

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ทฤษฎีและแนวคิด	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
การศึกษาเวลามาตรฐานในการทำงาน	35
การศึกษาขั้นตอนการทำงาน	50
การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	56
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการศึกษา	122
ข้อเสนอแนะ	124
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	132
ก. แบบสอบถาม	
ข. แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนสินไหม ขอนแก่น	35
2. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนสินไหม เชียงใหม่	36
3. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนสินไหม หาดใหญ่	37
4. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณารับประกัน ขอนแก่น	38
5. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณารับประกัน เชียงใหม่	39
6. ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณารับประกัน หาดใหญ่	40
7. แสดงค่าเวลาดัวแทน (Representative time) ในงานแต่ละอย่าง	41
8. แสดงค่าประเมิน (Rating) ของทั้ง 3 สาขาในระบบ Westinghouse	42
9. ค่าเวลาปกติ (Normal time) ของงานแต่ละอย่างทั้ง 3 สาขา	43
10. แสดงเวลามาตรฐาน (Standard time) ของแต่ละงาน	44
11. ค่าเวลามาตรฐานโดยรวมส่วน Assessing และ Processing	46
12. แสดงค่าเวลามาตรฐาน โดยปรับเป็นนาฬิกาและวินาที	47
13. สัดส่วนของยอดงานในรอบ 10 เดือนของส่วนงานสินไหม ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2540 ถึงเดือนสิงหาคม 2541	48
14. ค่าเวลามาตรฐานเฉลี่ย ตามสัดส่วนของงานแต่ละประเภทของส่วนงานสินไหม	49
15. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และเพศ	56
16. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและระยะเวลาในการทำงาน	58
17. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และระดับของรายได้	60
18. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และส่วนงานที่ทำงานอยู่	62
19. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และสถานที่ที่พักอาศัย	64
20. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและสถานภาพการสมรส	66
21. ความพึงพอใจในหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	67
22. ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงานของ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	69
23. ความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	72
24. ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานและเพื่อนร่วมงานพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	75
25. ความพึงพอใจในรายได้และผลการตอบแทนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26. ความพึงพอใจในความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าของพนักงานกลุ่มบริษัท ในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	80
27. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา	83
28. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจ ในรูปแบบบริหารของหัวหน้า	85
29. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจ ในตำแหน่งหน้าที่การงาน	88
30. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความคิดที่อยากลาออกจางาน	91
31. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน	94
32. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงาน	97
33. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจในการมีโอกาสดูย้าย หรือให้ออกจากงาน	100
34. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจในเรื่อง การเครดิตกับงานที่ทำ	104
35. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ และความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า	107
36. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามระดับรายได้และ ความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอ	110
37. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานและ ความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	113
38. แสดงความพึงพอใจของพนักงานรวมทุกประเภท แยกตามสาขา	116

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1. Flow Process Chart ของงานยกเว้นเบียดประกัน	50
2. Flow Process Chart ของงานขอประวัติการรักษาผ่านโรงพยาบาล	52
3. Flow Process Chart ของงานออกจดหมายแจ้งตัวแทนเพื่อเดือน การยกเลิกสัญญาเพิ่มเติมของผู้เอาประกัน	54
4. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและเพศ	56
5. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและระยะเวลาในการทำงาน	59
6. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและระดับของรายได้	61
7. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	63
8. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและสถานที่พักอาศัย	65
9. พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขาและสถานภาพสมรส	66
10. กราฟแสดงความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า	86
11. กราฟแสดงความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน	89
12. กราฟแสดงความพึงพอใจในความคิดที่อยากจะทำออกจากงาน	92
13. กราฟแสดงความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน	95
14. กราฟแสดงความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงาน	98
15. กราฟแสดงความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้ายหรือให้ออกจากงาน	101
16. กราฟแสดงความพึงพอใจในเรื่องความเครียดกับงานที่ทำ	105
17. กราฟแสดงความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า	108
18. กราฟแสดงความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทน การทำงานเพียงพอ	111
19. กราฟแสดงความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	114
20. กราฟแสดงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรวมทุกประเภทแยกตามสาขา	117