได้วางเป้าหมาย เอาไว้ ทั้งนี้จะเป็นแพลตฟอร์มในการสร้าง “New Startups” ต่าง ๆ มากมายเช่นเทคโนโลยีด้านการเงิน (Fin tech) อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน (IoT หรือ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง) เทคโนโลยีการศึกษา (Ed tech) อี-มาร์เก็ตเพลส (E-Marketplace) อี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce)



อย่างไรก็ดีก่อนที่จะประเทศไทยจะมียุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ออกมาชัดเจน ดูเหมือนว่ากลุ่มธุรกิจในการการเงินและประกันภัยได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปก่อนหน้านี้แล้ว ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของการเงินโลก ที่เริ่มเรียกขานกันว่ายุค Fin Tech โดยเฉพาะระบบการชำระเงินของโลกที่ทุกวันนี้มุ่งหน้าไปในทิศทางเดียวกันคือ การมุ่งไปใช้ e-Payment หรือบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดกันมากขึ้น นั้นหมายถึงประเทศไทยกำลังก้าวเข้าไปสู่สังคมไร้เงินสด(Cashless Society) นั่นเอง

วิสุทธิ ศรีสุพรรณ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานในพิธีและได้แสดงปาฐกถาพิเศษเรื่อง "บริบทใหม่กับการขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัยในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล" ในเวทีการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัยประจำปี 2560 (อ้างอิงในเอกสารข่าว สำนักงานคปภ. (2560)ผลการประชุม CEO Insurance Forum 2017)ว่า บริบทของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยได้เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของคนในสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่เกิดขึ้น ประกอบกับนโยบายของภาครัฐซึ่งช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจประกันภัย อาทิ การสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกิจหรือที่เรียกกันว่า “InsurTech” ทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์ประกันภัย การให้บริการ การบริหารจัดการ รวมไปถึงสร้างช่องทางการเข้าถึงผู้เอาประกันภัยได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายที่จะต้องมีการกำกับดูแลระบบประกันภัยให้เป็นไปอย่างรอบคอบ โดยสำนักงาน คปภ. และภาคธุรกิจประกันภัยควรใช้ช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงบริบทของการแข่งขันนี้ ผลักดันให้ธุรกิจประกันภัยมีการขับเคลื่อนได้อย่างยั่งยืน และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน ตลอดจนสามารถเพิ่มบทบาทในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านระบบประกันภัย

สำหรับ บมจ.วิริยะประกันภัย ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่องค์กรหนึ่งและเป็นผู้ดำเนินภาคธุรกิจประกันวินาศภัย ดังเห็นได้จากมีส่วนแบ่งทางด้านการตลาดสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศต่อเนื่องเป็นปีที่ 25 ด้วยมูลค่าเบี้ยประกันภัยกว่า 3.3 หมื่นล้านบาท แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทางผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญถึงการการจัดการความรู้เพื่อสมรรถนะของบุคลากร บมจ.วิริยะประกันภัย ซึ่งจำต้องหาคำตอบให้ได้ว่า มาตรฐานสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน ควรประกอบไปด้วยสมรรถนะด้านใดบ้าง ทั้งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และสมรรถนะมาตรฐานพนักงานระดับบริหาร และเพื่อให้ทราบต่อไปอีกว่า ในปัจจุบันพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยมีความชำนาญหรือขาดแคลนสมรรถนะในด้านใดบ้าง และเพื่อเป็นการหาแนวทางในการพัฒนา สมรรถนะให้กับ





พนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยได้อย่างครอบคลุม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ ของ บมจ.วิริยะประกันภัยที่กำลังขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ “นวัตกรรมบริการ 4.0” หรือเข้าสู่ยุค Insur Tech จึงเป็นเหตุผลในการทำวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อสมรรถนะของพนักงาน บมจ. วิริยะประกันภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของบมจ.วิริยะประกันภัย ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.

วิริยะประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการความรู้

Nonaka & Takeuchi (2000)ได้เสนอกิจกรรมสำคัญ 7 ประการในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่ 1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ 2. สร้างทีมจัดการความรู้ 3.สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง 4.จัดการความรู้ควบคู่ไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า / วิธีการใหม่ หรือพัฒนา รูปแบบการทำงาน 5. เน้นการจัดการองค์กรแบบ "ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน" (middle-up-down management) 6.เปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ "พหุบาท" (hypertext) 7.สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ การค้นหา/บ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้(Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้(Knowledge Access) การแบ่ง ปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และการเรียนรู้ (Learning) กระบวนการที่กล่าวถึงนี้สามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ใน รูปแบบของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลและการเผยแพร่ กระจายความรู้อย่างกว้างขวาง จนก่อให้เกิดฐานความรู้ขนาดใหญ่ เป็นแหล่งความรู้ของคนทั้งประเทศได้ ซึ่ง David A. Gavin (1993) กล่าวว่า คือ องค์กรที่มีลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถักทอความรู้ และมีการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่และการเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ อย่างถ่องแท้

การพัฒนาบุคลากร

Schuler and Stuart (1986) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรหมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคตของพนักงาน โดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร นวลละออง อุทามนตรีและรชยา อินทนนท์(2558)กล่าวว่าพัฒนาบุคลากร คือวิธีการหรือกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมหรือเพิ่มพูนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้ความสามารถและเกิดทักษะในการทำงานให้งานมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่บรรลุเป้าหมาย ยงยุทธ เกษสาคร (2551) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์หลัก ๆ 2 ประการคือ 1) วัตถุประสงค์ขององค์การ(Institutional Objectives) หมายถึงความมุ่งหมายของส่วนรวมในการบริหารจัดการองค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2) วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล(Employee Objective) คือความมุ่งหมาย ส่วนบุคคลในการพัฒนาฝีมือ บุคลิกภาพ ฝึกฝนการตัดสินใจ เรียนรู้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการทำงาน ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้นและเพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

ประเทศไทย 4.0

การขานรับนโยบายประเทศไทย 4.0 คือ การเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง ปัจจุบันการศึกษาอยู่ในยุค 4.0 โดยผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการสืบค้นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากข้อมูลในปัจจุบันมีจำนวนมาก ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการค้นหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ประเทศไทยยุค 4.0 หรือ ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยในเชิงคุณภาพมาใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่จะผู้ให้ข้อมูลไว้จำนวน 15 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายหรือรองผู้จัดการฝ่ายหรือผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 5 คน ผู้จัดการแผนกจำนวน 5 คน





และหัวหน้าส่วนงานจำนวน 5 คน ซึ่งบุคคลเหล่านี้เป็นที่ยอมรับ ว่าเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากร ของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด(มหาชน) เป็นตำแหน่งหลักและมีความสำคัญมากที่สุดของ บริษัทประกันภัย ได้มากจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีการศึกษา จากเอกสาร (documentary) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) มีการตรวจสอบเครื่องมือโดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured In-Depth-Interview) ข้อมูลที่ได้ ใช้การตรวจสอบข้อมูลของ David Silverman (2000) จัดทำเรื่องที่ศึกษาให้เป็น ระบบ (Systemizing) ข้อมูล (Data) และจัดทำข้อมูลให้เป็นปริมาณ (Quantity) เพื่อการอภิปรายเชิงปริมาณ ประกอบในบางประเด็น ระบุไว้ 3 ด้าน คือ เรื่องเวลา เรื่องสถานที่ และด้านบุคคล เพื่อตรวจสอบดูว่าเวลาวิจัยที่ ต่างกัน สถานที่วิจัยต่างกันและบุคคลที่ให้ข้อมูลต่างกัน

ผลการวิจัย

พบว่า 1.การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บมจ.วิริยะประกันภัย ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปและวิเคราะห์ พบว่าการจัดการความรู้ทาง เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทวิริยะประกันภัยในสภาวะการณ์ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีข้อมูลสนับสนุนกล่าว ตรงกันในเรื่องของการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า ตลอดจนการบริหารในทุก ๆ ฝ่ายก็นำ ระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เช่นกันเพื่อสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและการเข้าถึงการให้บริการลูกค้า สัมพันธ์ เป็นสถานการณ์เดียวกันกับทุกบริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อาทิเช่นบทสัมภาษณ์ ดังนี้

ระพีพันธ์ เจริญกิจกำจร ตำแหน่ง พนักงานบริษัท กล่าวว่า “องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บมจ.วิริยะประกันภัย ยังไม่ได้ถูกจัดการอย่างเหมาะสม ส่วนมาก องค์ความรู้จะกระจุกตัวอยู่เฉพาะฝ่ายสารสนเทศ เท่านั้น จะมีการถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีเฉพาะกรณีการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ ให้กับเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องในการใช้งาน” (บทสัมภาษณ์) และ

สิริภัทร วงศ์วิไล Office worker กล่าวว่า “ในยุคปัจจุบันทางบริษัทได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ ในการดูแลลูกค้าแบบ Real Time ผ่านสมาร์ตโฟนเพื่อให้การทำงานทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วย่างต่อการเข้าถึงตอบสนองความต้องการได้ทั้งพนักงานตัวแทนและลูกค้ามากที่สุด” (บทสัมภาษณ์) และ

สุทธิรัตน์ สุธรรม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “การจัดการความรู้ที่เห็นได้ชัดก็คือการเข้าถึงข้อมูลได้ สะดวกรวดเร็วเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน นั้นหมายความว่าเป็นการนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงๆ ทุกบริษัทก็เป็นอย่างนี้เช่นกัน” และ



เกวลี ยงกุล พนักงานเอกชน กล่าวว่า “มีการพัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการกระตือรือร้นเรื่องโปรแกรมที่ใช้งานมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าที่จะเป็นไปได้รวมถึงความรู้ทางเทคโนโลยีที่มีให้ศึกษามากยิ่งขึ้น ” (บทสัมภาษณ์) และ

มนตร พิงฉิม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดูแลลูกค้าสัมพันธ์โดยผ่านทางสมาร์ทโฟนแบบเรียลไทม์ทั้งในส่วนของสำนักงานตัวแทน ศูนย์ซ่อมมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการ” และ

สมรรถนะพนักงาน บมจ.ในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้นเป็นอย่างไร เนื่องจาก บมจ.วิริยะประกันภัย มีความแตกต่างของช่วงอายุของพนักงานในระดับสูงมากทำให้มีช่องว่างของการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า สมรรถนะที่สำคัญของบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัดมหาชน ที่จะป็นผู้นำในอุตสาหกรรมประกันภัยนั้นจะต้องประกอบไปด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในแง่ของการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าต้องเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์และนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องเท่าทันโลก ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ที่มีความจำเป็นที่ต้องมีสมรรถนะทางด้านภาษาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ดังเช่น

สิริภัทร วงศ์วิไล Office worker กล่าวว่า “ขณะนี้มีการพัฒนาให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยการจัดระบบเสริมสร้างและพัฒนาเพิ่มความก้าวหน้าให้ทั้งบริษัทและการทำงานของบริษัท ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในโลกของการแข่งขันกลยุทธ์ที่สำคัญในยุคปัจจุบันคือการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริหารและบริการลูกค้าสัมพันธ์” (บทสัมภาษณ์) และ

สุทธิรัตน์ สุธรรม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “พนักงานเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมประกันภัย” (บทสัมภาษณ์) และ

เกวลี ยงกุล พนักงานเอกชน กล่าวว่า “กำลังมีการพัฒนาให้เข้าสู่ยุค 4.0 อย่างเห็นได้ชัดมีความต้องการปรับปรุงหาความรู้และเรียนรู้เพิ่มเพื่อให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพยิ่งขึ้น” (บทสัมภาษณ์) และ

มนตร พิงฉิม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “ความคิดริเริ่มตามความสามารถด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่สร้างสรรค์และนำนวัตกรรมไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (บทสัมภาษณ์) และ

ชไมพร บุญมาก ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “สมรรถนะของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัดมหาชนในยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้องประกอบไปด้วย 1) รู้ทันโลกทันเหตุการณ์ 2) ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่และประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ 3) มีทักษะทางด้านภาษา”

2. ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0



ระพีพันธ์ เจริญกิจกำจร พนักงานบริษัท กล่าวว่า “ควรจัดให้มีการทดสอบวัดระดับ เพื่อจัดกลุ่มระดับความรู้และความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน เพื่อจัดการองค์ความรู้ให้เหมาะสมกับแต่ละระดับ” (บทสัมภาษณ์) และ

สิริภัทร วงศ์วิไล Office worker กล่าวว่า “ควรมีการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเข้าถึงเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น” (บทสัมภาษณ์) และ

สุทธิรัตน์ สุธรรม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “ควรให้มีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน” (บทสัมภาษณ์) และ

เกวลี ยงกุล พนักงานเอกชน กล่าวว่า “ไปในทิศทางที่สังเกตได้จากหน้าอินเทอร์เน็ตจะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นคือการกระตุ้นความรู้ด้านเทคโนโลยีของพนักงานเป็นอย่างดี”

มนตพร พึ่งนิม ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “ควรมีการส่งเสริมกระตุ้นและสื่อสารการเรียนการสอนเพื่อให้พนักงานเข้าถึง”

ชไมพร บุญมาก ตำแหน่งพนักงานบริษัท กล่าวว่า “เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานของพนักงานมากขึ้น”

สรุปความสัมพันธ์ทางการจัดการลูกค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัดมหาชนในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบการปรับตัวจะต้องมีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจ ลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากมายโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน้าเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในส่วนของพนักงานจะต้องมีการสื่อสารหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการเข้าถึงเทคโนโลยีและการใช้ ที่ปัจจุบันมีการปรับตัวตลอดเวลา

อภิปรายผล

1.การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของบมจ.วิริยะประกันภัย ในสภาพการณ์ปัจจุบัน

การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปและวิเคราะห์ พบว่าการจัดการความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทวิริยะประกันภัยในสภาพการณ์ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีข้อมูลสนับสนุนกล่าวตรงกันในเรื่องของการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า ตลอดจนการบริหารในทุก ๆ ฝ่ายก็นำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เช่นกันเพื่อสนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลงและการเข้าถึงการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นสถานการณ์เดียวกันกับทุกบริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ สอดคล้องกับสุภาวดี ขวลิขิตสุนทร(2550) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพราะการทำงานแบบไม่เข้าใจระบบของผู้ใช้งาน มีผลกระทบต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก



กล่าวคือ พนักงานขาดการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการผิดพลาดในระบบและส่งผลเสียในแง่ของบุคลากรของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งต้องเข้าไปช่วยแก้ไขโดยไม่จำเป็น การฝึกอบรมที่ดีนั้นควรจะมีการประเมินผลผู้ที่รับการฝึกอบรมและสอดคล้องกับ (Vincent R.Ceriello, 1991 ,หน้า 270) ซึ่งส่วนใหญ่มักจะมองข้ามและละเลยการประเมินผล(Evaluating training) จึงทำให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมขาดความตั้งใจในการเรียนรู้และไม่เข้าใจอย่างถูกต้องในการใช้ระบบ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีจำนวนจำกัดและสื่อในการอบรม (Training media) ยังไม่ดีเพียงพอเนื่องจากไม่มีคู่มือการใช้งานที่เป็นภาษาไทยซึ่งระบบที่ทำซับซ้อนเช่นนี้ต้องการคู่มือที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้งาน

2.ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัย ในยุคไทยแลนด์ 4.0

ความสัมพันธ์ทางการจัดการลูกค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัดมหาชนในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบการปรับตัวจะต้องมีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากมายโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน้าเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในส่วนของพนักงานจะต้องมีการสื่อสารหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการเข้าถึงเทคโนโลยีและการใช้ ที่ปัจจุบันมีการปรับตัวตลอดเวลา สอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะ

สรุปข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้ในเรื่องของ การจัดการความรู้ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัดมหาชนนั้นก็จะต้อง มีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานตลอดเวลา โดยการจัดฝึกอบรมโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีซึ่งมีความจำเป็นในยุคปัจจุบันที่ต้องปรับใช้เพื่อความอยู่รอดในองค์กรธุรกิจ อีกครั้งในโลกของการแข่งขันบริษัทคู่แข่งเมื่อพิจารณาแล้วมีการปรับตัวแล้วเปลี่ยนแปลง สร้างกลยุทธ์ใหม่ๆเสมอโดยเฉพาะการต่อสู้ในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ



เอกสารอ้างอิง

- ชลิต สุนทร. (2550). *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด*. (หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวลละออง อุทามนตรี และรชยา อินทนนท์. (2558). การพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 11(1), 25-67.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดวี. เจ.พรินต์ติ้ง.
- Berardine, T. (1997). Human Resource Information Systems Improve Management Decision-Making. *Canadian Manager*, 22(4), 17-18.
- Ceriello R. Vincent & Freeman M. Christine. (1991). *Human Resource Management System : Strategies, Tactics, and Techniques*. New York: Lexington Books.
- David A. Gavin A. (1993). *Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work*. USA .San Francisco: Jossey-Bass.
- Nonaka, Kujiro and Takeuchi, hirotaka. (2000). *Classic Work : Theory of Organizational Knowledge Creation in Morey, D., M.T. and Thuraisingham, B.M. Knowledge Management : Classic and Contemporary Work*. Mass : The MIT Press.
- Schuler, S. and Stuart, Y. (1986). *Effective Personnel Management*. Singapore: Harper & Row.

