

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานประจำของบริษัทในเครือ AIG ใน 3 สาขาโดยไม่รวมผู้จัดการสาขา รวม 98 คน โดยแบ่งเป็น

- 1.1 สาขาเชียงใหม่ จำนวน 33 คน
- 1.2 สาขาขอนแก่น จำนวน 31 คน
- 1.3 สาขาหาดใหญ่ จำนวน 34 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 การศึกษาการทำงาน จะศึกษาเฉพาะในส่วนของผู้ขายพิจารณารับประกัน (U&I) ฝ่ายสินไหมประกันชีวิต (Claims) โดยการเลือกพนักงานที่เหมาะสมมาเป็นตัวแทนของประชากร โดยต้องเป็นผู้ที่มีอัตราการทำงานสม่ำเสมอในแต่ละวัน ซึ่งดูจากรายงานประจำวัน มีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 2 ปี และหัวหน้าของส่วนงานนั้น ๆ เป็นผู้คัดเลือกว่าใครควรจะเป็นพนักงานที่เหมาะสม ดังมีรายละเอียดดังนี้

สาขา	ส่วนงาน	จำนวนพนักงาน	พนักงานที่เหมาะสม
เชียงใหม่	พิจารณารับประกัน	7	3
	สินไหมประกันชีวิต	5	2
ขอนแก่น	พิจารณารับประกัน	8	3
	สินไหมประกันชีวิต	5	2
หาดใหญ่	พิจารณารับประกัน	8	3
	สินไหมประกันชีวิต	6	2
	รวม	39	15

2.2 การศึกษาขั้นตอนการทำงาน จะศึกษาเฉพาะในส่วนของงานพิจารณาสินไหม เจาะงานขอประวัติการรักษาผ่านโรงพยาบาล งานยกเว้นเบี้ยประกันและงานออกจดหมายเตือน การยกเลิกสัญญาเพิ่มเติม โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นหัวหน้าส่วนพิจารณาสินไหม และหัวหน้าส่วน งานรับประกัน

2.3 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะศึกษากับประชากรทั้งหมด 100% จำนวน 98 คน จากทั้ง 3 สาขาโดยไม่รวมผู้จัดการสาขา

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การศึกษาการทำงาน ใช้การสังเกตการณ์และการจับเวลาโดยใช้นาฬิกาจับเวลา ในส่วนงานพิจารณาสินไหม ได้แก่งาน Assessing และ Processing ของ AI, AI-PA, AI-IPD, HS และ งาน Investigation สำหรับงานพิจารณารับประกัน ได้แก่ งาน ASUB, Approval และ ADLR ทั้ง clean case และ complicated case (แบบฟอร์มที่ใช้ดูได้ในภาคผนวก ข)

3.2 การศึกษาขั้นตอนการทำงาน ใช้การสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามถึงขั้นตอนในการทำงานโดยแบ่งเป็นสาขาละ 2 คน รวม 6 คน

3.3 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ใช้วิธีการออกแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 98 ชุด โดยการสร้างแบบสอบถามจะยึดแนวทางจากงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และโรงงาน ในเขตภาคเหนือ โดย ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์ และ สงคราม เขาวนศิลป์ (ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : พฤษภาคม 2541) โดยนำมาบางหัวข้อและดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับ ส่วนงานที่ทำการศึกษารวมทั้งนำแนวความคิดของทฤษฎีลำดับความต้องการ ทฤษฎี ERG ทฤษฎีสองปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน บางส่วนมาดัดแปลง สร้างเป็นแบบสอบถามเพิ่มเติม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบจำนวน 12 ชุด ที่สาขา เชียงใหม่ 6 ชุด และสาขา ขอนแก่น 6 ชุด แล้วจึงนำผลทดสอบมาแก้ไขปรับปรุง โดยผู้ทดสอบ ได้ให้ความเห็นว่าควรมีแบบสอบถามในลักษณะคำถามเชิงลบบ้าง เพื่อจะได้แสดงความรู้สึกได้ทั้ง 2 ด้านทั้งบวกและลบ จึงได้ดำเนินการตามคำแนะนำของผู้ทดสอบ โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (ดูรายละเอียดของแบบสอบถามได้ในภาคผนวก ก)

3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางด้านประชากร (Demographic Characteristics) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ส่วนงาน ในองค์กรที่ตนทำงาน สภาพการพักอาศัย และสถานภาพการสมรส

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งตามองค์ประกอบย่อย ได้ดังนี้

- ก. ความพึงพอใจในหัวหน้างาน มีข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-6
- ข. ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน มีคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7-12 และข้อ 39
- ค. สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน มีข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13-18
- ง. ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานและเพื่อนร่วมงาน มีข้อคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19-24 และข้อ 40
- จ. ความพึงพอใจต่อรายได้และค่าตอบแทน มีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 25-28 และข้อ 34
- ฉ. ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า มีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 29 - 33
- ช. ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 35-38

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์กร เป็นคำถามแบบเปิด มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

แบบสอบถามนี้จะใช้วัดระดับของความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีอยู่ด้วยกัน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยข้อคำถามแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. คำถามเชิงบวก (Positive) เป็นข้อคำถามที่มีลักษณะสนับสนุน หรือช่วยเหลือในการทำงาน เช่น คำถามในข้อที่ 1 “หัวหน้างานให้ความเป็นกันเอง” คะแนนที่ให้ในการตอบคำถามเชิงบวก เป็นดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ทั้ง 40 ข้อ มีคำถามเชิงบวก 28 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-18, 17-21, 24-32, 34-38 และข้อ 40 โดยคะแนนที่ได้ ยิ่งมีค่ามากจะแปรผลในเชิงสนับสนุน หรือเป็นไปในแนวทางที่ดี

2. คำถามเชิงลบ (Negative) เป็นข้อคำถามที่ไม่สนับสนุน คือ ไม่ช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยดี เช่น ข้อ 13 “ฉันเครียดกับงานที่ทำ” ดังนั้นคะแนนที่ให้ในการตอบคำถามจะเป็นดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ 40 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบ 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9-16, 22-23, 33 และข้อ 39 ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับคำถามเชิงลบ ค่าเฉลี่ยยิ่งน้อยจะแปรผลในเชิงสนับสนุน หรือเป็นไปในแนวทางที่ดี

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ได้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลสาขาละ 5 วัน ดังนี้

สาขาขอนแก่น	เก็บข้อมูลระหว่างวันที่	18-22 มกราคม 2542
สาขาเชียงใหม่	เก็บข้อมูลระหว่างวันที่	8-12 มีนาคม 2542
สาขาหาดใหญ่	เก็บข้อมูลระหว่างวันที่	22-26 มีนาคม 2542

โดยได้ทำหนังสือขออนุญาตเข้าศึกษาข้อมูลไปยังรองประธานบริษัทที่ดูแลทั้ง 3 สาขา เมื่อได้รับอนุญาตจึงได้ขออนุญาตกับทางผู้จัดการสาขาทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่งโดยมีรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การศึกษาการทำงาน ได้จ้างนักศึกษาเข้ามาช่วยจับเวลา สาขาละ 5 คน เป็นเวลา 5 วัน โดยสาขาขอนแก่น จะเป็นนักศึกษาผู้ใหญ่ จำนวน 5 คน สาขาเชียงใหม่ เป็นนักศึกษาปี 2 คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 5 คน และสาขาหาดใหญ่เป็นนักเรียนในระดับ ปวช. จำนวน 5 คน เช่นกัน ส่วนพนักงานที่เหมาะสมได้คัดเลือกจากพนักงานส่วนสินไหมประกันชีวิต และส่วนพิจารณารับประกัน โดยหัวหน้างานเป็นคนคัดเลือกให้ ดูจากรายงานปฏิบัติงานประจำวันย้อนหลัง ประสบการณ์การทำงาน การให้ความร่วมมือและความรู้ความสามารถ โดยก่อนที่จะลงมือจับเวลา ได้เรียกประชุมทั้งผู้จับเวลา และผู้ถูกจับเวลา เพื่ออธิบายถึงสาเหตุของการเก็บข้อมูล รายละเอียดของการจับเวลา ปัญหาต่าง ๆ และการขอความร่วมมือจนเข้าใจดีแล้ว จึงลงมือเก็บข้อมูล โดยในระหว่างนั้น ถ้ามีปัญหาทางผู้ศึกษาจะเข้าไปแก้ปัญหาเป็นกรณี ๆ

2. การศึกษาขั้นตอนการทำงาน ได้เข้าสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงานนั้น ๆ ถึงขั้นตอนการทำงานดังนี้

### 2.1 สาขาขอนแก่น

#### - คุณเบญจา สีมันตธรรมกุล

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการในฐานะหัวหน้าส่วนงานรับประกัน

ประสบการณ์การทำงาน 14 ปี

วันเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 19 มกราคม 2542 เวลา 09.00 - 11.30 น.

#### - คุณสุวรรณ กลิ่นพันธ์

ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนพิจารณาสินไหม

ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี

วันเวลาที่สัมภาษณ์ วันที่ 19 มกราคม 2542 เวลา 13.00 - 17.00 น.

## 2.2 สาขาเชียงใหม่

### - คุณปริดา บุญเกิด

ตำแหน่ง Supervisor ในฐานะหัวหน้าส่วนงานรับประกัน  
 ประสบการณ์การทำงาน 7 ปี  
 วันเวลาสัมภาษณ์ วันที่ 10 มีนาคม 2542 เวลา 09.00 - 11.00 น.

### - คุณรุจน์ นฤนาถเมธี

ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนงานพิจารณาสินใหม่  
 ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี  
 วันเวลาสัมภาษณ์ วันที่ 11 มีนาคม 2542 เวลา 09.00 - 12.00 น.

## 2.3 สาขาหาดใหญ่

### - คุณงามนิช วิมุตติสุข

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่วนรับประกัน  
 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี  
 วันเวลาสัมภาษณ์ วันที่ 25 มีนาคม 2542 เวลา 09.00 - 11.00 น.

### - คุณสิทธิชัย ภักดีเจริญ

ตำแหน่ง Supervisor ส่วนงานสินไหมประกันชีวิต  
 ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี  
 วันเวลาสัมภาษณ์ วันที่ 26 มีนาคม 2542 เวลา 09.00 - 12.00 น.

3. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทุกคน ในระหว่างไปเก็บข้อมูล โดยได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น คำว่า หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานโดยตรงของเราที่ถัดขึ้นไปจากเรา 1 ชั้น คำถามเชิงลบคืออะไร ถ้าเรารู้สึกแบบนี้ต้องตอบข้อไหน เป็นต้น โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ถามข้อสงสัยอย่างเต็มที่ จากนั้นให้เวลาผู้ตอบแบบสอบถาม 1 วัน วันรุ่งขึ้นจึงติดตามเก็บแบบสอบถาม โดยสามารถเก็บมาได้ครบตามจำนวนที่ได้แจกไป จำนวน 98 ชุด

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ในส่วนที่ 1 และ 2 เป็นการวิเคราะห์ไปตามทฤษฎีของการศึกษาการทำงานและการวิเคราะห์ขบวนการ สำหรับในส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

ในการคำนวณค่าทางสถิติที่วิเคราะห์ และใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดทำแผนภูมิเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA : Analysis of variance) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One-way analysis of variance) หรือการวิเคราะห์แบบทางเดียว (One-way Classification))

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ<sup>1</sup> จัดแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	= 5
มาก	= 4
ปานกลาง	= 3
น้อย	= 2
น้อยที่สุด	= 1

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

<sup>1</sup> ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 85.

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University