

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สภาพการณ์ของธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้านี้ดูอาจจะเป็นเรื่องที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการบริหารการจัดการ แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้หากต้องการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทุกด้าน อีกทั้งในปี 2540 ได้มีการอนุญาตการเปิดบริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอีก 12 บริษัท¹ ก็ยิ่งทำให้การแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ในแต่ละบริษัทก็มีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านของการบริการ ได้มีการปรับปรุงคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยมีการขยายสาขาไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้การบริการที่รวดเร็ว และครอบคลุมทุกพื้นที่

บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด (American International Assurance Co.,Ltd.) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ AIG (American International Group) เป็นบริษัทในธุรกิจประกันชีวิตบริษัทหนึ่งที่มาตั้งสาขาดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทย มานานกว่า 60 ปี โดยมีผู้ถือกรรมกรรมกว่า 2 ล้านฉบับในปัจจุบัน² ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย โดยการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทนั้นจะผ่านทางสำนักงานตัวแทนในจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งสำนักงานตัวแทนแต่ละแห่งจะติดต่อกับสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ อีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เพราะมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพฯ เพียงแห่งเดียว ทางบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด จึงได้ว่าจ้างบริษัทในเครือของ AIG บริษัทหนึ่ง เพื่อเป็นบริษัทที่คอยจัดการงานด้านเอกสาร และข้อมูลต่างๆ ในต่างจังหวัด โดยเป็นผู้ประสานงานระหว่างบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด สำนักงานกรุงเทพฯ กับ สำนักงานตัวแทนในแต่ละจังหวัด โดยได้เปิดสาขาให้บริการอยู่ใน 3 ภาค คือ ภาคเหนือตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น และภาคใต้ตั้งอยู่ที่หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ลักษณะของงานที่ทำโดยส่วนใหญ่

¹ กรมการประกันภัย, กรมการประกันภัยครบรอบ 18 ปี, กระทรวงพาณิชย์, 24 มีนาคม 2540

² ฝ่ายการตลาด บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด, Marketing News, มกราคม 2542.

จะรับเอกสารต่าง ๆ จากตัวแทนของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ตามภาคต่าง ๆ (แทนที่ตัวแทนจะต้องส่งเอกสารไปกรุงเทพฯ เอง) แล้วนำเอกสารนั้นมาดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลทั้งหมดเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่งข้อมูลกลับไปยัง บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ทางสายโทรศัพท์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด สามารถนำไปดำเนินการต่าง ๆ ได้ทันที เช่น การออกกรมธรรม์ ทำเช็คจ่ายสินไหม เป็นต้น โดยข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นของแผนกพิจารณาและออกกรมธรรม์ และแผนกสินไหมประกันชีวิต แผนกบริการผู้ถือกรมธรรม์ แผนกประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทในเครือ AIG ที่รับจ้างจากบริษัท เอ ไอ เอ พบว่าปริมาณงานจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยจำนวนพนักงานจะคงที่เท่าเดิม ทำให้พนักงานแต่ละคนต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น จนบางครั้งต้องทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ เพื่อชดเชยกับปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้น จึงเป็นเหตุที่ควรจะต้องศึกษาร่างานแต่ละชิ้นควรจะใช้เวลาในการดำเนินการเท่าใด เพื่อจะได้กำหนดมาตรฐานให้เหมาะสมกับการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน นอกจากนี้ในแต่ละสาขา จะมีการบริหารงานที่แตกต่างกัน ฉะนั้นขั้นตอนในการทำงานของแต่ละที่ก็อาจจะไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นงานประเภทเดียวกันก็ตาม ทำให้บางสาขาทำงานประเภทนี้ได้เร็ว ในขณะที่อีกสาขาหนึ่งทำได้ช้า จึงควรจะนำผลการศึกษามาพิจารณาดูว่าในงานนั้น ๆ ขั้นตอนของการทำงานจะแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงวิธีการในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละสาขาทั้ง 3 แห่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิตในแต่ละสาขา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตในการศึกษาและเนื้อหาสาระดังนี้

1. ประชากร เป็นพนักงานประจำของบริษัทในเครือ AIG ใน 3 สาขาโดยไม่รวมผู้จัดการสาขาโดยแยกได้ดังนี้

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

โดยครอบคลุมพนักงานทุกส่วนงานที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการในสาขานั้น ๆ

2. เนื้อหา จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

2.1 การศึกษาจับเวลามาตรฐานในการทำงาน จะศึกษาในลักษณะรายบุคคล แล้วหาเวลามาตรฐานเฉลี่ยของกลุ่มอีกครั้งหนึ่ง โดยจะศึกษางานในส่วนของการพิจารณาสินไหม และงานพิจารณารับประกันสำหรับการศึกษาขั้นตอนในการทำงาน จะศึกษาในเฉพาะส่วนของงานพิจารณาสินไหม สำหรับงานบางส่วนเท่านั้น

2.2 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เป็นการศึกษโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับประชากรทั้งหมด 98 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการทำงาน of พนักงานในแต่ละสาขา และนำมาใช้เป็นหลักในการเปรียบเทียบการทำงานของแต่ละที่ การจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับงานสามารถใช้ในการประเมิน Performance ของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด และทำให้ได้ขั้นตอนของการทำงานที่รวดเร็วและถูกต้องในทางการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานต่อไป

2. ได้ทราบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ ทำให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจดี และเกิดความรักในงานที่ทำ

นิยามศัพท์

การศึกษาการทำงาน (Study of work performance) หมายถึง การศึกษาการทำงานในแง่ของการศึกษาเวลา (Time study) และการวิเคราะห์ขั้นตอนการ (Process analysis) ของการทำงาน

การศึกษาเวลา (Time study) หมายถึง วิธีการในการคำนวณหาเวลาในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเครื่องมือจับเวลาและการบันทึกขั้นตอนนี้อาจรวมถึงการปรับเวลาโดยให้ค่าเผื่อต่าง ๆ และการให้อัตราความเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ได้เวลามาตรฐานสำหรับคนงานปกติ ซึ่งทำงานในอัตราความเร็วมาตรฐานตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้ ภายใต้สภาพเงื่อนไขที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ขั้นตอนการ (Process analysis) เป็นการวิเคราะห์การทำงานโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า แผนภูมิขั้นตอนการ (Process charts) ซึ่งมีลักษณะเป็นเครื่องหมายหรือแผนภาพแยกแยะขั้นตอนของขั้นตอนการไว้อย่างชัดเจน

Claims หมายถึง ส่วนงานพิจารณาสินไหมที่ทำหน้าที่ในการพิจารณาตรวจสอบสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัย

Underwriting and issue (U&I) หมายถึง ส่วนงานพิจารณารับประกันที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบรับประกันตามกฎเกณฑ์ของบริษัทที่ตั้งไว้

ASUB เป็นขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลของโบสถ์กรมเอาประกันภัยเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

Approval เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบข้อมูลของการสมัครทำประกันว่าสามารถรับทำประกันได้หรือไม่

ADLR เป็นขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล การรับประกันผู้เอาประกันภัย เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

Clean case หมายถึง รายที่มีเอกสารครบถ้วน โบสถ์กรมเรียบร้อย ไม่มีประวัติเจ็บป่วยทางการแพทย์ ไม่ต้องขอเอกสารเพิ่ม สามารถพิจารณาได้ทันที

Complicated case หมายถึง รายที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียด อาจจะมีการเพิ่มเบี้ยประกันจากอัตราปกติ หรือปฏิเสธไม่รับประกัน อาจต้องมีการพิจารณาประวัติการรักษาเพิ่มเติม

Med-case หมายถึง การสมัครทำประกันที่ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพ

Non-med case หมายถึง การสมัครทำประกันที่ไม่ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพ

Approval non-med หมายถึงงานตรวจสอบรับประกันประเภทไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพผู้เอาประกัน

Approval complicated med case หมายถึงงานตรวจสอบรับประกันประเภทต้องตรวจสอบสุขภาพผู้ประกัน และมีการขอประวัติการรักษาของผู้เอาประกันจากสถานพยาบาลมาพิจารณาเพิ่มเติม

Approval med clean case หมายถึง งานตรวจสอบรับประกัน ประเภทที่ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพผู้เอาประกันภัย แต่ไม่ต้องขอเอกสารประวัติการรักษาเพิ่มเติม

Assessing เป็นการตรวจสอบเอกสารการเรียกร้องค่าชดเชยเพื่อดำเนินการจ่ายสินไหมทดแทน

Processing เป็นขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบสินไหมเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อดำเนินการในการพิจารณาออกเช็คค่าสินไหมทดแทนที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทประกันชีวิตที่กรุงเทพฯ

AI หมายถึง การเรียกร้องสินไหมอุบัติเหตุ ที่ไม่มีการนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล

AI - PA หมายถึง การเรียกร้องสินไหมอุบัติเหตุ ควบกับอุบัติเหตุส่วนบุคคล

AI - IPD หมายถึง การเรียกร้องสินไหมอุบัติเหตุ ที่มีการนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล

HS หมายถึง การเรียกร้องสินไหมค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย

Invest. หมายถึง การเรียกร้องสินไหมที่ข้อมูลรายละเอียดไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม หรือขอประวัติการรักษาเพิ่มเติม

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่บุคลากรในองค์กรได้รับการตอบสนองของความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ และสิ่งแวดล้อม และทำให้บุคลากรขององค์กรพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

ความพึงพอใจในการทำงานเชิงบวก หมายถึง ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานในลักษณะสนับสนุนหรือ ช่วยเหลือในการทำงาน เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์ ทำให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยดี

ความพึงพอใจในการทำงานเชิงลบ หมายถึง ทำที่ ความรู้สึก หรือ ทัศนคติที่มีต่องานในลักษณะไม่สนับสนุน หรือไม่ช่วยเหลือในการทำงาน ไม่เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์ ทำให้งานไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

ธุรกิจประกันชีวิต หมายถึง บริษัทที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ในที่นี้หมายถึง บริษัทในเครือของ AIG ที่รับจ้างบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ดำเนินการด้านข้อมูลและเอกสารทางด้านการประกันชีวิตในเขตภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

ความพึงพอใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อหัวหน้างาน เพราะหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหัวหน้างานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความยุติธรรม และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และพร้อมที่จะชี้แนะในการทำงาน ย่อมจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสุภาพสบายใจในการทำงานได้

ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน หมายถึง งานที่ทำนั้นเหมาะสมกับความสามารถ และในตำแหน่งงานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ ถ้ามีตำแหน่งงานว่างและผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน หมายถึง จิตใจที่เป็นสุขเมื่อได้ทำงาน ไม่มีความเครียดในงานที่ทำการขาดงาน ลางาน หรือคิดอยากจะลาออกจากงานมีน้อย สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้อย่างมีความสุข

ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เหมาะสมกับบรรยากาศการทำงาน และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือชี้แนะให้ปรับปรุงสภาพการทำงานได้ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนที่ทำงานด้วยกันให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

ความพึงพอใจต่อรายได้และค่าตอบแทน หมายถึง การปรับขึ้นเงินเดือนมีการประเมินที่ยุติธรรมเหมาะสมกับความสามารถ

ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้า หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำนั้นยั่งยืน และได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ความพึงพอใจในสวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่ทางองค์กรจัดให้ในขณะที่เป็นพนักงานขององค์กรนั้น ซึ่งอาจจะได้แก่ ผลประโยชน์การรักษาพยาบาล การเกษียณอายุ การกู้เงิน วันลาพักผ่อน เป็นต้น