

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| 1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกองทุนประกันชีวิต ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน (SWOT Analysis) | 2 |
| 2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร | 6 |
| 3. ประเด็นยุทธศาสตร์กองทุนประกันชีวิต ปี 2561 – 2565 | |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในระบบประกันชีวิต | 8 |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ขับเคลื่อนกองทุนประกันชีวิตโดยเทคโนโลยีและนวัตกรรม | 9 |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือประกันชีวิต | 10 |
| 4. กลยุทธ์และมาตรการ/โครงการสำคัญ | 12 |
| 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากรองประธานกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต | 16 |

แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์กองทุนประกันชีวิต ระยะ 5 ปี (2561-2565) จะต้องมีความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และเป้าหมายระยะยาวกับวัตถุประสงค์จัดตั้งและพันธกิจของกองทุน รวมไปถึงแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 และแผนยุทธศาสตร์ชาติ นอกจากนี้ ยังต้องแปลงเป้าหมายระยะยาวดังกล่าวเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือรายปีที่สามารถนำไปใช้จริงในทางปฏิบัติโดยมีงบประมาณและบุคลากรดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองทุนประกันชีวิตครั้งนี้ จึงเป็นครั้งแรกที่ได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาครัฐ เอกชนและประชาชน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน ข้อมูลความคิดเห็นในครั้งนี้กองทุนประกันชีวิตจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งกองทุนประกันชีวิต แผนพัฒนาธุรกิจประกันภัย ฉบับที่ 3 และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต เพื่อพิจารณาและหลังจากนั้นจะได้มีการดำเนินงาน กำกับ ติดตาม และประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ต่อไป

แผนยุทธศาสตร์ของกองทุนประกันชีวิต ระยะ 5 ปี (2561 - 2565) มีจุดมุ่งหมายที่จะแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาธุรกิจประกันภัย ฉบับที่ 3 และแผนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้ใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานของกองทุนประกันชีวิตในระยะ 5 ปี (2561 - 2565) รวมถึงมาตรการประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ครอบคลุมโครงการ/กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานภารกิจของกองทุนประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แผนยุทธศาสตร์กองทุนประกันชีวิต ระยะ 5 ปี (2561-2565)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร

การจัดทำยุทธศาสตร์กองทุนประกันชีวิต อาศัยการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์สองด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งเป็นมุมมองจากในสู่นอก (Inside Out) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นมุมมองจากนอกสู่นใน (Outside In) ดังมีรายละเอียดโดยย่อ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

เพื่อทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามของกองทุนประกันชีวิต โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment Analysis)

ผลการปฏิบัติงานของกองทุนประกันชีวิตที่โดดเด่น ได้แก่

- 1) กองทุนประกันชีวิต มีเงินสะสมรวมจำนวน 514,179,435.74 บาท ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561
- 2) การจ่ายเงินกรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความฯ จำนวน 1,205 ราย รวมเป็นเงินจำนวน 10,563,640.85 บาท ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561
- 3) กองทุนประกันชีวิตมีการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิตร่วมกับองค์กรต่างประเทศหรือ The International Forum of Insurance Guarantee Schemes (IFIGS) มีสมาชิกจำนวน 19 ประเทศ
- 4) มีการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตและบทบาทของกองทุนประกันชีวิตสู่สาธารณชนในวงกว้างผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทุกประเภท

ซึ่งมีผลการดำเนินงานที่ประเมินผลโดยกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปี 2555-2560 คิดเป็นกว่าร้อยละ 4.0 (ระดับดี) มาโดยตลอด

การวิเคราะห์องค์กร เพื่อค้นหาสมรรถนะและศักยภาพขององค์กร เป็นการระบุจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ของกองทุนประกันชีวิต โดยอาศัยกรอบการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในตามหลักการ 7-S Model ของ McKinsey และอาศัยข้อมูลจากแหล่งมัลติติงกูมิ ได้แก่ รายงานผลการประเมินองค์กร PMQA เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

- Structure (โครงสร้าง) กองทุนประกันชีวิต มีโครงสร้างการทำงาน หรือโครงสร้างการจัดองค์กรในระดับต่างๆ เหมาะสมดีหรือไม่
- Strategy (กลยุทธ์) กองทุนประกันชีวิต มีการกำหนดกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดทิศทางการทำงานไว้หรือไม่
- System (ระบบ) ระบบการทำงานเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนหรือจุดแข็งอะไรบ้าง
- Skill (ความชำนาญ) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ หรือชำนาญมากน้อยเพียงใด มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับหรือไม่
- Staff (บุคลากร) บุคลากรของกองทุนประกันชีวิตมีความพร้อมมากน้อยเพียงใด และมีจำนวนเพียงพอหรือไม่
- Style (รูปแบบ) รูปแบบการบริหารเป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพหรือไม่
- Shared Value (ค่านิยมร่วม) บุคลากรและองค์กรมีค่านิยมร่วมหรือไม่ อะไรบ้างที่ทำให้องค์กรเข้มแข็งหรืออ่อนแอ

1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment Analysis)

ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการดำเนินงานของกองทุนประกันชีวิต ซึ่งการพัฒนา ระบบสารสนเทศต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบเป็นจำนวนมากและต้องการผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำระบบที่มี คุณภาพ มีมาตรฐานเพื่อให้รองรับกับการปฏิบัติงานขององค์กรขนาดเล็ก ซึ่งจำนวนบุคลากรจำนวนจำกัด จึงต้อง ขับเคลื่อนงานด้วยเทคโนโลยีและบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมถึงการใช้เครือข่าย ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ นโยบายและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เอาประกันชีวิต อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกองทุนประกันชีวิตและ ธุรกิจประกันชีวิต

การวิเคราะห์องค์การสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการระบุ สถานการณ์ที่เป็นโอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) ของกองทุนประกันชีวิตโดยอาศัยกรอบ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกตามหลักการ PESTE Model ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

- P-Politics เป็นการวิเคราะห์สภาพทางการเมือง รวมทั้งกฎหมายและนโยบายทางการเมืองที่มี ผลกระทบกับกองทุนประกันชีวิต
- E-Economics เป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์และแนวโน้มทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อกองทุนประกันชีวิต
- S-Social เป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์และกระแสสังคมที่มีต่อกองทุนประกันชีวิต
- T-Technology เป็นการวิเคราะห์แนวโน้มของการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกองทุน ประกันชีวิต
- E-Environment เป็นการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีผลต่อกองทุน ประกันชีวิต

2. ประเด็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกองทุนประกันชีวิต

จากวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกจะได้ผลสี่ด้าน แบ่งออกเป็น สภาพแวดล้อมทั้งภายในสองด้าน ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) สภาพแวดล้อมทั้งภายนอก สองด้าน ได้แก่ โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) หรือเรียกว่า SWOT ซึ่งสามารถนำมากำหนด ประเด็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกองทุนประกันชีวิต สรุปประเด็นปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ประเด็นจุดแข็ง (Strengths : S)

ประกอบด้วย ประเด็นจุดแข็ง 6 ประเด็น ดังนี้

1. โครงสร้างของคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิตมีความแข็งแกร่ง มีความรู้และมีประสบการณ์ หลากหลายทำให้การพิจารณามีหลายมิติ การตัดสินใจมีประสิทธิภาพและสามารถผลักดันทิศทาง องค์กรตามแผนพัฒนาการประกันภัยของรัฐ
2. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานกองทุนประกันชีวิตมีความรู้พื้นฐานของงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนา ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
3. กองทุนประกันชีวิตมีรายได้สม่ำเสมอ รายจ่ายต่ำ มีฐานะการเงินที่มั่นคง
4. กองทุนประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ เดียวกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดการศึกษาระียบเทียบ เพิ่มทักษะ ในการพัฒนาองค์กร และแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี
5. กองทุนมีการส่งเสริมและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารกิจกรรมและ โครงการต่างๆ เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

- มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนหรือผู้ถือกรมธรรม์ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รับรู้ถึงความคุ้มครองจากการเอาประกันฯ บทบาท ภารกิจ และหน้าที่กองทุนประกันชีวิตมากขึ้น
6. การปฏิบัติงานของกองทุนประกันชีวิต มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ทำให้ได้รับการเชื่อถือ

2.2 ประเด็นจุดอ่อน (Weakness : W)

ประกอบด้วย ประเด็นจุดอ่อน 7 ประเด็น ดังนี้

1. กองทุนประกันชีวิตมีอัตราค่าจ้างจำกัด มีความเสี่ยงด้านความต่อเนื่องของงาน หากมีพนักงานคนใดคนหนึ่งลาออก บุคลากรที่มีอยู่ไม่สามารถทดแทนงานที่มีลักษณะเป็นวิชาชีพเฉพาะได้
2. เงินกองทุนยังมีจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับขนาดของอุตสาหกรรมประกันฯ
3. จำนวนบุคลากรของกองทุนประกันชีวิต ที่มีอยู่ปัจจุบันไม่เพียงพอหากมีการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันฯ ของบริษัทประกันฯ หรือ เป็นช่วงเวลาภารกิจเร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด หรือล่าช้าในการปฏิบัติงานได้
4. กองทุนประกันชีวิต ขาดโครงสร้างองค์การที่ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และความมั่นคงของบุคลากร ที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในอนาคตการทำงาน ซึ่งยังคงดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. บุคลากรไม่เพียงพอในการทำหน้าที่ผู้ชำระบัญชี ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (เช่น การชำระบัญชี) มีเงื่อนไขที่ปฏิบัติได้ยาก เนื่องจากกองทุนประกันชีวิต มีบุคลากรและเครื่องมือไม่เพียงพอ อาจทำให้ถูกฟ้องร้อง เรียกร้องค่าเสียหายได้
6. ระบบงาน (Hardware, Software, Peopleware, Dataware, Procedure) ของกองทุนประกันชีวิต ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก การเชื่อมโยงกันยาก และทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ และยังไม่สามารถช่วยในการปฏิบัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
7. ระบบการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ยังไม่สามารถรองรับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน เนื่องจากบุคลากรบางส่วนมีอายุงานน้อย อีกทั้งบุคลากรมีการเปลี่ยนงานบ่อย

2.3 ประเด็นโอกาส (Opportunities : O)

ประกอบด้วย ประเด็นโอกาส 8 ประเด็น ดังนี้

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) เปิดโอกาสให้กองทุนประกันชีวิตสามารถกู้ยืมเงินมาชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ผู้เอาประกันได้ ช่วยแก้ไขปัญหากการเงินในกรณีที่ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้เมื่อบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต
2. มาตรการกำกับดูแลและดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง ตามมาตรฐานสากลของสำนักงาน คปภ. เสริมสร้างความเข้มแข็งระบบประกันฯ โอกาสที่บริษัทประกันฯ ล้มละลายมีน้อยลง ลดความเสี่ยงของกองทุนในการชำระเงินคืนผู้ถือกรมธรรม์
3. กฎหมายว่าด้วยการประกันฯ กำหนดให้บริษัทประกันฯ ต้องแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ซึ่งต้องปฏิบัติตามระบบธรรมาภิบาล และเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส ในการประกอบธุรกิจประกันฯ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เอาประกัน
4. กองทุนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับองค์กร และกองทุนคุ้มครองผู้เอาประกันฯ ในต่างประเทศ ช่วยให้กองทุนมีมุมมองในการพัฒนาการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้ถือกรมธรรม์ได้เหมาะสมและดียิ่งขึ้น

5. สังคมผู้สูงอายุ เป็นโอกาสให้ธุรกิจประกันฯ ขยายตัว
6. ภัยพิบัติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เป็นโอกาสให้ธุรกิจประกันฯ ขยายตัว
7. การจัดตั้งกองทุนประกันชีวิต ช่วยให้มีความหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์แก่ผู้เอาประกัน เพื่อเสริมความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน
8. รัฐบาลมีนโยบายใช้ระบบประกันฯ ในการคุ้มครองประชาชนมากขึ้น การประกันสุขภาพ การประกันพืชผลทางการเกษตร เป็นต้น (สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ)

2.4 ประเด็นอุปสรรค (Threats : T)

ประกอบด้วย ประเด็นอุปสรรค 9 ประเด็น ดังนี้

1. บทบาท ภารกิจ และหน้าที่ของกองทุนประกันชีวิตยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย สำหรับประชาชนผู้เอาประกันหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องและบริษัทประกันฯ ในบางส่วน
2. ความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศหรือของโลก ส่งผลรวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง อาจกระทบต่อสถานะของบริษัทประกันฯ
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ให้ความสำคัญต่อกองทุนประกันชีวิต เนื่องจากยังไม่เคยเกิดกรณีที่บริษัทประกันฯ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันฯ ทำให้ยังไม่ตระหนักถึงคุณประโยชน์ของกองทุนประกันชีวิต
4. กฎหมายฯ (พรบ. กองทุนหมุนเวียน เช่น ข้อตกลงของกรมบัญชีกลาง ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างอัตรากำลังของกองทุนประกันชีวิต) มีเงื่อนไขที่ทำให้กองทุนประกันชีวิต มีปัญหาในการดำเนินงาน
5. กฎหมายฯ ไม่ให้อำนาจกองทุนประกันชีวิต ในการเข้าถึงข้อมูล หรือฐานข้อมูลผู้เอาประกัน หรือธุรกิจประกันฯ ทำให้กองทุนประกันชีวิต ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. เมื่อภัยพิบัติเกิดขึ้นมาก อาจมีผลทำให้ฐานะของธุรกิจประกันฯ แย่ลง
7. มีหน่วยงานและกฎหมาย (เช่น ร่าง พรบ. คุ้มครองทรัพย์สินตกค้างฯ ยุทธศาสตร์ชาติ) ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกองทุนประกันชีวิต เพิ่มมากขึ้น ให้นำเงินกองทุนไปตั้งไว้ที่อื่นหรือมีสภาพบังคับต้องถือปฏิบัติ
8. ประชาชนทั่วไป ไม่เชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันฯ ทำให้มีเงินส่งเข้ากองทุนประกันชีวิตน้อย
9. กฎหมายแต่งตั้งให้เป็นผู้ชำระบัญชี ทำให้กองทุนประกันมีภาระบัญชี



พันธกิจ (Mission Statement)

พันธกิจ คือ การระบุความประสงค์ (Purpose) ของกองทุนประกันชีวิตที่แสดงถึงความจำเป็นในการจัดตั้ง และดำรงอยู่ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งแตกต่างจากวิสัยทัศน์ในประเด็นที่เป็นจุดมุ่งหมายในปัจจุบัน (ไม่ระบุภาพอนาคต) เพื่อให้การกำหนดพันธกิจมีความกระชับ สื่อสารเข้าใจง่าย จึงกำหนดเป็นข้อความพันธกิจ ได้ดังนี้

- 1) เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิต และการประกันชีวิต เพื่อส่งเสริมความมั่นคงของธุรกิจประกันชีวิต
- 2) บริหารเงินกองทุน ให้มีความพร้อมในการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่จากการเอาประกันภัย
- 3) พร้อมดำเนินการชำระบัญชี เมื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ชำระบัญชี
- 4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ (Vision)

วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สามารถสื่อสารให้เกิดยอมรับและปลูกฝังในจิตสำนึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จ วิสัยทัศน์เป็นหลักสำคัญของยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับค่านิยมหลัก และพันธกิจของกองทุนประกันชีวิตโดยวิสัยทัศน์ กำหนดได้ดังนี้

“กองทุนประกันชีวิต เป็นที่พึ่งของผู้เอาประกันภัย พัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ”

จุดมุ่งหมาย (Goals) ของวิสัยทัศน์

เป็นที่พึ่งของผู้เอาประกันภัย มีจุดมุ่งหมาย คือ ผู้เอาประกันชีวิตทุกรายได้รับความคุ้มครองตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด หากบริษัทประกันชีวิตถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต

เนื่องจาก ผลสำเร็จของกองทุนประกันชีวิต เป็นปลายน้ำ ซึ่งมีต้นน้ำมาจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยและธุรกิจประกันชีวิตที่มั่นคง กองทุนประกันชีวิตจำเป็นต้องคำนึงถึงหน่วยงานที่เป็นต้นน้ำของกองทุนประกันชีวิต ซึ่งตามบทบาท หน้าที่ และพันธกิจของกองทุนประกันชีวิต ในการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตและการประกันชีวิต เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ โดยมีจุดมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้

➤ ธุรกิจประกันชีวิตมั่นคงและเสถียรภาพ มีจุดมุ่งหมาย คือ

- 1) จำนวนผู้มีสิทธิตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ใช้สิทธิรับเงินกรมธรรม์ล่วงหน้าก่อนอายุความเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับปีฐาน (ปี 2560) ในระยะเวลา 5 ปี
- 2) จำนวนของผู้ที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันชีวิตและบทบาท หน้าที่ ภารกิจของกองทุนประกันชีวิตจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการประกันชีวิตและความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับปีฐาน (ปี 2560) ในระยะเวลา 5 ปี

สรุปภาพรวม เมื่อบรรลุวิสัยทัศน์แล้วประชาชนและสังคมไทยมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกิจประกันชีวิตของไทย จะทำให้มูลค่าของธุรกิจประกันชีวิตสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อ GDP ของประเทศสูงขึ้น



ค่านิยมหลัก (Values)

กองทุนประกันชีวิตจะต้องมีและแสดงจุดยืนอันเป็นหลักการสำคัญของการดำเนินงาน และเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมหลัก ที่ส่งเสริมและสนับสนุนความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ กำหนดค่านิยมหลักของกองทุนประกันชีวิต ไว้ “LIF” ดังนี้

| | |
|------------------------------------|--|
| L = Learning Organization | เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ |
| I = Integrity | มีคุณธรรมและจริยธรรม |
| F = Focus on Quality & Flexibility | ทำงานอย่างมีคุณภาพ และสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง |

วัฒนธรรมองค์กร

รอบรู้เรื่องงาน จริยธรรมเพื่อส่วนรวม ผลิตงานคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Themes)

การดำเนินการตามพันธกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน ให้ก้าวหน้าและพัฒนาไปสู่สถานการณ์ที่ต้องการในอนาคต ได้แก่ วิสัยทัศน์ อาศัยแนวทางที่มุ่งเน้นสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ซึ่งเรียกว่า “ประเด็นยุทธศาสตร์” (Strategic Themes) หรือเป็น “แผนที่นำทาง” (Roadmap) เพื่อไปสู่เป้าหมายปลายทางที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่กำหนดมาจากการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ การท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และการสังเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 :** สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาในระบบประกันชีวิต
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 :** ขับเคลื่อนกองทุนประกันชีวิตโดยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 :** พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือประกันชีวิต

วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์การดำเนินงาน

แผนยุทธศาสตร์แสดงจุดมุ่งหมายทั้งในระยะยาวและระยะสั้น รวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้อย่างเป็นวัตถุประสงค์ และมีตัวชี้วัดที่มีกลยุทธ์ขับเคลื่อนให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจใช้วิธีการเขียนจุดมุ่งหมายในลักษณะแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) บนพื้นฐานของบัตรคะแนนสมดุล หรือ BSC (Balanced Scorecard) ซึ่งมี 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร ดังนี้



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาในระบบประกันชีวิต

| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|----------------------------|---|--|-------------|------|------|------|------|--|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| ประสิทธิผลตามพันธกิจ | 1. ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีต่อระบบประกันภัย | 1.1 ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อระบบประกันภัย | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 1) การเร่งรัดประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ 2) การนำระบบเทคโนโลยีในการสร้างความเชื่อมั่น |
| คุณภาพการบริการ | 2. ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนฯ | 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 3) การนำเทคโนโลยีในการสร้างความพึงพอใจ 4) Contract - Out เพื่อสร้างความพึงพอใจ |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 3. มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐาน | 3.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการทำงานให้ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5) Contract - Out เพื่อสร้างกระบวนการงานที่ดี |
| | | 3.2 ความสำเร็จในการมีคู่มือการชำระบัญชี หากได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ชำระบัญชี กรณีบริษัทประกันชีวิตถูกเพิกถอนใบอนุญาต | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6) Contract - Out เพื่อสร้างกระบวนการงานที่ดี |
| การพัฒนาองค์กร | 4. บุคลากรมีจิตมุ่งบริการ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีบุคลิกภาพที่ดี (Core Competency) | 4.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนา Core Competency | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร |
| | 5. บุคลากรต้องมีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) | 5.1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา Functional Competency | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร |



| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|------|---|---|-------------|------|------|------|------|--|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| | 6. มีเทคโนโลยีที่พร้อมใช้ | 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาองค์กร |
| | 7. Happy work place (องค์กรแห่งความสุข) | 7.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 10) ส่งเสริมแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้า 11) ปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับองค์กร 12) วางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลใหม่ 13) ปรับปรุงกฎระเบียบภายใน และฐานข้อมูลกองทุนฯ |

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ขับเคลื่อนกองทุนประกันชีวิตโดยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|----------------------|---|--|-------------|------|------|------|------|---|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ | 1. สังคมเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันชีวิต ผ่านช่องทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม | 1.1 ร้อยละการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันชีวิต ผ่านช่องทางเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพิ่มขึ้นจาก ปีฐาน เพิ่มขึ้นจากปีฐาน | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 1) ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันชีวิต |
| | | 1.2 ร้อยละของผู้ที่เข้าใจสิทธิประโยชน์ต่อผู้เข้าถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันชีวิต เพิ่มขึ้นจากปีฐาน | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 2) Contract - Out เพื่อสร้างการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันชีวิต |
| คุณภาพการบริการ | 2. เจ้าหน้าที่ตามกรมธรรม์ประกันภัยได้รับความคุ้มครองจากกองทุนประกันชีวิต ผ่านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม | 2.1 ร้อยละของผู้ที่ยื่นขอรับเงินผ่านระบบเทคโนโลยี และนวัตกรรมเพิ่มขึ้นจากปีฐาน | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 3) Contract - Out เพื่อสร้างความพึงพอใจ 4) ระบบตามหาเจ้าของเงินกรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความ |



| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|--------------------------------|--|--|-------------|------|------|------|------|---|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน | 3. มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ | 3.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5) Contract - Out เพื่อสร้างระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย 6) ระบบตามหาเจ้าของเงินกรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความ |
| การพัฒนาองค์กร | 4. บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม | 4.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร |
| | 5. มีเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจของกองทุนประกันชีวิต | 5.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติการกิจของกองทุนประกันชีวิต | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร |

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือประกันชีวิต

| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|----------------------|---|---|-------------|------|------|------|------|--|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| ประสิทธิผลตามพันธกิจ | 1. ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น | 1.1 ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงข้อมูลกองทุนฯ ผ่านหน่วยงานเครือข่าย | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 1) การเร่งรัดประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ |
| | 2. การส่งผลกระทบต่อความร่วมมือระหว่างรัฐ เอกชนและประชาชนในระบบประกันชีวิต | 2.1 ร้อยละความสำเร็จในการร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างเครือข่าย | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 2) พัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายในและต่างประเทศ |



| มิติ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | | กลยุทธ์ |
|----------------------------|--|---|-------------|------|------|------|------|---|
| | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 | |
| คุณภาพการบริการ | 3. มีเครือข่ายเป็นช่องทางให้เข้าถึงข้อมูลความคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานความเสี่ยงตาม SIMPLE (patient safety goal) | 3.1 ความสำเร็จในการมีเครือข่ายภาคเอกชน/รัฐ/ประชาชน (แห่ง) | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3) เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือการประชาสัมพันธ์องค์การ |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 4. มีระบบบริหารจัดการเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ | 4.1 ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ (เช่น one stop service) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4) การเร่งรัดประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ 5) วางระบบเทคโนโลยีใหม่ ให้เป็น 4.0 |
| การพัฒนาองค์กร | 5. บุคลากรมีความสามารถในการประสานงานที่ดี | 5.1 ร้อยละของบุคลากรที่มีความสามารถในการประสานงานที่ดี | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 6) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์การ |
| | 6. มีเครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจของกองทุนประกันชีวิต | 6.1 ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเครือข่าย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาองค์การ |

กลยุทธ์และมาตรการ/โครงการสำคัญ

ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์และตัวอย่างโครงการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาในระบบประกันชีวิต

| กลยุทธ์ | ตัวอย่างโครงการสำคัญ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|--|
| 1) การเร่งรัดประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ | 1) โครงการนำ CEO พบประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่น 2) โครงการการเข้าร่วมกิจกรรมแสดงนิทรรศการเพื่อการประชาสัมพันธ์ 3) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน 4) โครงการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม CSR และจิตอาสา 5) โครงการจัดจ้างผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตและบทบาทกองทุนผ่านสื่อออนไลน์ 6) โครงการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกองทุนประกันชีวิตและแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7) โครงการบรรยายให้ความรู้ด้านการประกันชีวิตและบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกองทุนประกันชีวิต | งานนโยบายและแผนงาน งานประชาสัมพันธ์ งานนโยบายและแผนงาน งานประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ |
| 2) การใช้เทคโนโลยีในการสร้างความเชื่อมั่น | 8) โครงการการเปิดเผยข้อมูลงบการเงินและความโปร่งใสจากการตรวจสอบของ สตง. | งานการเงินและการบัญชี |
| 3) การใช้เทคโนโลยี 4.0 เพื่อสร้างความพึงพอใจ | 9) โครงการพัฒนา App การให้บริการข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว | งานสารสนเทศ |
| 4) การใช้เทคโนโลยี 4.0 เพื่อการพัฒนาองค์กร | 10) โครงการระบบวางแผนและบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) | งานสารสนเทศ |
| 5) Contract - Out เพื่อสร้างกระบวนการงานที่ดี | 11) โครงการจัดจ้างทำ counter service (จ่ายเงินแทนกองทุน) 12) โครงการจัดทำระบบการยื่นคำขอรับชำระหนี้ กรณีบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตฯ | งานการเงิน งานสารสนเทศ ร่วมกับงานคุ้มครองสิทธิ |



| กลยุทธ์ | ตัวอย่างโครงการสำคัญ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|--|
| 6) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร | 13) โครงการระบบวางแผนและบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) 14) โครงการพัฒนาระบบการจ่ายเงินล่วงพ้นอายุความฯ 15) โครงการมาตรฐาน COSO 16) โครงการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการชำระบัญชีฯ 17) โครงการเสริมสร้างความร่วมมือกับธนาคารหรือสถาบันการเงิน เพื่อใช้เป็นแหล่งเงินกู้ในกรณีที่เงินกองทุนประกันชีวิตไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ 18) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร การเสริมบุคลิกภาพหรือทัศนคติที่ดีในการทำงาน 19) โครงการฝึกอบรมความรู้งานในหน้าที่และที่เกี่ยวข้องหรือ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน | นโยบายและแผนงาน ร่วมกับงานประชาสัมพันธ์ งานสารสนเทศ พนักงานกองทุนทุกคน งานคุ้มครองสิทธิ งานการเงิน งานบุคคล งานบุคคล |
| 7) ส่งเสริมแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้า | 20) โครงการพัฒนาระบบโครงสร้างเงินเดือน | งานบุคคล |
| 8) การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร | 21) โครงการพัฒนาระบบโครงสร้างองค์กร | งานบุคคล |
| 9) วางระบบ HR ใหม่ | 22) โครงการจัดทำแผนทรัพยากรบุคคล | งานบุคคล |
| 10) ปรับปรุงกระบวนการภายในและฐานข้อมูลกองทุน | 23) โครงการทบทวนหรือปรับปรุงระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์ภายในของกองทุนประกันชีวิต | งานบุคคล |

หมายเหตุ : ในแต่ละกลยุทธ์ สามารถมีโครงการเพิ่มเติมได้อีกภายหลัง



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ขับเคลื่อนกองทุนประกันชีวิตโดยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

| กลยุทธ์ | ตัวอย่างโครงการสำคัญ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|-------------------------------------|
| 1) ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างการเข้าถึงข้อมูล | 1) พัฒนาเว็บไซต์และช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของกองทุนประกันชีวิต เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 | งานสารสนเทศ |
| 2) Contract – Out เพื่อสร้างการเข้าถึงข้อมูล | 2) โครงการจัดจ้างผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตและบทบาทกองทุนผ่านสื่อออนไลน์ | ประชาสัมพันธ์ |
| 3) Contract – Out เพื่อสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย | 3) โครงการระบบวางแผนและบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) | งานสารสนเทศ |
| 4) Contract – Out เพื่อการพัฒนาองค์กร | 4) โครงการฝึกอบรมความรู้งานในหน้าที่และที่เกี่ยวข้องหรือ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน | งานบุคคล |
| 5) ระบบตามหาเจ้าของเงินกรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความ | 5) โครงการพัฒนาระบบการจ่ายเงินล่วงพ้นอายุความฯ | งานสารสนเทศ ร่วมกับงานคุ้มครองสิทธิ |

หมายเหตุ : ในแต่ละกลยุทธ์ สามารถมีโครงการเพิ่มเติมได้อีกภายหลัง



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือประกันชีวิต

| กลยุทธ์ | ตัวอย่างโครงการสำคัญ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|---|
| 1) เร่งรัดประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ | 1) โครงการจัดจ้างผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์การประกันชีวิตและบทบาทกองทุนประกันชีวิตผ่านระบบออนไลน์ 2) โครงการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในภาคอุตสาหกรรมการประกันชีวิต เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมด้านการประกันชีวิต | งานประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ |
| 2) พัฒนาเชื่อมโยงเครือข่ายในและต่างประเทศ | 3) โครงการพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันชีวิตผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย 4) โครงการการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารความรู้และประสบการณ์ด้านการประกันภัยร่วมกับองค์กรต่างประเทศ | นโยบายและแผนงาน ร่วมกับงานประชาสัมพันธ์ |
| 3) เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือการประชาสัมพันธ์องค์กร | 5) โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตและบทบาท หน้าที่ภารกิจของกองทุนประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง 6) โครงการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในภาคอุตสาหกรรมการประกันชีวิต เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมด้านการประกันชีวิต | นโยบายและแผนงาน ร่วมกับงานประชาสัมพันธ์ |
| 4) วางระบบเทคโนโลยีใหม่ ให้เป็น 4.0 | 7) โครงการเชื่อมโยงระบบข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีระหว่างกองทุนกับเครือข่าย | งานสารสนเทศ |
| 5) Contract - Out เพื่อการพัฒนาองค์กร | 8) โครงการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดีในการทำงาน | งานบุคคล |
| 6) ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาองค์กร | 9) โครงการเชื่อมโยงระบบข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีระหว่างกองทุนกับเครือข่าย | งานสารสนเทศ |

หมายเหตุ : ในแต่ละกลยุทธ์ สามารถมีโครงการเพิ่มเติมได้อีกภายหลัง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากรองประธานกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2558) มาตรา 84 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2558) มาตรา 79 ภารกิจทั้ง 2 กองทุนฯ มีความคล้ายกัน โดยมีภารกิจหลักอยู่ 2 ภารกิจ คือ ภารกิจคุ้มครองเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัยในกรณีที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต ประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นภารกิจที่ปลายเหตุ และเป็นภารกิจที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน ต่างจากกองทุนประกันชีวิตที่ยังไม่มีกรณีการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวัง แต่อย่างไรก็ดีกฎหมายได้เปิดช่องทางคือ ภารกิจที่เป็นบทบาทในส่วนแรกเป็นบทบาทที่ชัดเจนของทั้ง 2 กองทุนฯ ซึ่งบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นส่วนเสริม เช่น เสริมเรื่องข้อมูล แต่วาทะบทในภารกิจที่ 2 เป็นภารกิจที่มีความยาก เนื่องจากภารกิจที่ 2 ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต มาตราที่ 84 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตราที่ 79 กำหนดว่า เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันฯ ให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ สิ่งนี้เป็นภารกิจที่มีความยาก เพราะจะต้องทำและดำเนินการในภารกิจนี้ได้อย่างไร และกองทุนฯ ทำได้หรือไม่ และจะพัฒนาในด้านนี้ได้อย่างไร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ก็มีภารกิจในการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ขณะเดียวกันสมาคมประกันชีวิตไทย และสมาคมประกันวินาศภัยไทย ก็มีบทบาทในการส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคง ดังนั้นภารกิจในส่วนที่ 2 นี้ จะมีความคล้ายกันอยู่ ดังนั้นกองทุนประกันชีวิตและกองทุนประกันวินาศภัย ต้องตั้งโจทย์ว่าภารกิจของกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย คืออะไร จากการที่ได้รับฟังการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ของทั้ง 2 กองทุนฯ จะเห็นได้ว่า กองทุนประกันชีวิตจะมุ่งเน้นด้านการให้ความรู้ และกองทุนประกันวินาศภัยจะมุ่งเน้นไปด้านการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพนั้น จะมุ่งเน้นในด้านการให้ความรู้ อย่างเดียวคงยังไม่พอ ซึ่งขณะเดียวกันในพันธกิจของกองทุนประกันวินาศภัยที่มีเรื่องการให้ความรู้นั้น ปัจจุบันนี้ประชาชนยังไม่ทราบว่าต้องทำอย่างไร เมื่อมีการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริษัทประกันภัย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องมีกองทุนฯ ทั้ง 2 กองทุนฯ ซึ่งมีความเห็นว่าภารกิจในส่วนที่ 2 ของกองทุนฯสามารถไปเสริมร่วมดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสามารถประกันชีวิต/สมาคมประกันวินาศภัย ว่าธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ซึ่งในภารกิจส่วนนี้ ทั้ง 4 หน่วยงาน ต้องมีการวางกรอบร่วมกัน ดังนั้นเนื่องจากภารกิจกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย เหมือนกันเนื่องจากกฎหมายมีความเหมือนกัน วิสัยทัศน์เหมือนกัน แต่การคุ้มครองกองทุนประกันวินาศภัยนั้นมีน้ำหนักที่มากกว่า กองทุนประกันวินาศภัยควรเร่งดำเนินการในเรื่องการส่งเสริมให้ความรู้ และการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในส่วนที่ 2 โดยกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัยควรต้องเร่งดำเนินการให้มาก เนื่องจากปัจจุบันมีบริษัทประกันวินาศภัยเป็นจำนวนมากต้องการความช่วยเหลือมากกว่า และในนามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ก็ดำเนินการวางกรอบมาตรฐาน ส่วนวิธีการพัฒนา เห็นควรที่จะเข้าไปมุ่งเน้นในด้านเทคโนโลยี เช่น จัดทำ Abdication เพื่อให้มีการแข่งขันเท่าเทียมกับบริษัทขนาดใหญ่ เป็นต้น ดังนั้นวิสัยทัศน์กองทุนประกันวินาศภัย ที่บอกว่าเป็นกองทุนฯที่ “กองทุนประกันวินาศภัยเป็นกองทุนที่ให้ความเชื่อมั่นแก่เจ้าหน้าที่ผู้เอาประกันภัย ประชาชนมีความมั่นใจต่อธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจประกันวินาศภัยมีความมั่นคง” มีความคิดเห็นว่ายังไม่ครบถ้วน เช่น ถ้าประชาชนมีความมั่นใจต่อธุรกิจประกันภัยแล้ว ธุรกิจประกันภัยจะมีความมั่นคง แต่ถ้ามองในมุมมองที่ต่างออกไปนั้น คือ ต้องทำให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงก่อนประชาชนถึงจะมีความมั่นใจ ซึ่งที่กล่าวมาไม่มีตัวชีวิตบริษัทประกันภัย ฉะนั้น 2 มิติต้องคู่กัน จึงอยากฝากความคิดเห็นกองทุนประกันวินาศภัยในเรื่องของการเผยแพร่ให้ความรู้ ซึ่งภารกิจที่ขาดเป็นการกิจที่ทำรวมกันได้ ตามที่ได้ดูแผนของกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย เป็นการดำเนินการตามหลักวิชาการ ซึ่งคิดว่าผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของทั้ง 2 กองทุนฯ ก็ได้มองในเรื่องแผนพัฒนาธุรกิจประกันภัย ฉบับที่ 3 และแผน



ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังนั้นจึงเกิดความมั่นใจว่าแผนยุทธศาสตร์ของกองทุนฯ จะเป็นเครื่องมือนำพาในการขับเคลื่อนให้กองทุนประกันชีวิตและกองทุนประกันวินาศภัยให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งเข้าร่วมจากทุกภาคส่วนในครั้ง นี้ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปปรับปรุงแผนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนงานกองทุนฯ ให้บรรลุความสำเร็จอันจะส่งผลให้กับผู้เอาประกันภัยในการเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นไปตาม บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์การจัดตั้งกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย ที่ให้ความคุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ของประชาชน และพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ