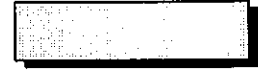


ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

หมายเลข



ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG

คำชี้แจง

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาของหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผลสรุปจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานแบบภาพรวม โดยไม่แจกแจงการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

* โปรดตอบทุกข้อ *

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
ชูชาติ น้าฟ้า

คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามนี้จะถูกจัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ
ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	หัวหน้างานให้ความเป็นกันเอง					
2.	หัวหน้างานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของฉัน					
3.	ฉันได้รับความช่วยเหลือทั้งด้านการงานและส่วนตัวจากหัวหน้า					
4.	หัวหน้ามีความยุติธรรมในการแบ่งงานให้ลูกน้อง					
5.	ฉันพอใจและศรัทธาในความสามารถและความรับผิดชอบในการทำงานของหัวหน้า					
6.	ฉันพอใจในรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้า					
7.	ฉันพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
8.	งานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถ ความถนัด และนิสัยของฉัน					
9.	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานซ้ำซาก					
10.	ฉันอยากให้มีการหมุนเวียนงานกันทำ					
11.	มีโทรศัพท์ที่เข้ามาขัดจังหวะการทำงานประจำของฉัน					
12.	มีตัวแทนหรือฝ่ายขายที่เข้ามารบกวนการทำงานประจำของฉัน					
13.	ฉันเครียดกับงานที่ทำ					
14.	ในหนึ่งปีที่ผ่านมาฉันลาป่วย					
15.	ฉันคิดอยากลาออกจากงาน เพื่อไปทำงานทำใหม่					
16.	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานนอกเวลา (OT)					
17.	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
18.	ฉันยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรก้าวหน้า					
19.	เพื่อน ๆ ช่วยเหลืองานฉัน เมื่อฉันมีปัญหาหรือมีงานค้างมาก					
20.	องค์กรจัดบรรยากาศการทำงานได้เหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความเหมาะสมกับฉัน					
22.	มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน					
23.	เพื่อนร่วมงานแต่ละคนทำงานไม่เกี่ยวข้องกัน					
24.	ฉันได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
25.	การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม					
26.	การขึ้นเงินเดือนหรือการปรับขึ้น authority มีความเหมาะสมกับความสามารถของฉัน					
27.	ฉันพอใจกับการประเมินผลการทำงานของฉัน					
28.	การได้รับโบนัสทำให้ฉันขยันขันแข็งในการทำงาน					
29.	งานที่ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
30.	ฉันได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ					
31.	ฉันได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม และสัมมนาเพิ่มเติมความรู้					
32.	งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ฉันได้รับประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ					
33.	ฉันมีโอกาสถูกย้ายหรือให้ออกจากงานที่ทำ					
34.	ฉันได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในการเลี้ยงดูครอบครัว					
35.	ฉันพอใจในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
36.	ฉันพอใจในการให้บริการเงินกู้ขององค์กร					
37.	ฉันพอใจในวันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน					
38.	ฉันพอใจในการท่องเที่ยวประจำปี และงาน Yearend Party					
39.	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการรับโทรศัพท์					
40.	ฉันพอใจในการให้บริการของ Tech I, Tech II และ Operation Service					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานในองค์กร

1. ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านมองเห็น คือ _____

2. แนวทางในการแก้ไขปัญหารเร่งด่วน คือ _____

3. ปัญหาที่ควรแก้ไขในระยะยาว คือ _____

4. แนวทางในการแก้ไขปัญหารในระยะยาว คือ _____

*** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบปัญหาเป็นอย่างดี ***

ภาคผนวก ข

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

TIME STUDY OBSERVATION SHEET

139

Branch SC -

Department Claims

Date : _____

Name _____

Code : _____

	Assessing					Processing					Total				
	AI	AI-PA	AI-IPD	HS	INVEST	AI	AI-PA	AI-IPD	HS	INVEST	AI	AI-PA	AI-IPD	HS	INVEST.
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
Total															
Average / case															

AI = ให้หมายรวมถึง PA, Fast Track

HS = ให้หมายรวมถึง HB, CR

Invest = ให้หมายรวมถึง case ขอประวัติการรักษา, case ตรวจสอบ

Spec. = Special case : หมายถึง case comment Void, WP, และอื่น ๆ

TIME STUDY OBSERVATION SHEET

140

Branch SC -
 Department U&I
 Name _____

Date : _____
 Code : _____

	ASUB	Approval	Approval (Med)		ADLR	
			CLEAN CASE	COMPLICATED		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
Total						
Average / case						

CLEAN CASE หมายถึง case ที่มีเอกสารครบถ้วน ใบสมัครเรียบร้อย ไม่มีประวัติการเจ็บป่วยทางการแพทย์
 ไม่ต้องขอเอกสารเพิ่มเติม สามารถพิจารณาได้เลย

Complicated case หมายถึง case ที่ต้องพิจารณาละเอียด อาจมีการเพิ่ม Rating หรือ ปฏิเสธไม่รับ
 ต้องพิจารณาประวัติการรักษาเพิ่ม เป็นรายชื่อที่จะมีการตรวจสอบเพิ่มเติม

FLOW PROCESS CHART

ranch SC -

(4)






Department _____




product _____



Activity : _____ Page : _____

name _____

Title : _____ Date : _____

No.	Description	Time						Remarks
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
Total								

-  : Operation, Process
-  : Transportation
-  : Delay

-  : Inspection, Assessing
-  : Storage, Pending

Westing House System of Rating

Branch _____

Department : 142

Date : _____

Skill			Effort		
+0.15	A1	Superskill	+0.13	A1	Excessive
+0.13	A2		+0.12	A2	
+0.11	B1	Excellent	+0.10	B1	Excellent
+0.08	B2		+0.08	B2	
+0.06	C1	Good	+0.05	C1	Good
+0.03	C2		+0.02	C2	
0.00	D	Average	0.00	D	Average
-0.05	E1	Fair	-0.04	E1	Fair
-0.10	E2		-0.08	E2	
-0.16	F1	Poor	-0.12	F1	Poor
-0.22	F2		-0.17	F2	

Conditions			Consistency		
+0.06	A	Ideal	+0.04	A	Perfect
+0.04	B	Excellent	+0.03	B	Excellent
+0.02	C	Good	+0.01	C	Good
0.00	D	Average	0.00	D	Average
-0.03	E	Fair	-0.02	E	Fair
-0.07	F	Poor	-0.04	F	Poor

No.	Code	Name	Skill	Effort	Condition	Consistency
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Evaluated by :

Title :

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นายชูชาติ น้าฟ้า
วันเดือนปีเกิด	10 สิงหาคม 2506
สถานที่เกิด	อ.พนัสนิคม จ.ชลบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ จ.ฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรรังสีเทคนิค คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2532	ปริญญาตรี สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2526	โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ เจ้าหน้าที่สันักตงาน กองรังสี
พ.ศ. 2530	โรงพยาบาลมิชชั่น เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิค
พ.ศ. 2531	โรงพยาบาล ส.ไทยเสรี เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิค
พ.ศ. 2533	บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด เจ้าหน้าที่ส่วนสินไหม ประกันชีวิต
พ.ศ. 2540	บริษัท อินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนปฏิบัติการ