

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงานธุรกิจประกันชีวิต

ชื่อผู้เขียน

นายชูชาติ น้ำฟ้า

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรา โกศัยกานนท์ ประธานกรรมการ

อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง กรรมการ

อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตมีการแข่งขันค่อนข้างสูง การให้บริการกับลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน การค้นคว้าแบบอิสระนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาการทำงาน of พนักงานธุรกิจประกันชีวิต

2. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิตในแต่ละสาขา

ประชากรที่ทำการศึกษาเป็นพนักงานประจำของบริษัทในเครือของ เอ ไอ จี 3 สาขา คือ สาขาขอนแก่น สาขาเชียงใหม่ และสาขาหาดใหญ่ รวมพนักงาน 98 ท่าน การศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การศึกษาหาเวลามาตรฐานในส่วนงานพิจารณาสินไหมและพิจารณารับประกัน การศึกษาขั้นตอนการทำงานในส่วนงานพิจารณาสินไหม และการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของทุกส่วนงานทั้ง 3 สาขา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือการจับเวลา การสัมภาษณ์ และการออกแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนงานพิจารณาสินไหม สาขาขอนแก่นมีค่าเวลามาตรฐานต่อรายต่ำสุด คือ 5.32 นาที รองลงมาคือสาขาหาดใหญ่ 7.26 นาที และสาขาเชียงใหม่ 7.28 นาที ตามลำดับ ในส่วนงานพิจารณารับประกัน พบว่าการบันทึกข้อมูลใบสมัครและการพิจารณาแบบไม่ตรวจสอบคุณภาพ สาขาเชียงใหม่มีเวลามาตรฐานต่ำสุดคือ 4.18 นาทีและ 3.15 นาทีตามลำดับ สำหรับงานพิจารณาแบบตรวจสอบคุณภาพทั้งประเภทไม่ต้องขอประวัติการรักษาเพิ่มเติม และประเภทต้องขอประวัติการรักษาเพิ่มเติม และงานบันทึกข้อมูลการรับประกัน สาขาขอนแก่นมีเวลามาตรฐานต่ำสุดคือ 4.23 นาที 13.5 นาที และ 1.53 นาทีตามลำดับ ผลจากการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบ

กับการทำงานตามปกติพบว่า เวลาที่ใช้ในการทำงานตามปกติสูงกว่าเวลามาตรฐานจากการศึกษา เนื่องจากในการทำงานตามปกติพนักงานมีงานอื่นซึ่งเป็นงานรองเข้ามาแทรกในระหว่างการทำงาน ส่วนการศึกษาขั้นตอนการทำงานพบว่าทุกสาขามีขั้นตอนคล้ายคลึงกัน

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่า ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน สาขาขอนแก่นและสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนสาขาเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 สาขามีความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในหัวหน้างาน บรรยากาศการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และผลตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในสวัสดิการสาขาขอนแก่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสาขาเชียงใหม่และสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ควรมีการเพิ่มการฝึกอบรม การสร้างจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม และมีการวางแผนงานในการทำงาน

Independent Study Title : Study of Work Performance and Employee's Satisfaction in Life Insurance's Business.

Author : Mr. Choochart Namfa.

MBA : Business Administration

Examining Committee :

Asst. Prof. Amara Kosaiyakanont	Chairman
Lecturer Chanin Singrungruang	Member
Lecturer Nantana Kamnuan	Member

ABSTRACT

At the present, when insurance business is highly competitive in the market, customer service becomes essential and crucial part in the business inevitably. To improve quality work performance of staff concerned, this independent study was conducted for two primary objectives.

1. Study of work performance of staff in life insurance's business.
2. Study of work satisfaction of staff in life insurance's business in each branch.

The population of the study were 98 permanent employees from AIG Group Business of 3 service branches at Chiangmai, Konkaen and Hadyai. The study was focused on 3 areas : study of standard time in Claim and U&I (Underwriting and Issuing) section, work procedures in Claim section and work satisfaction of the employees in every section of the three branches. Three methods conducted to get all the data were time recording, interviewing and questionnaire distributing.

According to the study of standard time, we found that, in Claim section, Konkaen branch spent the shortest time in approving cases at 5.32 minutes/case followed by Hadyai and Chiangmai branches at 7.26 and 7.28 minutes/case respectively. As for U&I section, Chiangmai branch processed ASUB, approved non-med case the fastest at 4.18 minutes and 3.15 minutes/case respectively. Konkaen branch spent the shortest for approving med both clean and complicated cases at 4.23 and 13.5 minutes/case respectively and ADLR at 1.53 minutes/case. Compared with the recorded standard time, the actual working hours were normally

outnumbered those of the standard time recorded because, during the actual working hours, the staff were usually interrupted by other activities that were not of their main functions. The result of work procedures study showed that all service branches' work procedures were similar.

From the study of job satisfaction, satisfaction of the job and job position of staff at Konkaen and Hadyai branches ranked high while those of Chiangmai branch graded medium. In the topic of working with good mental health, statistics showed high level at all three branches. Regarding satisfaction of supervisors, work atmosphere, colleagues, salary & pension, stability and progress of the profession, staff in each branch had satisfaction in medium level. As for fringe benefits received from the company, Konkaen branch had satisfaction at medium level while Chiangmai and Hadyai branches showed at high level. To increase work efficiency of the staff, it was advised that staff training be conducted to create teamwork and job benchmark be set up to enhance effective work progress as a whole.