

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกเรากำลังเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่ธุรกิจต่างๆ ล้วนแล้วแต่จะทำการแข่งขันกันด้วยข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการตัดสินใจ และทำให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้นั้นไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

สำหรับกรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) นี้เป็นบริษัทประกันภัยชั้นนำของประเทศที่ให้บริการรับประกันวินาศภัยต่างๆ อาทิเช่น การประกันอัคคีภัย การประกันภัยเบ็ดเตล็ด การประกันภัยบุคคลและการบิน การประกันภัยตัวเรือ รวมถึงการประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งมุ่งครองความเป็นเลิศในธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยการสร้างทีมงานที่เปี่ยมไปด้วยพลังและประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้นและคู่ค้า ไม่หยุดนิ่งที่จะสนองตอบความพึงพอใจ ความมั่นใจ และการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ ด้วยการบริการที่มีคุณภาพ โดยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้ความสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การประกันภัยยานยนต์ เป็นหนึ่งในประเภทของการประกันภัย ที่ปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ในด้านการให้บริการ การสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น จากนโยบายและวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ให้ ความสำคัญกับลูกค้ามาเป็นอันดับแรก ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดสรรพนักงาน สรรวจอุบัติเหตุ โดยนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ในกระบวนการจัดสรรพนักงาน เพื่อให้การบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันส่วนงานรับแจ้งอุบัติเหตุ ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทำหน้าที่มอบหมายงานให้กับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ และในการมอบหมายงานที่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้จะต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะมอบหมายได้ นอกจากนี้การจัดสรรพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทที่มีอยู่ 3 กลุ่มคือ พนักงานของบริษัทฯ พนักงานที่อาสาทำงานนอกเวลา

งาน และ Outsourcing และมีลักษณะการออกสำรวจ 2 แบบคือ แบบนัดหมายล่วงหน้า และแบบลงพื้นที่เกิดเหตุทันที ในระบบงานปัจจุบันทางฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ ทำการจัดสรรพนักงานแบบที่ใช้ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ไม่มีการสร้างกฎเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจที่เป็นรูปธรรม ขาดเครื่องมือช่วยในการวางแผนล่วงหน้าในการจัดสรรพนักงาน ทำให้เกิดปัญหาด้านการกระจายงานไปยังพนักงานไม่ทั่วถึง ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเวลาตามนโยบายของบริษัท ผลกระทบที่บริษัทได้รับคือ การร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับจากการบริการ อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนบริษัทประกันภัย ประกอบกับในปัจจุบันบริษัท มีจำนวนลูกค้าที่แจ้งอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้บางเวลามีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งจุดนี้ถือเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด ดังนั้นบริษัท จึงมีความจำเป็นที่จะนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาพัฒนาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การดำเนินงาน ทำให้กระบวนการบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งรูปแบบการให้บริการลูกค้า นั้น จะมีรูปแบบที่เป็นลักษณะแบบแถวคอย (Queuing system) โดยที่ระบบแถวคอยนี้ เป็นระบบที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ระบบต่างๆ ในองค์กรอื่นๆ ได้อีก โดยเฉพาะองค์กรที่มีลักษณะงานเป็นงานบริการ เช่น ร้านอาหาร โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งการวิเคราะห์ระบบแถวคอยจะสามารถตรวจสอบ การใช้ทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่ไม่ทำให้ลูกค้า ใช้เวลารอคอยในการได้รับการบริการน้อยลง ผลที่ตามมาก็คือการที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบการวางแผน และจัดสรรพนักงานสำรวจอุบัติเหตุในปัจจุบันของบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- 1.2.2 เพื่อออกแบบจำลองระบบแถวคอย ของการให้บริการลูกค้าที่แจ้งอุบัติเหตุ ของบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- 1.2.3 เพื่อหาวิธีในการบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัท

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยมุ่งเน้นศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการให้บริการลูกค้าที่เกิดอุบัติเหตุ ของพนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะส่วนของระบบให้บริการรับแจ้งอุบัติเหตุ และการสำรวจอุบัติเหตุของลูกค้า ซึ่งจะพิจารณาเฉพาะลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งอุบัติเหตุเท่านั้น เพราะจะสามารถชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการรองรับจำนวนของลูกค้า ของพนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ

โดยผู้วิจัย ได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงปี 2546 ถึงปี 2549 ดังนั้นแบบจำลองสถานการณ์ (Simulation Model) ที่ได้ทำการออกแบบขึ้นมานั้นจะใช้ได้กับรูปแบบการให้บริการในลักษณะเกี่ยวกับช่วงเวลาดังกล่าวเท่านั้น นอกจากนั้น Model ที่ได้ทำการออกแบบขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยครั้งนี้ ยังได้มุ่งเน้นในการศึกษาในส่วนของทรัพยากรที่ใช้ในระบบด้วย ซึ่งทรัพยากรที่ว่านี้ก็คือ พนักงานรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ

### 1.4 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ ใช้วิธีการวิจัยทั้งแบบปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary Data) ร่วมกัน เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

1.4.1 การศึกษาแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุในอดีต และข้อมูลสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วิจัย และสรุปผล เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานวิจัยนี้

1.4.2 การศึกษาแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์ ถึงลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน ปัญหาที่พบในการดำเนินงานปัจจุบันของกระบวนการรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ

### 1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

วินาศภัย หมายความว่า ความเสียหายอย่างใดๆ บรรดาที่จะพึงประเมินเป็นเงินได้ และ หมายความว่ารวมถึงความสูญเสียในสิทธิ ผลประโยชน์ หรือรายได้ด้วย (ความหมายตาม พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535)

การประกันวินาศภัย คือ การประกันความเสียหาย ที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินต่าง ๆ ซึ่งความเสียหายนั้นจะต้องประเมินเป็นเงินได้ เพื่อป้องกันมิให้ค่าของทรัพย์สินต้องสูญหายไป ซึ่งเราสามารถ ประกันสิ่งของที่เป็นทรัพย์สินของเราได้ เช่นบ้านเรือน รถยนต์ เรือสินค้า และสินค้า เพื่อให้เกิดความ มั่นใจว่า ถ้าเกิดภัยขึ้นกับทรัพย์สินเหล่านั้นของเรา บริษัทรับประกันภัย ก็จะชดใช้ค่าเสียหายให้ หรือที่ เรียกว่าค่าสินไหมทดแทน ตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ซึ่งการประกันวินาศภัย มีหลายประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย, การประกันภัยรถยนต์, การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันภัย เบ็ดเตล็ด เป็นต้น ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องส่งเงินจำนวนหนึ่งให้กับบริษัทรับประกันภัยเป็นเบี้ยประกัน

สัญญาประกันภัย คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงิน จำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัย หากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และใน การนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย โดยอาจส่งเงินเป็นงวดหรือเป็นก้อนก็ได้

ผู้รับประกันภัย หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงิน จำนวนหนึ่งให้

ผู้เอาประกันภัย หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย

ผู้รับประกันภัย หมายความว่า บุคคลผู้จะพึงได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือรับจำนวนเงินใช้ ให้

ค่าสินไหมทดแทน หมายถึงจำนวนความเสียหาย ที่ผู้รับประกันภัย ได้ชดใช้ เพื่อเป็นการ ทดแทนความเสียหาย ทางด้านการเงิน (Financial Statement) ที่เกิดขึ้นเนื่องจากภัยตามที่ระบุไว้

สำหรับการชดเช้อาจอยู่ในรูปตัวเงิน การซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิมก่อนเกิดภัย หรือหาของใหม่มาทดแทนให้

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ได้ผลสรุปจากการวิเคราะห์ระบบแถวคอยโดยใช้แบบจำลองเพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน บริษัทฯ สามารถนำมาปรับปรุง ให้สามารถบริการลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรต่างๆในระบบให้น้อยที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 1.6.2 ได้แนวทางที่บริษัทฯ จะนำแบบจำลองนี้ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการอื่นๆ ที่มีรูปแบบการให้บริการเป็นแบบแถวคอย เพื่อนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

[illegible][illegible][illegible]