

บทคัดย่อ

งานสินไหมทดแทนยานยนต์ ถือเป็นงานบริการที่สำคัญมากในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งจะต้องสามารถให้บริการรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุ แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา โดยงานให้บริการที่วุ่น มีลักษณะที่อยู่ในรูปแบบของแถวคอย (Queuing System) ซึ่งเป็นระบบที่พบได้โดยทั่วไปของธุรกิจประเภทให้บริการ และปัญหาแถวคอยเป็นปัญหาที่มีสาเหตุมาจากความไม่สมดุลกันระหว่างอัตราการมารับบริการของลูกค้า กับอัตราการให้บริการของผู้ให้บริการ นั่นคือ การสนองความต้องการไม่เพียงพอต่อความต้องการในช่วงเวลาต่างๆ ซึ่งในการกำหนดอัตราความต้องการการบริการให้น้อยกว่าอัตราการให้บริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่การกำหนดการให้บริการให้เร็วขึ้น จะทำได้โดยการเพิ่มทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หรือใช้เครื่องมือมาช่วยในการตัดสินใจให้รวดเร็วขึ้น

ระบบงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการลูกค้า ที่เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งหากมีการจัดสรรจำนวนพนักงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุให้มากกว่าจำนวนลูกค้าที่แจ้งอุบัติเหตุ แม้ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจก็ตาม แต่บริษัทต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่สูงเกินความจำเป็น ในทางกลับกันถ้าทางบริษัทจัดสรรจำนวนพนักงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุ น้อยกว่าจำนวนลูกค้าที่แจ้งอุบัติเหตุ แม้ว่าบริษัทจะมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำ แต่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นการใช้ทฤษฎีแถวคอย จะช่วยในการตัดสินใจในการจัดสรรจำนวนทรัพยากรหรือขนาดของการให้บริการที่พอเหมาะ ทรัพยากรในที่นี้ได้แก่ทรัพยากรที่สามารถแปรผันได้ (Variable Resource) นั่นคือ จำนวนพนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุ และพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ซึ่งหากมีการจัดสรรจำนวนทรัพยากรเหล่านี้ให้เหมาะสมจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสูญเสียเวลาจากการรอคอยการให้บริการลดลง โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ในการทำงานวิจัยเฉพาะกรณีนี้คือ แบบจำลองการรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Arena Business Edition และความเหมาะสมของทรัพยากรนี้คือจำนวนพนักงานรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการคือ เวลาเฉลี่ยที่ลูกค้าอยู่ในระบบทั้งหมด (Cycle Time) คือ 30 นาที โดยข้อมูลที่ต้องทำการเก็บรวบรวมคือ อัตราการแจ้งอุบัติเหตุของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา เวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุใช้ในการให้บริการลูกค้า ในแต่ละกระบวนการ ในแต่ละช่วงเวลา

ซึ่งจากการใช้แบบจำลองหลังจากใช้แบบจำลองการรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ ทำให้ทราบว่า จำนวนของพนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุที่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งเป็น 10 ช่วงเวลา ดังนี้

วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 06.30 – 15.00 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 34 และ 24 คน ตามลำดับ ในช่วงเวลา 08.00 – 16.30 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 35 และ 21 คน ตามลำดับ ในช่วงเวลา 10.00 – 18.30 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 22 และ 17 คน ตามลำดับ ช่วงเวลา 14.30 – 23.00 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 25 และ 14 คน ตามลำดับ และในช่วงเวลา 22.30 – 07.00 น. พนักงานรับแจ้ง และพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 19 และ 2 คน ตามลำดับ

วันเสาร์และอาทิตย์ ในช่วงเวลา 06.30 – 15.00 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 23 และ 8 คน ตามลำดับ ในช่วงเวลา 08.00 – 16.30 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 26 และ 8 คน ตามลำดับ ในช่วงเวลา 10.00 – 18.30 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 22 และ 7 คน ตามลำดับ ช่วงเวลา 14.30 – 23.00 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 14 และ 5 คน ตามลำดับ และช่วงเวลา 22.30 – 07.00 น. พนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่เหมาะสมคือ 14 และ 2 คน ตามลำดับ

ซึ่งการจัดสรรจำนวนทรัพยากรให้เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลาดังกล่าวนั้นน่าจะทำให้การบริหารจัดการงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า