

Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited.

Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: s6714672140@pkru.ac.th

Received: 23-05-2026, Revised: 15-05-2026, Accepted: 25-05-2026

Abstract

This research aims to 1) study the current operations and causes of delays in the auto insurance claim process of Dhipaya Insurance Public Company Limited, 2) analyze wastes and bottlenecks within the operational procedures, and 3) propose process improvement guidelines to minimize delays. This qualitative research utilized semi-structured in-depth interviews to collect data from a purposively sampled group of 5-8 key informants. The sample group consisted of executives, supervisors, operational staff, and representatives from network garages.

The study found that the primary causes of delay in the claim assessment process stem from waiting wastes, particularly during the price estimation and repair approval stages. Additional delays are caused by over-processing in the submission and evaluation of damage photographs, as well as by discrepancies in standard spare-part pricing negotiations between the garages and the company. The proposed improvement guidelines include the integration of a centralized pricing database to reduce negotiation time, the elimination of redundant data entry steps across multiple systems, and the preparation for applying automated technology in initial damage assessments. These guidelines will enhance operational efficiency, reduce errors, and ensure the service duration aligns sustainably with the company's Service Level Agreement (SLA).

Keywords: Insurance Claim Process, Delay Reduction, Waste Management, Dhipaya Insurance

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อลดความล่าช้า

ภายใต้ บริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

อลิษา สังสินไชย และ กชพร ชื่นจันทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประสานงาน: อลิษา สังสินไชย, ติดต่ออีเมลล์: s6714672140@pkru.ac.th

วันที่รับบทความ: 14-05-2569, วันที่แก้ไขบทความ: 27-05-2569, วันที่ตอบรับบทความ: 01-06-2569

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2) วิเคราะห์ความสูญเปล่า (Wastes) และจุดคอขวด (Bottlenecks) ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ 3) เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความล่าช้า การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกสินไหม เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม พนักงานสำรวจภัย และตัวแทนจากคู่ช่อมรถยนต์ในเครือ

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความล่าช้ามาจากความสูญเปล่าจากการรอคอย (Waiting Waste) โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องรอคิวนำรถมาและรอการอนุมัติจัดซ่อม ซึ่งมีปัญหาหลักมาจากการเจรจาตกลงราคามาตรฐานอะไหล่ที่ไม่ตรงกันระหว่างบริษัทกับคู่ช่อม นอกจากนี้ ยังพบความสูญเปล่าจากการทำงานที่ซ้ำซ้อน (Over-processing Waste) ในกระบวนการส่งและติดกลับภาพถ่ายประเมินความเสียหาย รวมถึงการที่พนักงานต้องคอยข้อมูลซ้ำซ้อนเนื่องจากระบบไม่เชื่อมโยงกันจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ได้แก่ การจัดทำระบบฐานข้อมูลราคากลาง (Centralized Database) เพื่อให้บริษัทและคู่ช่อมมีมาตรฐานอ้างอิงเดียวกันและลดเวลาเจรจาต่อรอง การรวมแพลตฟอร์มการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล และการเตรียมความพร้อมเพื่อนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยประเมินภาพถ่ายความเสียหายเบื้องต้น ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดของเอกสาร และช่วยให้ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน (SLA) ที่บริษัทกำหนดไว้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: กระบวนการพิจารณาสินไหม, การลดความล่าช้า, การจัดการความสูญเปล่า, ทิพยประกันภัย

บทนำ

อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยในปัจจุบันถือเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยกระจายความเสี่ยงทางเศรษฐกิจให้ทั้งภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไป แต่เมื่อมองลึกลงไปถึงคุณภาพการให้บริการ กลับพบว่าปัญหาคลาสสิกที่ยังคงแก้ไม่ตกคือเรื่อง "ความล่าช้า" ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ชี้ให้เห็นว่า ความล่าช้าในการพิจารณาชดเชยค่าสินไหมทดแทน เป็นปัญหาอันดับต้นๆ ที่ผู้บริโภคร้องเรียนมาโดยตลอด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2566) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้หลายบริษัทจะพยายามนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว แต่ในฝั่งของการปฏิบัติงานจริง (Operation) กระบวนการหลังบ้านก็ยังตามไม่ทันความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการความรวดเร็วและถูกต้องแบบเรียลไทม์

หากวิเคราะห์ในมุมของการบริการ "กระบวนการเคลมประกัน (Claim Process)" ถือเป็นจังหวะชี้เป็นชี้ตาย หรือ Moment of Truth ที่ลูกค้ารอพิสูจน์คำสัญญาของบริษัทประกัน การเคลมรถยนต์หนึ่งคันมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทั้งลูกค้า พนักงานสำรวจภัย (Surveyor) เจ้าหน้าที่ที่พิจารณาสินไหม และผู้ซ่อมรถยนต์ในเครือ เมื่อการประสานงานระหว่างรอยต่อของฝ่ายเหล่านี้เกิดความสะดุด เช่น การส่งต่อข้อมูลผ่านระบบที่ไม่สมบูรณ์ หรือการตกลงราคาค่าซ่อมกันไม่ได้ สิ่งก็ตามมาไม่ได้มีแค่ความหงุดหงิดของลูกค้า แต่ยังแฝงไปด้วยความสูญเปล่า (Waste) ในการทำงาน (สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย, ม.ป.ป.) ต้นทุนการบริหารจัดการที่บานปลาย และท้ายที่สุดคือการสูญเสียความเชื่อมั่น ซึ่งส่งผลกระทบต่ออัตราการตัดสินใจไม่ต่ออายุกรมธรรม์ (Renewal Rate) ในปีถัดไป

สำหรับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดประกันวินาศภัยที่มีฐานลูกค้าครอบคลุมทั้งหน่วยงานภาครัฐและบุคคลทั่วไป แม้ว่าทางบริษัทจะมีนโยบายปรับตัวไปสู่การเป็น Digital Insurance อย่างเต็มตัว โดยมีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ลูกค้ารับแจ้งเหตุได้ง่ายขึ้น (บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน), 2567) แต่จากการสังเกตและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นพบว่า "ระบบหลังบ้าน (Back-office)" ยังคงเป็นความท้าทายหลัก กระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์ (Motor Claims) ยังมีปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำซ้อนของพนักงานหน้างานที่ระบบไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ และจุดที่เป็นคอขวด (Bottleneck) หนักที่สุดคือ "ขั้นตอนการรอกุมราคาและอนุมัติจัดซ่อม" ที่มักเกิดข้อโต้แย้งเรื่องมาตรฐานราคาอะไหล่และการประเมินภาพถ่ายความเสียหายระหว่างบริษัทกับอู่ซ่อม ทำให้ต้องตีกลับเอกสารไปมาจนกินเวลาหลายวัน

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์เชิงลึกในหัวข้อ "แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อลดความล่าช้า ภายใต้บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)" โดยมุ่งเจาะลึกกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน (As-Is Process) เพื่อค้นหากิจกรรมที่สร้างความสูญเปล่า (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560) และวิเคราะห์หารากเหง้าของปัญหาอย่างเป็นระบบ ก่อนจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ (To-Be Process) ที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้จริงในทางธุรกิจ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยลดระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทเท่านั้น แต่ยังเป็นการยกระดับคุณภาพบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานและระบุขั้นตอนที่เป็นจุดคอขวด (Bottleneck) ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าที่สุดในกระบวนการพิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและรูปแบบของความสูญเปล่า (Wastes) ที่เกิดขึ้นจากรอยต่อการประสานงานระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม พนักงานสำรวจภัย และผู้ซ่อมรถยนต์ในเครือ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดความล่าช้าและยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

คำถามการวิจัย

สาเหตุของความล่าช้าในกระบวนการเคลมประกันภัยคืออะไร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและหลักการจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ค่าสินไหมทดแทนหมายถึง "เงินที่ต้องชดใช้เพื่อทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินหรือแก่บุคคลอื่นเนื่องมาจากการละเมิด หรือการ ผิดสัญญา รวมทั้งทรัพย์สินที่ต้องคืนให้แก่ผู้เสียหายด้วย เช่น ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด ค่าสินไหมทดแทนในการไม่ชำระหนี้ให้ต้อง ตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้"

ส่วนความหมายตามหลักวิชาการ ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง "การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการละเมิด เพื่อให้ผู้เสียหายกลับสู่ฐานะเดิมเสมือนไม่มีการละเมิดหรือกลับคืนใกล้เคียงฐานะเดิมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น การคืนทรัพย์สิน การซ่อมแซมทรัพย์สิน หรือชดใช้เงินเป็นค่าเสียหาย"

อย่างไรก็ตามค่าสินไหมทดแทนในกรณีละเมิดตามหลักโดยทั่วไปนั้น มีข้อแตกต่างไปกว่าค่าสินไหมทดแทนในการประกันวินาศภัยในบางประเด็น เช่น หลักทั่วไปสินไหมทดแทนที่ต้องจ่ายเป็นค่าเสียหายทางละเมิด ที่ต้องจ่ายตามมูลความผิดฐานละเมิด อาจเป็นค่าเสียหายที่คำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่าเสียหายแก่ทรัพย์สิน หรือไม่สามารถอาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่าทำขวัญ รวมไปถึงค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษส่วนค่าสินไหมทดแทนการประกันวินาศภัย ต้องเป็นความเสียหายที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ และมีข้อตกลงในการชดใช้เงินเป็นจำนวนที่แน่นอนหรือสิ่งของทดแทนที่เท่าเทียมกัน และจะจ่ายให้ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (Actual Loss)

โดยวิธีใช้ค่าสินไหมทดแทนตามทีระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยมี 4 วิธี ซึ่งผู้รับประกันภัยอาจเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ

1. ทำใช้ หมายถึง จัดการซ่อมแซมทรัพย์สินที่ได้รับ ความเสียหายให้สามารถใช้ประโยชน์ได้เหมือนเดิม

2. จัดหาสิ่งทดแทน หมายถึง การจัดหาทรัพย์สินอันใหม่มาแทนทรัพย์สินเดิมที่เสียหาย
3. จ่ายค่าสินไหมทดแทน หมายถึง การชดใช้เป็นตัวเงินตามความเสียหายจริง ทั้งโดยตรงและผลต่อเนื่อง
4. การกลับคืนสภาพเดิม หมายถึง กระทำการกลับคืนสภาพเดิมเหมือนก่อนเกิดวินาศภัย

สำหรับจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่จะต้องชดใช้ให้ ประมวลกฎหมายหมายแพ่ง ม.877 บัญญัติว่า “ ผู้รับประกันภัยจำต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทน ดังจะกล่าวต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริง
2. เพื่อความบอบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันวินาศภัย
3. เพื่อบรรดาค่าใช้จ่ายอันสมควรซึ่งได้เสียไปเพื่อรักษาทรัพย์สินซึ่งเอาประกันภัยไว้ นั้นไม่ให้วินาศอันจำนวนวินาศจริงนั้น ท่านให้ตีราคา ณ สถานที่และเวลาซึ่งเกิดวินาศภัยนั้นได้เกิดขึ้น อนึ่งจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ นั้นท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคาเช่นนั้น ท่านห้ามมิให้คิดค่าสินไหมทดแทนเกินกว่าจำนวนเงินซึ่งเอาประกันไว้”

เฉพาะการประกันภัยรถยนต์ ค่าสินไหมทดแทนจะถูกรับไว้ชัดเจนในเงื่อนไขความคุ้มครองซึ่งมีอยู่ 3 หมวดด้วยกัน คือ หมวดความคุ้มครองทรัพย์สินบุคคลภายนอก หมวดความคุ้มครองความเสียหายต่อรถยนต์ และหมวดความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย นอกจากนี้ยังมีการระบุถึงข้อยกเว้นไว้ด้วยว่ามีเงื่อนไขอะไรบ้างที่ถือเป็นข้อยกเว้นไม่คุ้มครอง

แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) และความสูญเปล่า 7 ประการ (7 Wastes)

ในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อหาจุดที่ทำให้เกิดความล่าช้า ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) มาใช้เป็นกรอบหลักในการศึกษา โดยหลักการของลีนคือการมุ่งเน้นสร้างคุณค่า (Value) ให้กับลูกค้า และกำจัดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าหรือที่เรียกว่า "ความสูญเปล่า (Wastes)" ออกจากกระบวนการทำงาน ซึ่งในบริบทของงานบริการและการพิจารณาสินไหมทดแทนนั้น ความสูญเปล่าที่มักพบและส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ได้แก่

1. ความสูญเปล่าจากการรอคอย (Waiting) เป็นช่วงเวลาที่กระบวนการหยุดชะงัก ข้อมูลหรือเอกสารไม่ถูกส่งต่อ ทำให้พนักงานหรือลูกค้าต้องเสียเวลารอ เช่น การรอคิวพนักงานสำรวจภัย การรออนุมัติราคาค่าแรงและค่าอะไหล่จากบริษัท
2. ความสูญเปล่าจากกระบวนการที่ซ้ำซ้อน (Over-processing) การมีขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำป็น หรือขั้นตอนที่ไม่ได้ช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้นแต่กลับเพิ่มภาระงาน เช่น การที่พนักงานต้องคอยข้อมูลชุดเดียวกันลงในหลายโปรแกรม หรือการถ่ายภาพเอกสารซ้ำหลายครั้งเนื่องจากระบบไม่มีความชัดเจน
3. ความสูญเปล่าจากข้อบกพร่อง (Defects) การทำงานที่เกิดข้อผิดพลาดจนต้องกลับมาแก้ไขใหม่ ซึ่งในงานเคลมประกันมักมาในรูปแบบของการประเมินราคาผิดพลาด หรือการตีกลับภาพถ่ายความเสียหาย ทำให้ต้องเสียเวลาเริ่มต้นกระบวนการใหม่

แนวคิดการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management: BPM)

การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management: BPM) หมายถึง แนวทางหรือศาสตร์ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการระบุ (Identify) ออกแบบ (Design) นำไปปฏิบัติ (Execute) ติดตามผล (Monitor) และปรับปรุง (Optimize) กระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งเน้นการจัดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาการทำงาน (Cycle Time) และเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับบุคลากร เพื่อให้กระบวนการทำงานไหลเวียนได้อย่างไร้รอยต่อ (Seamless Integration) และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

วงจรชีวิตของการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (BPM Lifecycle)

การนำแนวคิด BPM มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ มักจะดำเนินงานผ่านวงจรหลัก 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การออกแบบกระบวนการ (Process Design): เป็นขั้นตอนการระบุกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process) เพื่อทำความเข้าใจลำดับขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ใช้ ก่อนที่จะทำการออกแบบกระบวนการทำงานเป้าหมาย (To-Be Process) ที่มีการตัดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก
2. การจำลองกระบวนการ (Process Modeling): การนำกระบวนการที่ออกแบบไว้มาสร้างเป็นแบบจำลองหรือแผนผัง (Workflow) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเห็นภาพรวมของการไหลเวียนข้อมูล (Information Flow) และจุดเชื่อมต่อระหว่างแผนกอย่างชัดเจน
3. การนำไปปฏิบัติ (Process Execution): การนำกระบวนการใหม่ไปใช้งานจริง โดยในยุคปัจจุบันมักอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Software) เข้ามาเป็นตัวกลางในการขับเคลื่อนกระบวนการ (Automation) เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยมนุษย์ (Human Error) และลดการกรอกรหัสข้อมูลซ้ำซ้อน (Double Data Entry)
4. การติดตามและตรวจสอบ (Process Monitoring): การวัดผลการดำเนินงานจริงเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การวัดว่ากระบวนการสามารถดำเนินไปตามกรอบเวลามาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) หรือไม่ และมีจุดใดที่เกิดความล่าช้า
5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Process Optimization): การนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลมาวิเคราะห์หาจุดคอขวด (Bottleneck) หรือความสูญเปล่า (Wastes) เพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ BPM ในธุรกิจบริการ

ในบริบทของธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจประกันภัย กระบวนการทำงานมักมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย (ลูกค้า, พนักงานหน้างาน, เจ้าหน้าที่หลังบ้าน, และคู่ค้าภายนอก) การนำ BPM มาใช้แบบเต็มรูปแบบ (BPM Integration) จะช่วยผสานแพลตฟอร์มการทำงานที่แยกส่วนกันให้กลายเป็น "แพลตฟอร์มเดียว (Single Platform)" ซึ่งจะช่วยให้การส่งผ่านข้อมูลระหว่างโปรแกรม ลดปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาด และทำให้องค์กรสามารถประเมินผลและอนุมัติงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่ามีหลายการศึกษาที่นำแนวคิดลีนมาช่วยแก้ปัญหาความล่าช้าในงานบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) ที่ได้นำแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่าการวิเคราะห์สายธารคุณค่า (Value Stream Mapping) สามารถช่วยให้องค์กรระบุจุดคอขวด (Bottleneck) ที่ซ่อนอยู่ในขั้นตอนการประสานงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเมื่อมีการตัดลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนควบคู่กับการนำระบบฐานข้อมูลกลางมาใช้ จะสามารถลดระยะเวลาดำเนินการ (Lead Time) ลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (ม.ป.ป.) ได้อธิบายถึงการจัดการลดความสูญเปล่าในรูปแบบต่างๆ ว่า การทำความเข้าใจและกำจัด Waste ไม่เพียงแต่ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการ (Operating Cost) แต่ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยงานบริการอย่างอุตสาหกรรมประกันภัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งเน้นการศึกษาสภาพการดำเนินงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) รวมถึงวิเคราะห์ความสูญเปล่า (Wastes) และจุดคอขวด (Bottlenecks) ในขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้และประสบการณ์ในขั้นตอนการทำงานโดยตรง โดยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและปฏิบัติงานจริงในกระบวนการเคลมประกันภัยของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และอยู่ช่อมรณคดีในเครือ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งครอบคลุมบทบาทการทำงานในทุกส่วน ดังนี้

1. ผู้จัดการแผนกสินไหมยานยนต์ (1 ท่าน) เพื่อให้ข้อมูลด้านนโยบาย ภาพรวมการบริหารจัดการ และมาตรฐานกรอบเวลาการให้บริการ (SLA)
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม (1 ท่าน) เพื่อให้ข้อมูลที่สะท้อนถึงปัญหาการตรวจสอบเอกสาร การต่อรองราคา และคอขวดในระบบหลังบ้าน
3. พนักงานสำรวจภัย หรือ Surveyor (1 ท่าน) เพื่อให้ข้อมูลในฐานะผู้ลงพื้นที่หน้างาน ปัญหาระบบแอปพลิเคชัน และความสูญเปล่าจากการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน
4. เจ้าของช่อมรณคดีในเครือ (1 ท่าน) เพื่อสะท้อนปัญหาในมุมมองของคู่สัญญา เช่น การรอคอยอนุมัติจัดซ่อม และอุปสรรคในการตกลงราคาอะไหล่

5. พนักงานประเมินราคาตู้ซ่อมรถ (1 ท่าน) เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาการส่งเอกสาร การตีกลับภาพถ่าย และความล่าช้าในการประสานงานรายวัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับโจทย์วิจัย เนื่องจากช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเจาะลึกถึงพฤติกรรมการทำงานจริง และค้นพบปัญหาความสูญเปล่าที่ซ่อนอยู่ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างชัดเจน โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขให้สมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์วิจัย ได้แก่ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน และปัญหาความสูญเปล่า (Wastes) ในกระบวนการเคลมประกันภัย รวมถึงปัจจัยและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการพิจารณาอนุมัติจัดซ่อม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ พร้อมทั้งมีการบันทึกเสียงและจดบันทึกภาคสนาม (Field Notes) ควบคู่กันไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและตอบโจทย์การวิจัยนี้ โดยนำข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำ จากนั้นนำมาจัดกลุ่มประเด็น (Coding) เปรียบเทียบ วิเคราะห์ผลและสรุปผลการศึกษา เพื่อนำไปอธิบายรากเหง้าของปัญหาความล่าช้าและความสูญเปล่าที่พบในกระบวนการเคลมประกันภัย รวมถึงวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการลดระยะเวลาการทำงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษา

จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 ท่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาความล่าช้าในกระบวนการเคลมประกันภัยของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีสาเหตุหลักมาจากความสูญเปล่า (Wastes) 2 ประการหลัก โดยมีรายละเอียดและการตีความผลกระทบด้านระยะเวลา ดังนี้

1. ปัญหาความสูญเปล่าจากการรอคอย (Waiting Waste) และผลกระทบด้านเวลา

จากการวิเคราะห์พบว่า จุดคอขวดที่กินระยะเวลามากที่สุดคือ "ขั้นตอนการรอคুমราคาและรออนุมัติจัดซ่อม" โดยมีสาเหตุหลักมาจากการเจรจามาตรฐานราคาอะไหล่ที่ไม่ตรงกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนปัญหาไว้ว่า

“ถ้าแพล็เก็ๆ ขึ้นสองขึ้น วันเดียวกั้จบ แต่ถ้าชนหนักมา แคร่คคุมราคาก็ป่าไป 3-4 วันละ ปัญหาประจำคือเรื่องอะไหล่... บริษัทชอบตีกกลับมาให้ใช้อะไหล่เทียบ ทีนี้ผู้ก็ต้อไปไล่เช้คราคาอะไหล่เทียบใหม่ เสนอกลับไปกลับมา เสียเวลามาก” (ตัวแทนผู้ซ่อมรถยนต์ในเครือ)

“บางทีผู้ใช้เกณฑ์ราคาของเขา เราใช้เกณฑ์ของบริษัท กว่าจะหาจุดลงตัวได้ก็กินเวลาไปเป็นวัน ซ่อมแต่ละครั้งไม่ได้คิดเกินจริงนะ แต่เสียเวลาในการคุยเจรจาดตรงนี้สุดๆ” (เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม)

การวิเคราะห์และตีความผลกระทบ

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าการขาดระบบฐานข้อมูลราคากลาง (Centralized Database) ทำให้เกิด "เวลาสูญเปล่า" ไปกับการต่อรองราคาข้ามวัน จากเดิมที่กระบวนการอนุมัติควรเสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมง กลับต้องยืดเยื้อไปถึง 3-4 วัน เวลาที่สูญหายไปไม่ได้เกิดจากการลงมือซ่อมจริง แต่เกิดจากการรอคอยการอนุมัติ ซึ่งส่งผลให้รอบเวลาการทำงาน (Cycle Time) ในภาพรวมล่าช้า และทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าอยู่ปฏิบัติงานช้า

2. ปัญหาความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน (Over-processing Waste) และผลกระทบด้านเวลา

ปัญหาความล่าช้าอีกลักษณะหนึ่งเกิดจากระบบสารสนเทศที่ไม่เชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานซ้ำซ้อน (Rework) โดยเฉพาะในขั้นตอนการประเมินภาพถ่ายความเสียหายและการทำงานของพนักงานหน้างาน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ฝ่ายสินไหมหลังบ้านตีกกลับมาบอกว่ารูปไม่ชัดเจน หรือขอรูปมุมกว้างเพิ่ม... พอรถมันจอดรอคิวซ่อมไปแล้ว พี่ก็ต้องเดินไปถ่ายใหม่ ระบบมันก็ไม่ได้ลิงก์กันแบบเรียลไทม์... ถ่าย รอ ตีกกลับ ถ่ายใหม่ รอ มันก็จะวนอยู่แบบเนี้ย” (พนักงานประเมินราคาผู้ซ่อมรถ)

การวิเคราะห์และตีความผลกระทบ

ประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นถึงรอยต่อของระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ การตีกกลับเอกสารทำให้รถยนต์ต้องจอดทิ้งไว้เฉยๆ (Idle Time) เพื่อรอให้ช่างซ่อมปลิกตัวไปถ่ายภาพใหม่ส่งเข้าระบบ วงจรการทำซ้ำนี้ส่งผลให้คิวการจัดซ่อมถูกเลื่อนออกไป กินเวลาเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1-2 วันต่อเคส

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาความล่าช้าในส่วนของการลงพื้นที่รับแจ้งเหตุ ซึ่งเกิดจากความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

“แอปพลิเคชันในแท็บเล็ตที่ใช้หน้างานเนี้ย บางทีสัญญาณเน็ตหลุด หรือแอปมันค้างออก ข้อมูลที่พิมพ์ๆ ไร้หายหมด พี่ก็ต้องมานั่งคีย์ข้อมูลชุดเดิมซ้ำลงในระบบอีกรอบ เสียเวลาวิ่งไปเคสต่อไป เคสต่อไปรอนานพินี้แหละก็โดนลูกค้าวิน” (พนักงานสำรวจภัย - Surveyor)

“รอยต่อระหว่างโปรแกรมพวกนี้แหละ ที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า คือข้อมูลมันไม่ได้ส่งต่อหากันแบบ 100% ตัวพนักงานเลยต้องทำงานซ้ำซ้อนกันไปมา” (ผู้จัดการแผนกสินไหมยานยนต์)

- พงศ์พัฒน์ อรุณรัตน์. (2564). การศึกษาความสูญเปล่าในกระบวนการพิจารณาสินค้าใหม่ทดแทนยานยนต์. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). การประยุกต์แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการ. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2569, จาก
https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2560/nuadm91260ldapg_full.pdf
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2563). การประยุกต์ใช้หลักการของลีนเพื่อลดสิ่งสูญเปล่าในการผลิตและบริการ. ค้นเมื่อ 10
พฤษภาคม 2569,
จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU_2020_6110038251_12163_13530.pdf
- วงศกร ศรีสวัสดิ์. (2565). แนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดระยะเวลาการพิจารณาสินค้าใหม่. วารสารเทคโนโลยี
และนวัตกรรม, 8(3), 20-33.
- ศุภชัย รักดี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเคลมประกันรถยนต์. วารสารการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล, 15(4), 88-102.
- สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย. (ม.ป.ป.). คู่มือ Lean Management (การจัดการลดความสูญเปล่า 7 ประการ). ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม
2569, <https://www.tei.or.th/trainingdow/leanbook/Lean%20Management%20for%20Environment.pdf>
- สมชาย แสงมณี. (2566). บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการประเมินความเสียหายเบื้องต้นของยานยนต์เพื่อลดคอคขวดในงาน
บริการ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจ, 10(1), 50-65.
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. (2565). คู่มือมาตรฐานการจัดการและพิจารณาสินค้าใหม่ทดแทนยานยนต์. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม
2569, จากเว็บไซต์สมาคมประกันวินาศภัยไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2565). สถิติเรื่องร้องเรียนการจัดการค่าสินไหม
ทดแทนประกันภัยรถยนต์ ประจำปี 2565. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2569, จากเว็บไซต์สำนักงาน คปภ.
- ControlExpert. (2565). ผลิตภัณฑ์โซลูชันสำหรับการจัดการเคลมรถยนต์ผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI Claim). ค้นเมื่อ 10
พฤษภาคม 2569, จาก <https://www.controlexpert.com/th-th/ผลิตภัณฑ์>
- Roojai. (2568). เจาะลึกบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ๆ และระบบ AI ในวงการประกันภัยรถยนต์. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2569,
จาก <https://www.roojai.com/article/car-insurance-tips/ai-technology-role-car-insurance/>

Room 4: Organizational Management and Service Excellence

Faculty-Room: 19504

Chairperson: Mr. Haris Annanhnab, Phuket Rajabhat University

Chairperson: Dr. Wathusiri Chaiprasit, Phuket Rajabhat University

Time	Code	Title	Presenter
1.30 – 1.45 PM	[NSU-001]	การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี ของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัด นครศรีธรรมราช	สุทธิดา ใจสบาย
1.45 – 2.00 PM	[NSU-003]	การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของพาร์ท เนอร์ Grab ในจังหวัดภูเก็ต	ภูวดล บางโสภ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.00 – 2.15 PM	[NSU-005]	การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าในธุรกิจอู่ซ่อม รถยนต์ บริษัท ภูเก็ต สมยศ เซอร์วิส จำกัด	ศรัณยา เพิ่มชอบ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.15 – 2.30 PM	[NSU-007]	ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการ ทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	ลักขณา ขอบดี, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.30 – 2.45 PM	[NSU-013]	ช่องโหว่ระเบียบองค์กรและพฤติกรรมการลาป่วย เชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย แบบช่วงเวลา ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	ธราธาร เหมงาม, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.45 - 3.00 PM	[NSU-016]	การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัทธ์ จังหวัดภูเก็ต	ดำรงเดช สุวรรณรักษา, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.00 – 3.15 PM	[NSU-018]	แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงานเพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามา ใช้บริการ	กาญจนา คหาปนะ, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-022]	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อ ลดความล่าช้าภายใต้ บริษัททิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	อลิษา สังสินไชย, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.30 – 3.45 PM	[NSU-025]	การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสนามบิน นานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย	จันทิมา ธรรมปรีชา, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.45 - 4.00 PM	Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter		
4.00 – 4.30 PM	Award and certificate by		



International Conference on Destination Management

The 2nd National Research Conference
of the Southern Universities Graduate
Studies Network

Proceedings

“EMPOWERING NEXT-GEN FOR RESPONSIBLE DEVELOPMENT”

12-14 JUNE 2026
PHUKET THAILAND



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
 12-14 June 2026, Phuket Thailand

Perceived risk prior to the decision to use rental services: A case study of Phuket Pimpat, Phuket Province 358
 Damrongdet Suwanraksa and Kotchaporn Chuenchan

Customer perceptions toward La Playa Chalong Phuket 368
 Aran Youngjan and Sirinthra Sungthong

Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket 388
 Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat

The role of eWOM and social experience on customer satisfaction and revisit intention: A case study of a Bar in Phuket Province 403
 Sirilak Yucharoen and Phakawan Phairat

Factors influencing customers’ reuse intention toward Bolt application services in Phuket Province 419
 Darunee Bueraheng and Sirinthra Sungthong

Determinants of customers’ decision to use food delivery services in Phuket Province 437
 Atima Sasok and Sirinthra Sungthong

Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited. 457
 Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan

Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization 468
 Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong

Factors influencing customers’ decision to use insurance-partnered auto repair garages in Phuket Province 483
 Krithin Phithak and Sirinthra Sungthong

Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand 503
 Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat

Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort 525
 Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan

Appendixes 542
 Appendixes I Organizing Committee 543
 Appendixes II Editorial Team 548

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Doungnat koykijcharone
Assistant Professor Dr. Piangjit Tanticharatwarodom
Assistant Professor Nongyao Prasomthong
Dr. Manop Chachiyo
Mr. Teerapong Nuchaikaew

Editorial Board

Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Assistant Professor Suphattra Sangthong
Dr. Sarayute Thongmun
Dr. Sanya Chimpimon
Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Dr. Barisa Laemlaksakul
Dr. Sirintra Sangthong
Dr. Kochaporn Chunjan
Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Dr. Phakawan Phairat

Reviewer Board

- | | |
|---|---|
| 1. Professor Dr. Hiram Ting | President of Responsible Borneo (REBORN)
Sarawak, Malaysia |
| 2. Professor Dr. Ir. Sony Heru Priyanto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 3. Professor Dr. Ir Sugiarto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 4. Associate Professor Dr. Bamrung Srinuanpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 5. Associate Professor Dr. Chayanon Phucharoen | Prince of Songkla University |
| 6. Associate Professor Dr. Khwanruedee Ponchaitiwat | Khon Kaen University |
| 7. Associate Professor Dr. Lenny Yusrini | Universitas Asa Indonesia |



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
 12-14 June 2026, Phuket Thailand

- | | |
|---|--|
| 8. Associate Professor Dr. Li-Hsin Chen | National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan |
| 9. Associate Professor Dr. Nimit Soonsan | Phuket Rajabhat University |
| 10. Associate Professor Dr. Orachorn Maneesong | Chiang Mai University |
| 11. Associate Professor Dr. Pita Jarupunphol | Phuket Rajabhat University |
| 12. Associate Professor Dr. Pongpichit Jannui | Walailak University |
| 13. Associate Professor Chayaporn Boonruangsak | Nakhon Sawan Rajabhat University |
| 14. Assistant Professor Dr. Anak Agung Gde Satia Utama | Airlangga University, Indonesia |
| 15. Assistant Professor Dr. Anuwat Worlee | Fatoni University |
| 16. Assistant Professor Dr. Anusara Sawangchai | Phuket Rajabhat University |
| 17. Assistant Professor Dr. Autchara Klinchan | Phetchabun Rajabhat University |
| 18. Assistant Professor Dr. Chantinee Boonchai | Prince of Songkla University |
| 19. Assistant Professor Dr. Chidchanok Anantamongkolkul | Phuket Rajabhat University |
| 20. Assistant Professor Dr. Chawanrat Srinounpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 21. Assistant Professor Dr. Jaruee Kongkul | Phuket Rajabhat University |
| 22. Assistant Professor Dr. Jitwimon Klaysubun | Suan Dusit University |
| 23. Assistant Professor Dr. Jumani Zulfiqar Ali | Khon Kaen University |
| 24. Assistant Professor Dr. Nattaya Chombunchoo | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 25. Assistant Professor Dr. Pannraphat Takolpuckdee | Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage |
| 26. Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin | Suan Dusit University |
| 27. Assistant Professor Dr. Ratirat Na Songkhla | Chulalongkorn University |
| 28. Assistant Professor Dr. Runglawan Iamkusolkij | Nakhon Phanom University |
| 29. Assistant Professor Dr. Sanit Srichookiat | Thaksin University |
| 30. Assistant Professor Dr. Sudarat Kliangsa-Art | Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University |
| 31. Assistant Professor Dr. Suthat Kammanee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 32. Assistant Professor Dr. Suwaphat Siridhammasakul | Ubon Ratchathani University |
| 33. Assistant Professor Dr. Yutthana Kadem | Yala Rajabhat University |
| 34. Assistant Professor Dr. Techatam Sangkrom | Suratthani Rajabhat University |
| 35. Assistant Professor Puriwaj Dachum | Kasetsart University |
| 36. Assistant Professor Suphattra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 37. Assistant Professor Jaruwat Songmuang | Fatoni University |
| 38. Assistant Professor Thanai Tanvanich | Songkhla Rajabhat University |
| 39. Dr. Amin Kiswantoro | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 40. Dr. Barisa Laemlaksakul | Phuket Rajabhat University |
| 41. Dr. Bongkotrat Piamsirikamon | Phuket Rajabhat University |
| 42. Dr. Calla Phuong Bui | Gia Dinh University, Vietnam |
| 43. Dr. Christina Shen | Hainan Tropical Ocean University, China |
| 44. Dr. Ir. Aldi Wisnumurti Sarwono | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 45. Dr. Jureerut Wongpluksin | Phuket Rajabhat University |
| 46. Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul | Phuket Rajabhat University |
| 47. Dr. Kochaporn Chunjan | Phuket Rajabhat University |
| 48. Dr. Mumtaz Meeraman | Songkhla Rajabhat University |
| 49. Dr. Narawadee Buakhwan | Songkhla Rajabhat University |
| 50. Dr. Nguyen (Beo) Thai | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 51. Dr. Parnprae Chaoprayoon Udomraksasup | Maejo University |
| 52. Dr. Pattarin Makka | Phuket Rajabhat University |
| 53. Dr. Phakawan Phairat | Phuket Rajabhat University |
| 54. Dr. Phiphop Somwathee | Phuket Rajabhat University |



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
 12-14 June 2026, Phuket Thailand

- | | |
|----------------------------------|---|
| 55. Dr. Pinit Duangjinda | Thaksin University |
| 56. Dr. Ratchada Boonkaew | Yala Rajabhat University |
| 57. Dr. Sakesit Paksee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 58. Dr. Sanya Chimpimon | Phuket Rajabhat University |
| 59. Dr. Sarayute Thongmun | Phuket Rajabhat University |
| 60. Dr. Sathaporn Rungsawang | Nakhon Pathom Rajabhat University |
| 61. Dr. Sirintra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 62. Dr. Suthasinee Nirattimanon | Phuket Rajabhat University |
| 63. Dr. Tan Kim Lim | James Cook University, Singapore |
| 64. Dr. Uraiporn Kattiyapornpong | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 65. Mr. Theera Watcharamongkol | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 66. Mr. Weerawat Udomsap | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 67. Mr. Worapot Treesuk | Phuket Rajabhat University |
| 68. Ms. Nareekarn Na Thalang | Yala Rajabhat University |
| 69. Ms. Piyawan Khamglad | Phuket Rajabhat University |
| 70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan | Phuket Rajabhat University |



ICDM 2026

1 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-2200

เรียน คุณอลิษา สังกสินไชย และ ดร.กชพร ชื่นจันทร์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อลดความล่าช้า ภายใต้บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

บัดนี้กองบรรณาธิการ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆ ได้ประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าบทความของคุณพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ภายใต้หัวข้อ “เสริมสร้างศักยภาพคนรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบ”

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

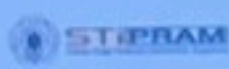
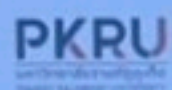
ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิमित ชื่นสั้น
ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

อลิษา สังสินไชย และ ดร. กชพร ชื่นจันทร์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัย เพื่อลดความล่าช้าภายใต้

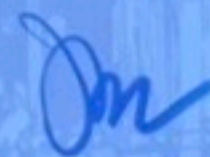
บริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้ไว้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2569



(รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสั้น)

ประธานกรรมการการประชุมวิชาการ ICDM 2026



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หิรัญ ประสารการ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต