

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 แผนงานวิจัย	6
2. ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระบบงานในปัจจุบัน	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1.1 ระบบสารสนเทศ	7
2.1.2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	9
2.1.2 วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบสารสนเทศ	9
2.2 ระบบแถวคอย (Queuing System).....	12
2.2.1 จุดประสงค์ของการใช้ทฤษฎีแถวคอย.....	13
2.2.2 รูปแบบการเข้ารับบริการของลูกค้า	13
2.2.3 รูปแบบการให้บริการ	14

2.2.4	Poisson Process	15
2.2.5	ลักษณะเฉพาะของแถวคอย (Queue Characteristics)	16
2.2.6	สัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในระบบแถวคอย	19
2.2.7	การวิเคราะห์ระบบแถวคอย.....	21
2.3	การจำลองแบบปัญหา (Simulation)	22
2.4	การจัดตารางการทำงาน	25
2.5	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	30
2.6	ระบบงานในปัจจุบัน.....	32
2.6.1	ระบบการทำงานของารรับแจ้งและการสำรวจอุบัติเหตุ.....	32
2.6.2	Business Rules/Constraints	36
3.	ระเบียบวิธีวิจัย	38
3.1	กำหนดปัญหา (Problem Definition)	38
3.2	ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.3	การรวบรวมข้อมูล (Data Collection).....	39
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.5	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.7	ขั้นตอนในการสร้างแบบจำลอง.....	42
3.8	ขั้นสรุปผลและจัดทำข้อเสนอแนะ	43
4.	ผลการวิจัย.....	44
4.1	ผลของการประเมินความสำคัญของปัญหา.....	44
4.2	ผลของการเตรียมการและการออกแบบ	44
4.3	ผลของการออกแบบแบบจำลอง	47
4.4	ผลของขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
4.5	ขั้นการจำลองสถานการณ์จริง	82

4.6 การรายงานผล	84
5. สรุปผลการศึกษา.....	95
5.1 สรุปผลการศึกษา	95
5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย	101
5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยต่อเนื่อง.....	102
ภาคผนวก	
ก. ข้อมูลทั่วไป.....	104
ข. บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญงานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์.....	107
ค. ข้อมูลกฎหมายที่ใช้ในการทำวิจัย	112
ง. การแจกแจงข้อมูล	116
บรรณานุกรม	265
ประวัติการศึกษา	266