

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                 | หน้า |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1      | แสดงปัญหาจากการทำ Scheduling .....                                                                                              | 27   |
| 4.1      | จำนวนลูกค้าที่แจ้งอุบัติเหตุ (เฉพาะสำนักงานใหญ่)<br>ระหว่าง 1-30 มิถุนายน 2549 .....                                            | 46   |
| 4.2      | แสดงตัวอย่างข้อมูลการรับแจ้งอุบัติเหตุของลูกค้า .....                                                                           | 52   |
| 4.3      | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลการแจ้งอุบัติเหตุของลูกค้าในช่วงเวลาต่างๆ..                                                            | 56   |
| 4.4      | ตารางแสดงสัดส่วนเคลมที่มีการออกสำรวจฯ ทันทีในช่วงเวลาต่างๆ .....                                                                | 59   |
| 4.5      | ตัวอย่างข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งวันนัดหมายแก่ลูกค้า .....                                                                  | 60   |
| 4.6      | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลเวลาที่ใช้ในการแจ้งวันนัดหมายแก่ลูกค้า<br>ในช่วงเวลาต่างๆ .....                                        | 61   |
| 4.7      | ตัวอย่างข้อมูลระยะเวลาในการหา Station ที่ใกล้ที่สุด ระยะเวลา<br>ในการเลือกและจ่ายงานให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ .....             | 63   |
| 4.8      | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้งอุบัติเหตุ<br>ใช้ในการหา Station ที่ใกล้ที่สุดในช่วงเวลาต่างๆ .....    | 64   |
| 4.9      | สัดส่วนการออกสำรวจอุบัติเหตุโดยพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ และพนักงาน<br>อาสาโดยเทียบกับจำนวนเคลมทั้งหมดที่มีการออกสำรวจ .....       | 65   |
| 4.10     | สัดส่วนการออกสำรวจอุบัติเหตุพนักงานอาสาโดยเทียบกับ<br>จำนวนเคลมที่ไม่ได้ออกสำรวจโดยพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ .....                 | 66   |
| 4.11     | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาที่ใช้ในการเลือกพนักงาน<br>สำรวจอุบัติเหตุและเวลาที่ใช้ในการจ่ายงาน ในช่วงเวลาต่างๆ .....   | 67   |
| 4.12     | ตัวอย่างข้อมูลระยะเวลาในการจ่ายงานให้พนักงานอาสา.....                                                                           | 69   |
| 4.13     | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาที่ใช้ในการเลือกพนักงานอาสา<br>และเวลาที่ใช้ในการจ่ายงานให้พนักงานอาสา ในช่วงเวลาต่างๆ..... | 70   |
| 4.14     | ตัวอย่างข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อบริษัท Outsource .....                                                                   | 72   |
| 4.15     | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาที่ใช้ในการ<br>ติดต่อบริษัท Outsource ในช่วงเวลาต่างๆ.....                                  | 72   |

|      |                                                                                                                                             |     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.16 | ตัวอย่างข้อมูลระยะเวลาตั้งแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงาน<br>จนกระทั่งถึงที่เกิดเหตุ.....                                             | 74  |
| 4.17 | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาตั้งแต่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ<br>ได้รับมอบหมายงาน จนกระทั่งถึงที่เกิดเหตุ และเปิดเคลม.....              | 75  |
| 4.18 | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาตั้งแต่พนักงานอาสา<br>ได้รับมอบหมายงาน จนกระทั่งถึงที่เกิดเหตุ และเปิดเคลม.....                         | 75  |
| 4.19 | สรุปรูปแบบการแจกแจงข้อมูลของระยะเวลาตั้งแต่พนักงานบริษัท outsource<br>ได้ตอบรับงานสำรวจอุบัติเหตุ จนกระทั่งถึงที่เกิดเหตุ และเปิดเคลม ..... | 76  |
| 4.20 | แสดงสัดส่วนของเคลมที่มีการติดตามเคลมต่อตามประเภท<br>การออกสำรวจ เทียบกับจำนวนเคลมที่มีการออกสำรวจฯ ทั้งหมด.....                             | 79  |
| 4.21 | ตารางแสดงจำนวนการแจ้งอุบัติเหตุของลูกค้า จำนวนพนักงานรับแจ้ง<br>พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ และพนักงานอาสา ในแต่ละช่วงเวลา .....                 | 80  |
| 4.22 | ตารางสรุปการแจกแจง ของ Decide Module ของแบบจำลอง<br>ของวันจันทร์ถึงศุกร์ ในช่วงเวลาต่างๆ.....                                               | 81  |
| 4.23 | ตารางสรุปการแจกแจง ของ Decide Module ของแบบจำลอง<br>ของวันเสาร์ และอาทิตย์ ในช่วงเวลาต่างๆ .....                                            | 81  |
| 4.24 | แสดงจำนวนทรัพยากรที่เหมาะสมในแบบจำลอง .....                                                                                                 | 94  |
| 5.1  | สรุปรูปแบบการแจกแจงสำหรับแบบจำลองในวันจันทร์ – ศุกร์.....                                                                                   | 97  |
| 5.2  | สรุปรูปแบบการแจกแจงสำหรับแบบจำลองในวันเสาร์และอาทิตย์ .....                                                                                 | 98  |
| 5.3  | จำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ในแต่ละช่วงเวลา.....                                                                                         | 99  |
| 5.4  | สรุปจำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ที่เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา.....                                                                           | 100 |