

Digital Capability Maturity

Assessment for Insurance Industry

Dr. Poomporn Thamsatitdej
College of Management
Mahidol University

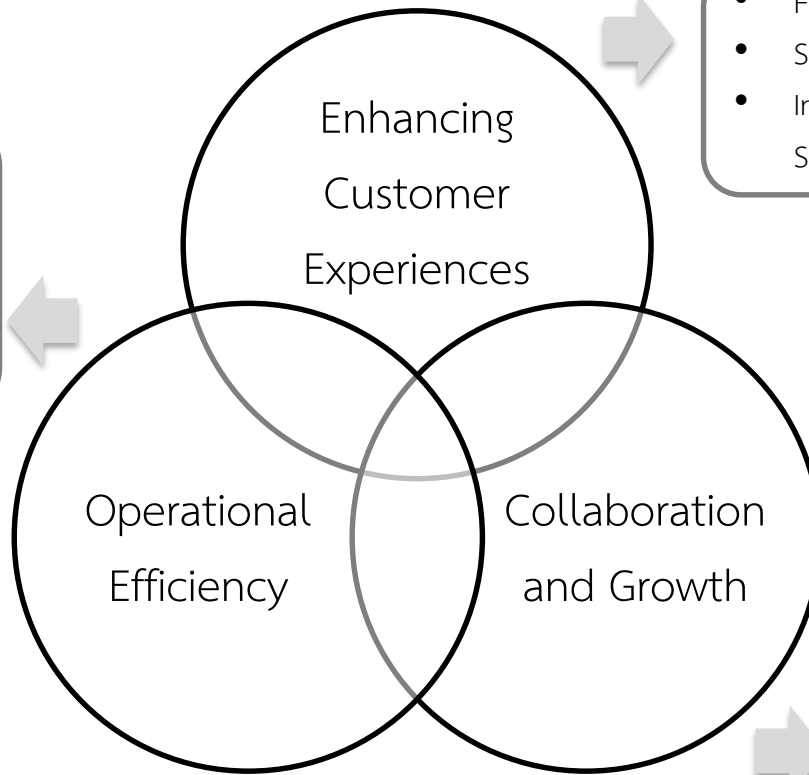
Assist Prof. Dr. Jirapon Sunkpho
College of Innovation
Thammasat University

ISSUES

- 1) Digital Technology in Insurance Company
- 2) Digital Technology Maturity Concept
- 3) Assessment Procedure
- 4) Report Structure

Digital Insurance Strategic Plan

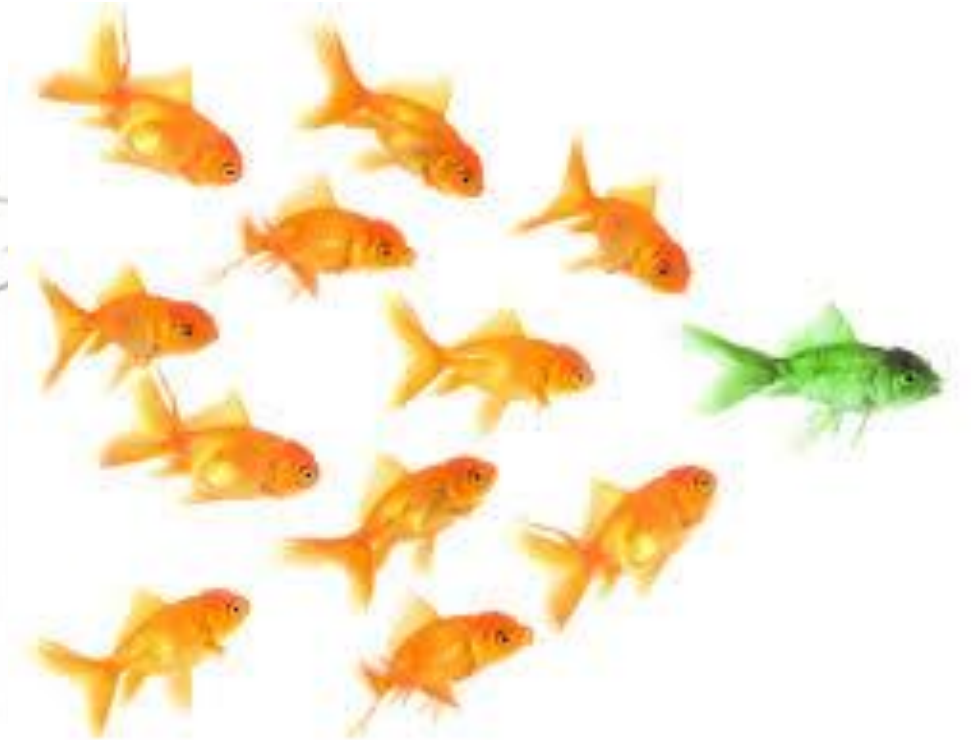
- Core Business Process
- Master Data Management
- Resilient IT Infrastructure
- Digital Leadership
- Business Analytics



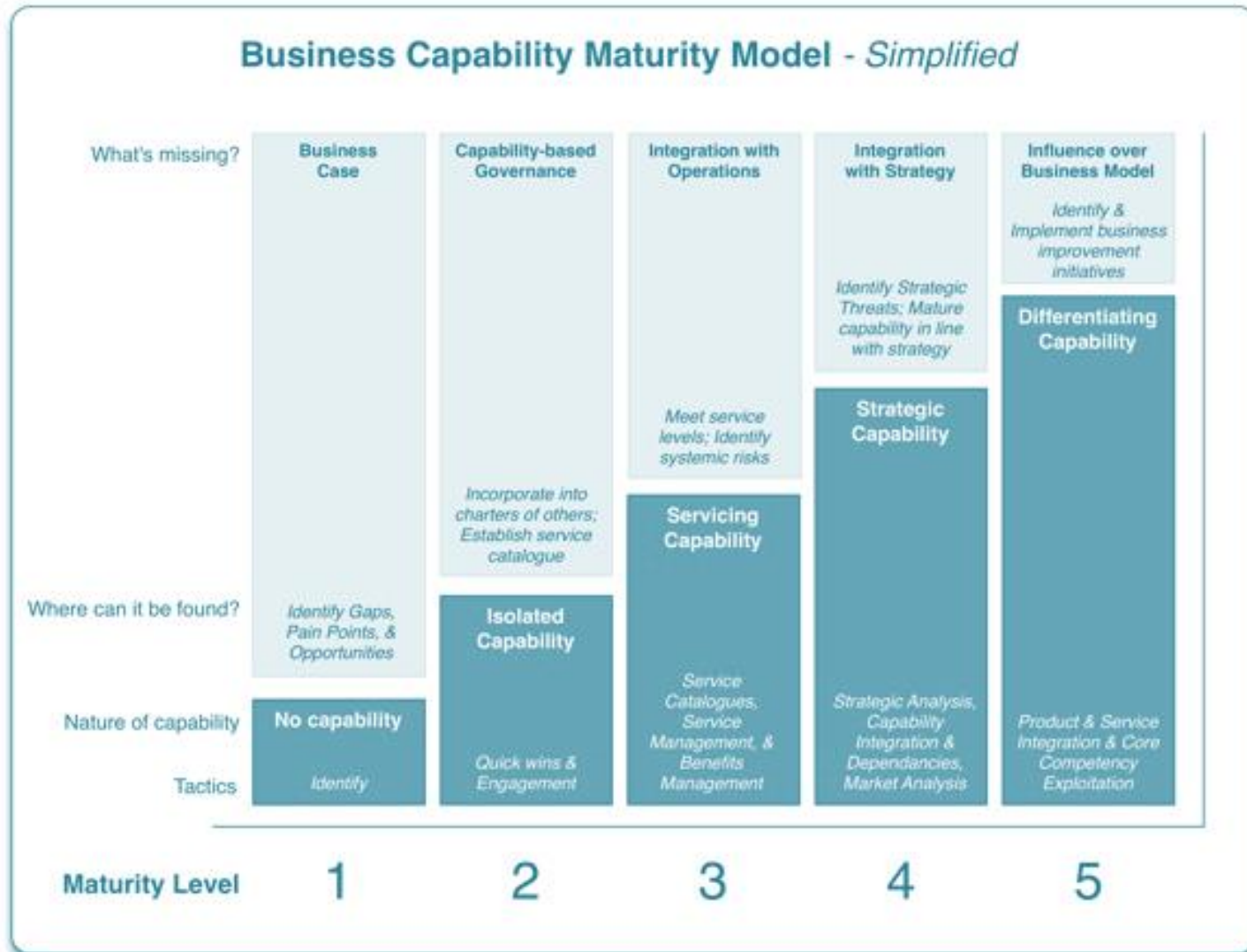
- Frictionless Experiences
- Seamless Integration
- Innovative Products & Services

- Sustainable Business
- Co-created Innovation
- Knowledge Management Platform
- Open Innovation
- Digital Culture

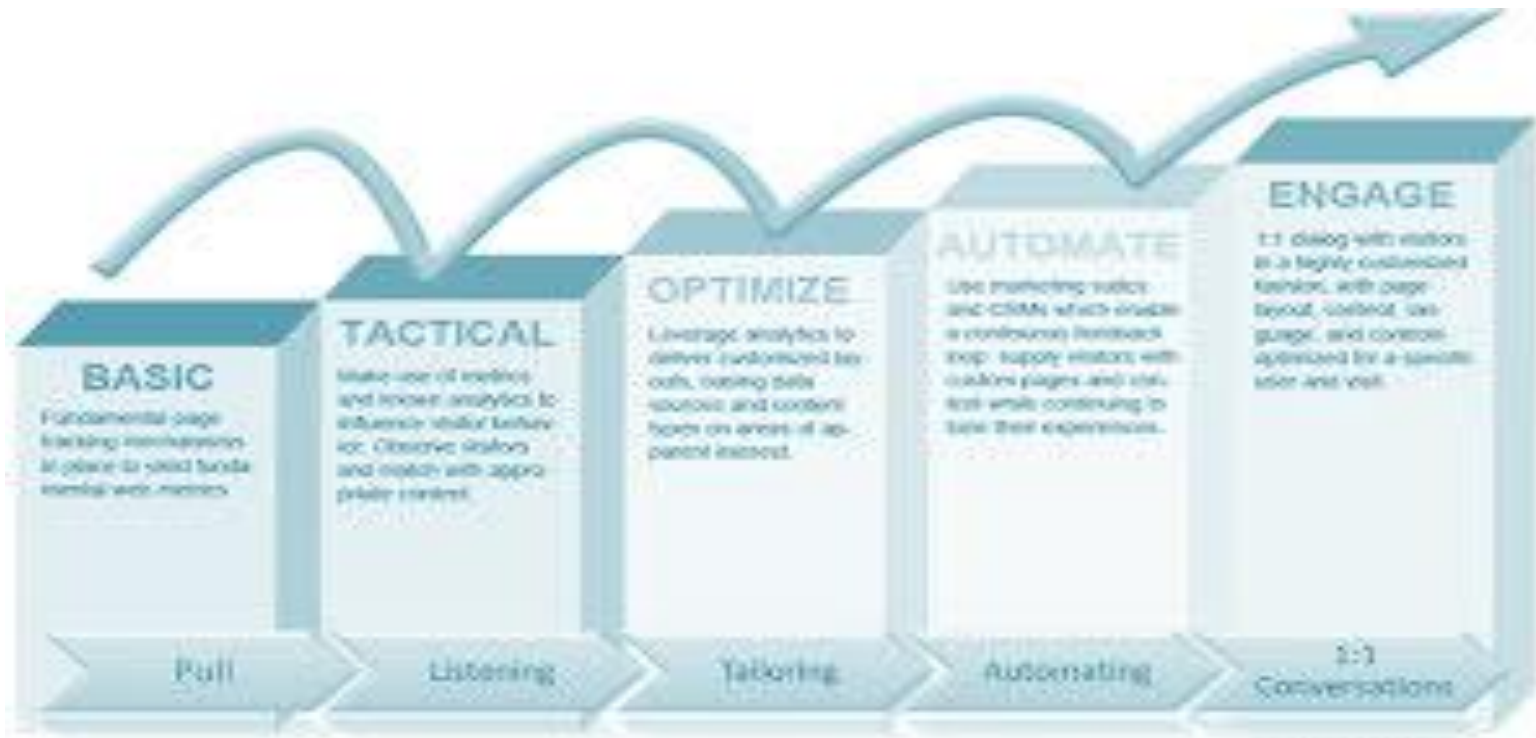
Digital Technology Capability



Capability Maturity Model



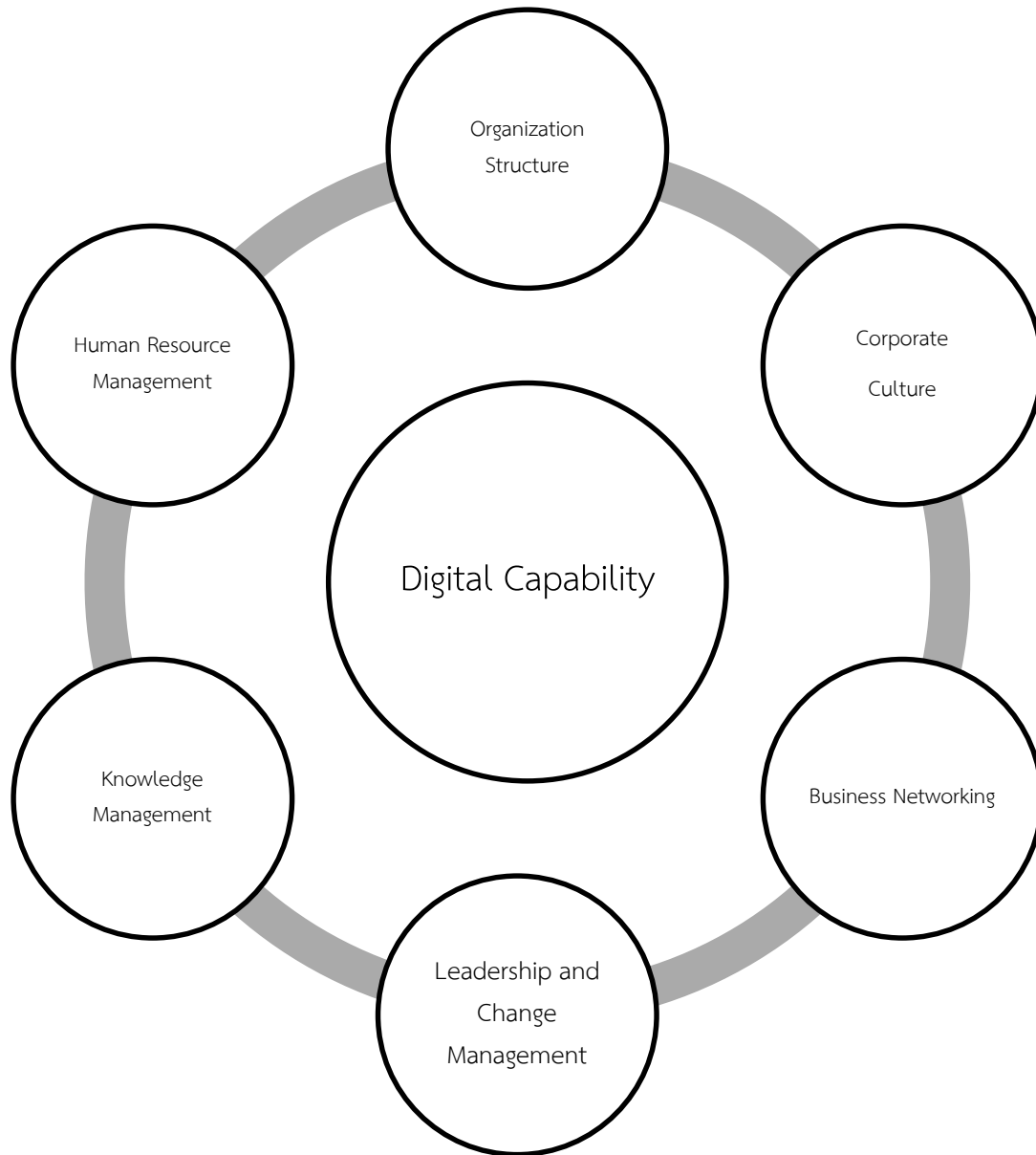
Maturity Model and Organization Development



Definition Maturity Model Level

ระดับ	ความหมาย
Initial	องค์กรเริ่มมีกิจกรรมหรือกระบวนการที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้าน Digital แต่กิจกรรมหรือกระบวนการนั้นยังไม่ระบบและรูปแบบที่ชัดเจน
Defined	องค์กรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมหรือกระบวนการที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้าน Digital อย่างเป็นระบบ แต่การใช้งานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นยังคงมีค่อนข้างจำกัด
Aligned	องค์กรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมหรือกระบวนการที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กร ด้าน Digital อย่างเป็นระบบและรูปแบบที่ชัดเจน แต่การใช้งานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นยัง อยู่ในวงแคบหรือเฉพาะในทีมงาน
Integrated	องค์กรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมหรือกระบวนการที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กร อย่างเป็นระบบและรูปแบบที่ชัดเจน การพัฒนาแนวคิดของการพัฒนาระบบ Digital เกิดขึ้นเกิดขึ้นในหน่วยงาน (department)
Mature	องค์กรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมหรือกระบวนการที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้าน Digital อย่างเป็นระบบและรูปแบบที่ชัดเจน การใช้งานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นการบูรณาการ ร่วมกันทั้งองค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพและเห็นเป็นผลลัพธ์ในองค์กรรวมที่ชัดเจน

Digital Capability Maturity Elements

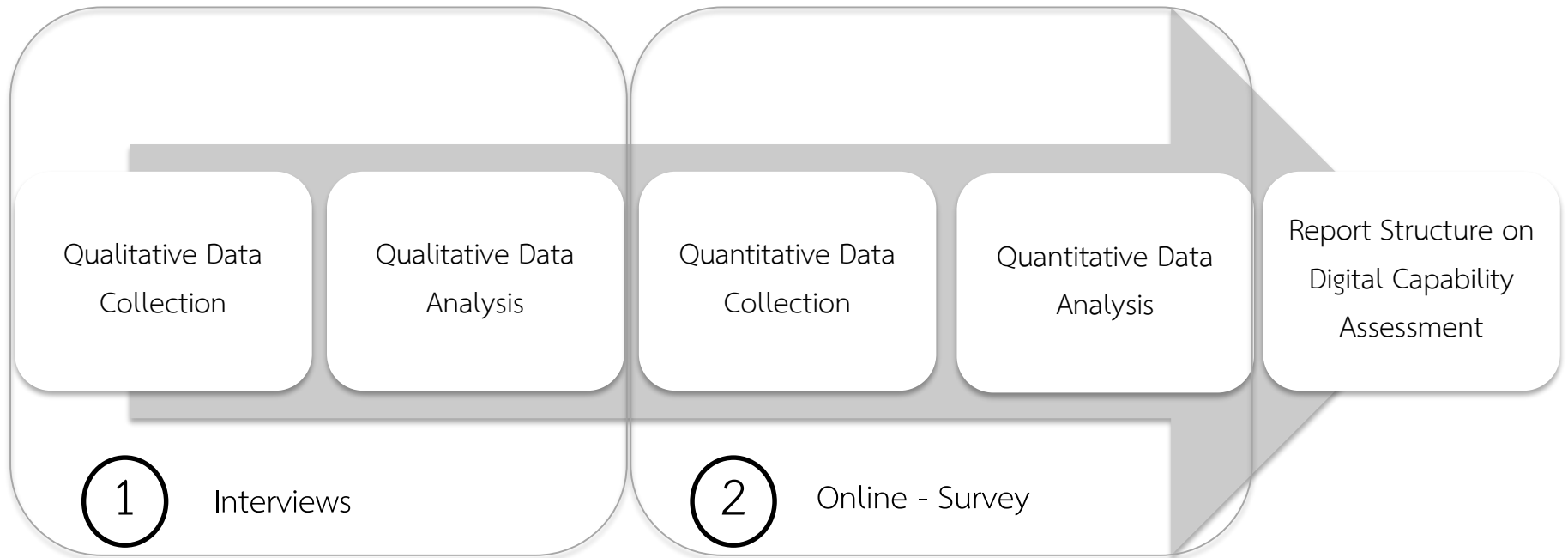


Detail of Components

Organization Structure	Hierarchical
	Decentralization
	Flexibility
Knowledge Management	Learning
	Knowledge Creation
	Knowledge Transfer
	Knowledge Accumulation
Leadership	People Oriented
	Creative Environment
	Tolerance of Uncertainty
	Coaching
	Open Communication

Organizational Culture	Freedom
	Trust & Openness
	Conflict & Debate
	Risk Taking
	Challenge & Involvement
	Supportive Mechanism
HR Management	Job Rotation
	Training
	Encouragement
	Rewards
Strategic Alliance	Coaching
	Scanning
	Coordinating
	Evaluating
	Learning

Assessment Procedure



การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

- สัมภาษณ์ฝ่ายบริหาร

- ผู้บริหาร, ผู้อำนวยการ และ หัวหน้าส่วนงาน

- การสัมภาษณ์จะครอบคลุมประเด็น

- ยุทธศาสตร์, โครงสร้างองค์กร, ภาวะผู้นำ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การจัดการความรู้ และ วัฒนธรรมองค์กร

- การเตรียมข้อมูล

- รายละเอียดของบริษัท, โครงสร้างองค์กร, กระบวนการดำเนินงานธุรกิจ, ข้อมูลรายละเอียดผลการดำเนินงานประจำปีและ ข้อมูลรายละเอียดด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

ปัจจัยการประเมินศักยภาพองค์กรนวัตกรรม	1	2	3	4	5
1. โครงสร้างองค์กร					
ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการจัดการนวัตกรรมองค์กร					
2. ภาวะผู้นำ					
ลักษณะของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการนวัตกรรมองค์กรในแต่ละขั้นตอน					
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์					
แผนงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมองค์กร					
4. วัฒนธรรมองค์กร					
วัฒนธรรม พฤติกรรมและบรรยากาศในการดำเนินงานขององค์กรที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมองค์กร					
5. การจัดการความรู้					
รูปแบบและลักษณะการจัดการความรู้กับการสนับสนุนกระบวนการจัดการนวัตกรรม					
6. ยุทธศาสตร์					
การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการนวัตกรรม					

ตัวอย่าง : การเก็บข้อมูล Online

ร่างแบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรม
แบบ Inno 01
เลขที่ _____

แบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรม

แบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการประเมิน
ด้วยคำถามในลักษณะของการสัมภาษณ์ผู้ประเมิน
ไว้ในขอบเขตของการศึกษา (Framework)

วิธีในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้
ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถามของแบบสอบถามการ
หรือผู้สัมภาษณ์จะทำการเลือกห้วงข้อในแต่ละ
แบบสอบถามหรือผู้สัมภาษณ์บันทึกรายละเอียด

คำถามพื้นฐานคือ:

- ความหมายของคำว่านวัตกรรมในบริษัท
- ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีการพัฒนานวัตกรรม
รายละเอียดถึงการดำเนินงานต่างๆ

Internal Use Only
Updated on 17/04/2016

องค์กรนวัตกรรม - โครงการสอ X
→ stratagem.site/evaluate/

องค์กรนวัตกรรม

ร่างสรุปแบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรม

แบบ Inno 02
เลขที่ _____

สรุปแบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรม

แบบสรุปการสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรมขององค์กร ประกอบ
ไปด้วยตารางสรุปของแต่ละคำถามซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประเมินการในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (EMAI)
จำนวน 33 ตาราง ซึ่งในแต่ละตารางจำแนกตามความสามารถในด้านต่างๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของ
การศึกษา (Framework)

วิธีในการสรุปแบบสอบถามดังกล่าวนี้ จะเป็นสรุปคำถามที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ในการ
ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถามของแบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านนวัตกรรม
ผู้สรุปแบบสอบถามจะทำการประเมินขีดความสามารถโดยมีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับการเริ่มต้น (Initial)
ระดับการกำหนด (Defined) ระดับการเชื่อมโยง (Aligned) ระดับบูรณาการ (Integrated) และระดับการใช้
อย่างเต็มที่ (Mature) ซึ่งในแต่ละระดับจะประกอบด้วยเกณฑ์ตามความเหมาะสมกับบริบทของคำถาม โดยผู้
สรุปจะทำการเลือกเพียงหนึ่งระดับเท่านั้นในแต่ละตาราง

Internal Use Only
Updated on 17/04/2016



J - บริษัท ยูบีแอล เอ็นเตอร์
จำกัด (มหาชน)



T - บริษัท ไทย เอ็น ดี ที จำกัด
(มหาชน)



Star - บริษัท ไทย เอ็น ดี ที จำกัด
(มหาชน)



CIG - บริษัท ซี.ไอ.กรุ๊ป จำกัด
(มหาชน)



TVD - บริษัท ทีวี ดีเรกต์ จำกัด
(มหาชน)



SWC - บริษัท เซอร์วิวด์ เคมีคอล
จำกัด (มหาชน)



UREKA - บริษัท ยูเรกา ดีไซน์ จำกัด
(มหาชน)



UAC - บริษัท ยูเอซี โกลบอล จำกัด
(มหาชน)



TMI - บริษัท อีระมงคล
อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

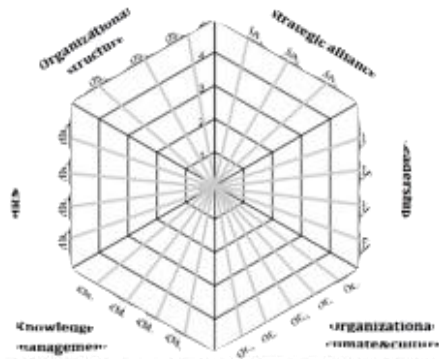


7-Eleven - บริษัท 7-อีเลฟเวน จำกัด
(มหาชน)

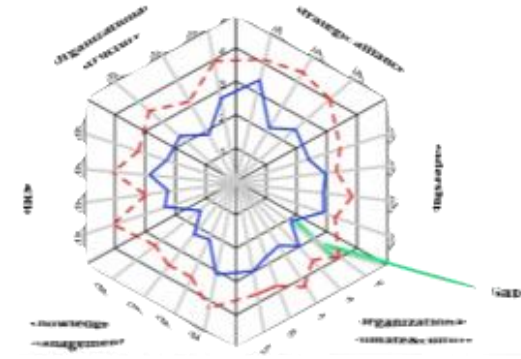
1. แบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านดิจิทัล สำหรับการสัมภาษณ์
2. สรุปแบบสอบถามการประเมินขีดความสามารถด้านดิจิทัล สำหรับผู้ประเมิน
3. ระบบการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

การประเมินข้อมูลเชิงคุณภาพ

การประเมินระยะแรก



การประเมินระยะที่สอง



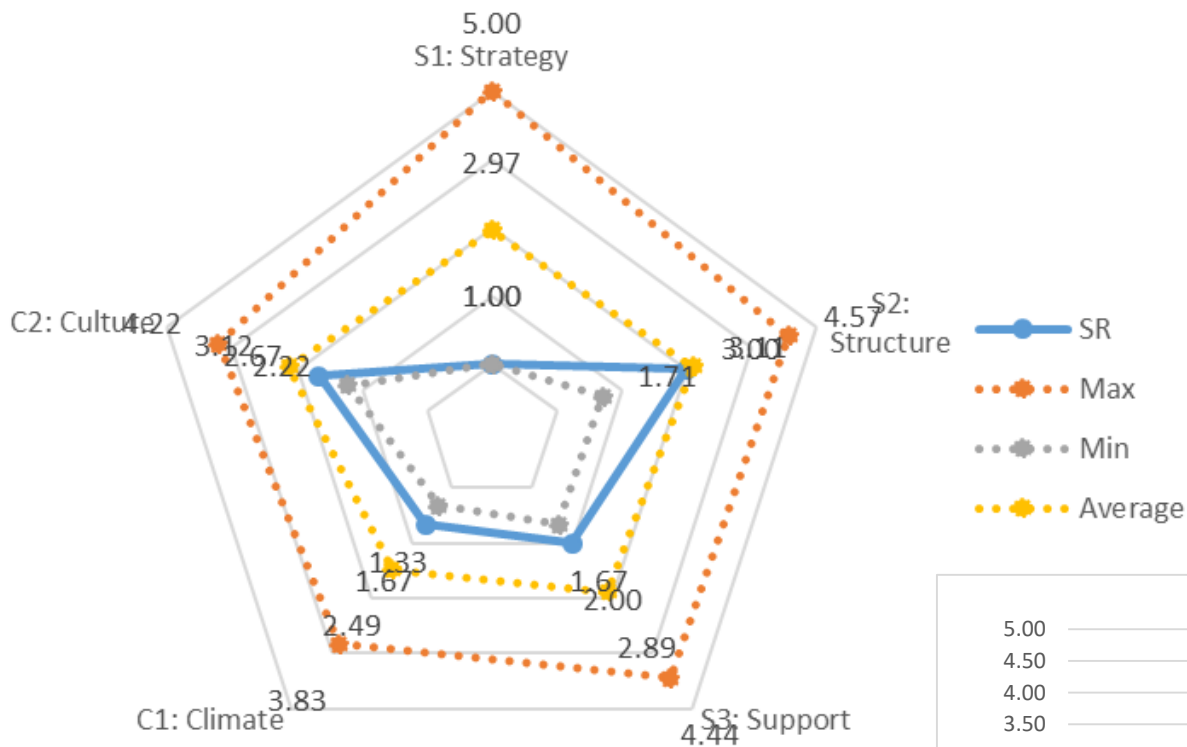
การประเมินระยะที่สาม

การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการ
พัฒนาศักยภาพนวัตกรรมขององค์กร

การประเมินระยะที่สี่

		Short term	Medium term	Long term
Target		Initial level of innovativeness	Intermediate level of innovativeness	Advanced level of innovativeness
Areas for development	Structure			
	Climates/Culture			
	KM			
	HRM			
	Leadership			
Projects	Strategic alliances			
	Man			
	Management			
	Material			
	Money			
	Moral			
	Machine			

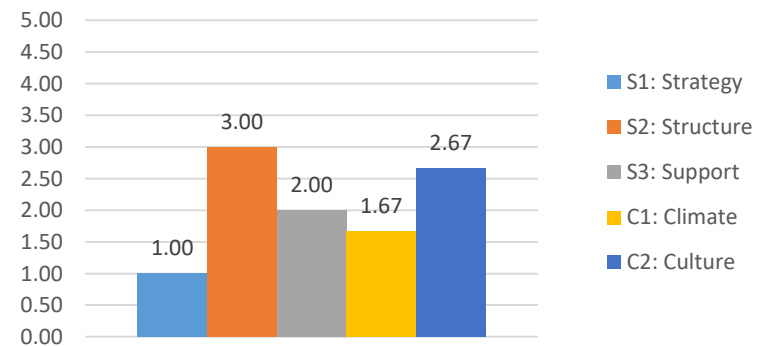
บริษัท ...



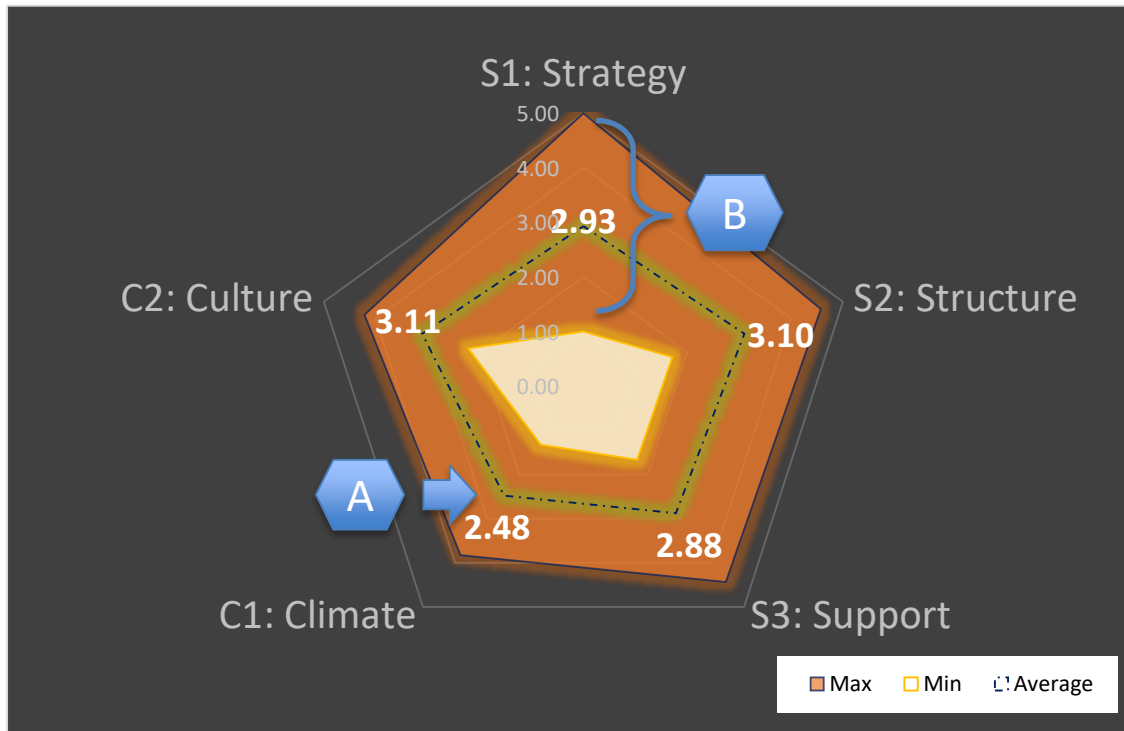
“Aligned”

2.07 คะแนน

แสดงผลการประเมิน
ระดับความเป็นองค์กร
นวัตกรรมในแต่ละมิติ



ตัวอย่าง การวิเคราะห์ผลการประเมิน



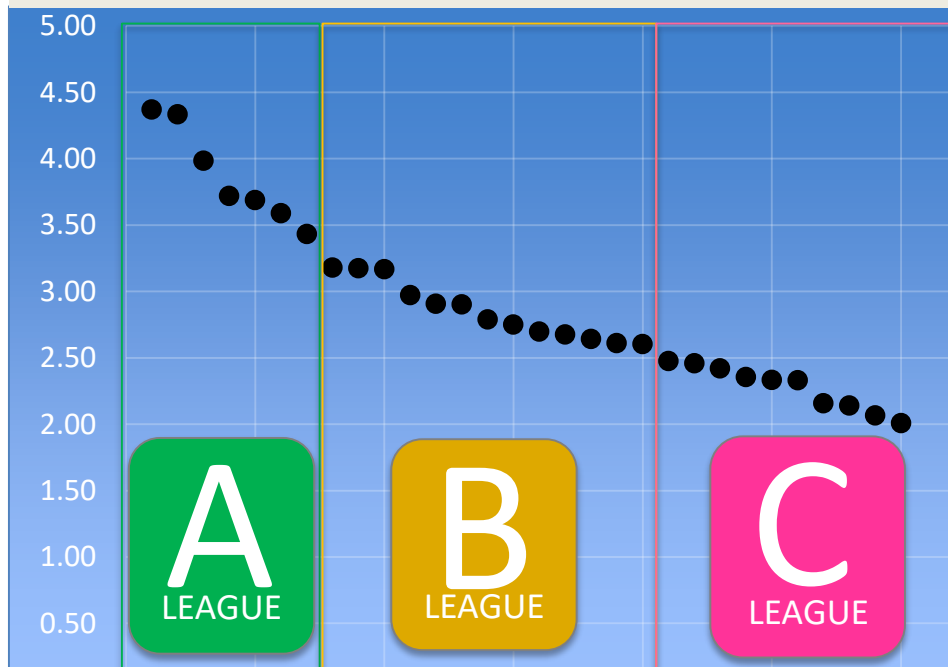
	Max	Min	Average
S1: Strategy	5.00	1.00	2.93
S2: Structure	4.57	1.71	3.10
S3: Support	4.44	1.67	2.88
C1: Climate	3.83	1.33	2.48
C2: Culture	4.22	2.22	3.11

A: โดยภาพรวมระดับความเป็นนวัตกรรมของกลุ่มบริษัทตัวอย่างอยู่ระดับ Aligned ซึ่งแต่ละด้านอยู่ระดับใกล้เคียงกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยขับเคลื่อน (Climate)

B: ช่องว่างระหว่างบริษัทที่มีศักยภาพสูงสุดกับต่ำสุดในด้านวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ (Strategy) ค่อนข้างกว้างเมื่อเทียบกับช่องว่างในด้านอื่นๆ

ตัวอย่าง : การจัดกลุ่มเพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางสนับสนุนและช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม สำหรับกลุ่มบริษัทตัวอย่างสามารถแยกเป็นกลุ่มย่อยตามระดับศักยภาพได้

กรณีพิจารณาจากการแยกของระดับคะแนนในแต่ละกลุ่ม



A League
(>3.20)

CHO	4.37
UREKA	4.33
JUBILE	3.98
DAII	3.72
PJW	3.69
TNDT	3.59
AH	3.43

B League
(>2.50)

SWC	3.18
KOOL	3.17
TVD	3.17
PPS	2.97
STAR	2.91
GCAP	2.90
QTC	2.79
APCO	2.75
CIG	2.70
PCA	2.68
AF	2.64
UAC	2.61
ATP30	2.60

C League

NDR	2.48
SMART	2.46
PIMO	2.42
FPI	2.36
GIFT	2.33
ARROW	2.33
TMI	2.16
BRR	2.14
SR	2.07
KCM	2.01

ลำดับของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง เรียงตามระดับศักยภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรม



Q&A