

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจับเวลากลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาเวลามาตรฐานของงาน ในส่วนสินไหมอันได้แก่ งาน AI, AI-PA, AI-IPD, HS, INVEST การงานในส่วนของการพิจารณารับประกัน อันได้แก่ งาน ASUB, Approval เวลา งาน ADLR โดยนำมาเปรียบเทียบกันทั้ง 3 สาขา

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาขั้นตอนการทำงาน โดยการเปรียบเทียบทั้ง 3 สาขา ว่ามีขั้นตอนแตกต่างกันอย่างไร

ส่วนที่ 3 เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 สาขา เปรียบเทียบกัน โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม

ในการศึกษาหาเวลามาตรฐานของส่วนที่ 1 นั้น วิธีในการศึกษาจะเป็นไปตามขั้นตอนการศึกษาเวลาทำงาน โดยการแยกงานออกเป็นงานย่อย ๆ อันได้แก่ งาน AI ,AI-PA , AI-IPD , HS, Invest แยกเป็นงานตรวจสอบข้อมูล(Assessing) และงานบันทึกข้อมูล (Processing) ส่วนงาน Approval แยกเป็น Approval (non med) , Approval(med clean case) และ Approval (med complicated case) โดยการจับเวลาจะใช้จำนวนรายในแต่ละงานเท่ากับ 32 ราย ดังแสดงข้อมูลไว้ในตารางที่ 1-6 ดังนี้ (No ในตารางหมายถึง Number of case)

ส่วนที่ 1 การศึกษาเวลามาตรฐานในการทำงาน

ตารางที่ 1 ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนสินไหมขอประกัน

Claims-KK

เวลา : นาที

No	Assessing					Processing				
	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest
1	0.98	0.43	2.57	1.45	9.67	2.55	1.97	3.73	2.67	4.75
2	0.83	0.92	2.80	1.52	13.92	1.07	1.98	3.67	1.77	9.87
3	2.25	0.50	1.50	1.42	4.50	1.47	2.75	2.83	2.73	5.27
4	0.83	0.45	1.82	2.95	6.25	1.23	1.70	2.90	2.43	4.57
5	0.57	0.40	3.52	2.17	12.25	1.32	3.10	5.33	2.50	12.40
6	0.58	2.40	1.50	2.18	10.77	1.75	1.87	2.98	3.23	4.57
7	1.02	0.47	2.85	1.55	5.78	1.80	2.33	3.02	1.43	5.13
8	1.08	0.45	2.52	2.17	10.03	1.80	2.18	2.77	2.97	5.75
9	1.48	0.45	1.68	3.45	16.17	1.37	2.20	1.97	2.23	10.83
10	0.62	0.75	2.72	4.68	8.27	1.87	2.30	1.72	2.55	16.45
11	0.67	0.50	1.72	1.67	7.05	5.32	1.48	2.83	1.85	20.25
12	0.90	0.75	2.27	2.22	11.40	5.37	1.53	2.33	1.93	10.12
13	0.93	0.77	2.57	1.52	8.83	2.47	2.10	2.17	6.58	15.53
14	0.75	0.87	3.55	1.62	20.17	1.53	1.42	3.48	2.32	8.10
15	0.63	0.78	5.63	1.80	30.00	5.25	2.75	3.23	2.48	11.67
16	0.70	0.87	1.83	1.67	7.93	2.73	1.58	2.17	3.98	13.17
17	0.83	0.58	2.47	1.47	8.23	1.47	2.72	4.82	2.30	8.30
18	1.75	0.67	1.97	1.50	9.02	1.83	2.40	2.25	4.20	13.52
19	1.67	1.77	2.00	1.40	15.67	4.38	1.98	3.67	2.03	16.77
20	1.43	0.80	1.47	0.98	6.72	1.33	3.78	5.73	2.23	16.33
21	1.65	0.62	2.17	1.27	10.33	1.57	4.23	4.17	2.38	6.63
22	1.33	0.75	2.48	2.47	14.93	1.83	2.17	2.50	2.07	8.57
23	1.35	0.55	2.20	1.63	16.53	1.67	2.25	6.17	1.60	6.37
24	1.67	0.63	3.85	1.72	5.67	1.83	1.67	1.98	2.22	14.62
25	1.63	1.23	3.52	3.50	13.93	3.45	1.33	2.23	4.23	14.67
26	0.70	1.38	6.20	1.70	12.23	1.50	2.23	2.63	2.88	10.90
27	1.15	0.90	2.70	1.30	6.73	1.72	2.92	3.17	3.42	9.70
28	1.93	1.35	3.73	2.42	7.93	1.42	1.33	3.67	2.48	10.17
29	1.95	0.83	4.83	1.67	6.08	2.55	1.57	2.90	1.52	8.73
30	1.03	0.78	3.20	2.02	4.92	2.23	1.20	4.50	6.07	5.67
31	1.22	1.37	3.18	2.47	8.50	1.82	2.17	3.18	2.33	12.17
32	1.15	1.05	1.73	2.15	4.93	2.28	1.60	4.25	2.72	14.50

ตารางที่ 2 ค่าเวลาที่จับได้จากสวนสินไหมเชียงใหม่

Claims-CM

เวลา : นาที

No	Assessing					Processing				
	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest
1	1.45	1.23	2.57	1.45	9.67	2.55	1.97	3.73	2.67	4.75
2	0.55	2.25	2.80	1.52	13.92	1.07	1.98	3.67	1.77	9.87
3	1.10	1.95	1.50	1.42	4.50	1.47	2.75	2.83	2.73	5.27
4	1.13	1.50	1.82	2.95	6.25	1.23	1.70	2.90	2.43	4.57
5	0.75	2.67	3.52	2.17	12.25	1.32	3.10	5.33	2.50	12.40
6	0.78	1.72	1.50	2.18	10.77	1.78	1.87	2.98	3.23	4.57
7	1.00	3.67	2.85	1.55	5.78	1.80	2.33	3.02	1.43	5.13
8	0.93	2.10	2.52	2.17	10.03	1.80	2.18	2.77	2.97	5.75
9	0.70	2.20	1.68	3.45	16.17	1.37	2.20	1.97	2.23	10.83
10	1.67	2.17	2.72	4.68	8.27	1.87	2.30	1.72	2.55	16.45
11	0.80	1.93	1.72	1.67	7.05	5.32	1.48	2.83	1.85	20.25
12	3.92	1.50	2.27	2.22	11.40	5.37	1.53	2.33	1.93	10.12
13	1.88	1.75	2.57	1.52	8.83	2.47	2.10	2.17	6.58	15.53
14	2.00	1.97	3.55	1.62	20.17	1.53	1.42	3.48	2.32	8.10
15	3.43	1.67	5.63	1.80	30.00	5.25	2.75	3.23	2.48	11.67
16	2.20	2.67	1.83	1.67	7.93	2.73	1.58	2.17	3.98	13.17
17	2.40	1.33	2.47	1.47	8.23	1.47	2.72	4.82	2.30	8.30
18	1.40	1.50	1.97	1.50	9.02	1.83	2.40	2.25	4.20	13.52
19	1.83	0.92	2.00	1.40	15.67	4.38	1.98	3.67	2.03	16.77
20	1.30	1.72	1.47	0.98	6.72	1.33	3.78	5.73	2.23	16.33
21	4.02	0.72	2.17	1.27	10.33	1.57	4.23	4.17	2.38	6.63
22	1.72	0.93	2.48	2.47	14.93	1.83	2.17	2.50	2.07	8.57
23	1.18	1.20	2.20	1.63	16.53	1.67	2.25	6.17	1.60	6.37
24	1.25	0.92	3.85	1.72	5.67	1.83	1.67	1.98	2.22	14.62
25	2.48	1.72	3.52	3.50	13.93	3.45	1.33	2.23	4.23	14.67
26	2.30	3.27	6.20	1.70	12.23	1.50	2.23	2.63	2.88	10.90
27	1.17	2.68	2.70	1.30	6.73	1.72	2.92	3.17	3.42	9.70
28	1.50	1.67	3.73	2.42	7.93	1.42	1.33	3.67	2.48	10.17
29	2.07	0.80	4.83	1.67	6.08	2.55	1.57	2.90	1.52	8.73
30	3.73	1.68	3.20	2.02	4.92	2.23	1.20	4.50	6.07	5.67
31	2.42	2.20	3.18	2.47	8.50	1.82	2.17	3.18	2.33	12.17
32	1.67	3.17	1.73	2.15	4.93	2.28	1.60	4.25	2.72	14.50

ตารางที่ 3 ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนสินไหมหาดีใหญ่

Claims-HY

เวลา : นาที

No	Assessing					Processing				
	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest	AI	AI-PA	AI-IPD	H/S	Invest
1	0.43	0.92	2.12	1.83	8.80	1.83	1.45	4.13	1.93	6.93
2	0.48	1.53	3.10	2.32	16.78	3.23	1.68	2.53	3.68	6.95
3	0.58	0.68	4.30	1.62	19.45	5.05	1.78	3.28	1.40	6.47
4	0.60	1.62	2.82	4.18	21.60	4.62	1.62	1.38	6.95	10.55
5	0.78	1.25	2.37	1.17	12.42	3.55	2.52	2.93	2.62	5.53
6	1.27	4.48	10.50	7.72	8.73	3.45	2.57	6.92	6.72	4.10
7	2.00	1.30	3.42	2.68	8.12	2.03	1.53	2.90	5.48	4.50
8	2.28	0.80	6.75	2.12	7.60	2.63	1.68	3.85	4.22	4.95
9	1.48	1.28	3.38	1.53	6.17	2.73	1.72	2.17	1.32	4.82
10	2.17	1.25	2.88	1.67	10.32	1.85	3.25	4.12	2.62	7.70
11	1.30	1.92	4.33	1.25	14.07	3.23	5.07	2.92	1.67	4.22
12	2.33	1.05	6.17	2.98	7.67	3.83	6.72	3.78	10.47	3.60
13	1.27	2.52	2.73	1.33	8.07	3.30	1.97	2.53	3.63	7.27
14	0.90	1.80	4.43	2.57	7.18	2.75	5.47	4.42	3.33	8.08
15	1.08	1.97	4.43	0.85	4.50	2.07	2.23	2.23	1.58	6.25
16	1.30	1.17	6.83	1.78	3.98	2.77	2.38	2.42	6.10	7.07
17	1.37	1.55	3.15	1.58	6.17	2.10	3.90	2.33	2.17	4.83
18	1.90	2.77	2.27	1.60	4.67	2.32	6.98	3.10	4.10	4.68
19	2.63	1.85	2.95	1.67	12.00	2.15	4.32	2.35	2.42	3.83
20	2.58	0.90	7.05	1.73	8.67	2.62	2.40	1.62	3.68	6.17
21	1.73	1.17	3.33	1.95	20.17	1.93	2.30	3.25	1.58	3.67
22	1.30	1.30	2.93	1.65	11.33	2.25	2.05	3.32	2.88	6.83
23	1.42	1.32	4.25	0.75	14.50	2.93	2.52	3.77	2.43	8.68
24	3.20	1.47	3.02	1.98	9.50	2.20	4.88	4.75	4.40	10.17
25	2.00	1.05	2.13	1.47	7.17	1.95	4.42	5.67	4.03	9.67
26	1.92	1.72	2.68	1.45	6.50	2.38	3.32	4.75	4.10	10.68
27	1.97	1.67	4.62	1.93	5.50	1.78	1.78	2.70	2.52	6.70
28	1.33	2.95	2.47	1.17	6.83	2.78	4.65	2.57	2.93	8.17
29	1.32	1.23	6.67	1.95	4.50	1.52	3.72	2.40	5.88	7.58
30	1.47	1.37	9.67	1.98	5.17	1.30	2.07	4.78	4.17	5.68
31	1.60	0.95	5.03	1.85	8.50	2.63	4.67	3.37	2.85	6.97
32	1.03	1.72	3.95	1.57	9.52	2.50	2.83	2.50	1.95	7.17

ตารางที่ 4 ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณาเปรียบเทียบ ขอนแก่น

เวลา : นาที

No	ASUB	Approval (non-med)	Approval (med)		ADLR
			Clean	complicated	
1	3.62	5.17	4.77	9.13	1.43
2	3.85	4.95	2.70	4.92	0.93
3	4.38	2.93	3.65	10.92	1.12
4	3.90	4.82	3.43	7.17	1.12
5	4.40	2.18	2.58	7.67	0.95
6	3.93	3.62	2.70	9.95	1.15
7	3.15	2.78	2.00	7.03	0.45
8	3.25	2.90	2.68	5.17	0.43
9	4.00	4.50	2.25	7.92	2.02
10	6.55	4.20	2.77	9.25	1.35
11	6.25	4.33	3.58	6.25	1.62
12	6.37	2.83	3.20	15.73	0.62
13	4.68	4.37	3.95	6.30	1.80
14	6.80	5.17	2.68	10.17	1.48
15	4.75	6.33	2.88	20.68	0.83
16	4.85	3.47	2.15	18.82	2.08
17	3.83	3.22	3.65	13.50	2.17
18	3.87	2.93	3.45	8.18	0.72
19	4.80	2.83	4.28	15.67	0.50
20	3.92	3.20	2.80	6.90	0.48
21	3.63	2.80	5.67	8.75	1.17
22	3.42	4.62	4.48	12.48	1.65
23	3.70	2.13	2.32	11.67	1.92
24	4.87	3.18	2.45	12.43	0.70
25	4.47	4.05	3.05	6.65	0.88
26	4.15	4.53	3.23	6.12	1.43
27	4.23	2.83	3.58	7.82	1.65
28	4.08	1.77	2.67	9.08	1.72
29	4.53	3.20	3.02	7.15	2.02
30	5.17	2.40	2.82	12.42	1.73
31	4.55	4.03	4.53	10.27	2.65
32	3.67	3.73	5.25	7.60	2.05

ตารางที่ 5 ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณารับประกันเชียงใหม่

เวลา : นาที

No	ASUB	Approval (non-med)	Approval (med)		ADLR
			Clean	complicated	
1	3.15	3.60	2.48	10.10	0.88
2	2.88	2.48	1.73	9.67	1.85
3	2.93	1.78	4.02	13.70	3.08
4	2.45	1.42	1.43	11.92	1.35
5	5.18	1.92	2.10	9.42	3.08
6	1.95	7.75	5.48	8.47	2.58
7	2.17	1.62	3.05	8.23	3.57
8	1.85	4.10	2.58	10.62	1.50
9	1.72	3.17	1.50	10.70	1.70
10	4.05	1.87	5.42	8.78	0.83
11	2.47	1.35	4.67	7.83	2.27
12	2.77	1.87	3.25	7.03	1.95
13	3.72	3.00	4.63	7.60	2.57
14	1.78	1.67	3.37	19.55	0.75
15	2.97	1.87	4.35	18.65	1.48
16	3.43	1.67	5.85	16.50	1.05
17	2.68	2.48	3.65	10.20	1.00
18	3.07	2.17	4.87	9.67	2.60
19	3.23	1.83	5.72	10.68	1.42
20	2.52	2.43	2.75	17.00	5.13
21	3.88	1.17	3.75	28.50	1.12
22	2.65	3.08	3.50	7.88	1.27
23	2.40	1.78	4.47	6.97	1.48
24	2.43	2.00	3.95	10.33	1.78
25	4.37	1.97	6.97	9.22	1.42
26	3.98	2.33	6.55	9.82	2.37
27	2.72	1.57	3.28	15.45	1.27
28	2.12	2.02	6.45	10.17	1.55
29	3.07	2.73	4.77	8.12	1.87
30	4.77	2.30	3.75	12.43	2.22
31	5.60	2.55	4.75	19.62	3.07
32	3.87	1.33	3.58	20.68	1.90

ตารางที่ 6 ค่าเวลาที่จับได้จากส่วนพิจารณาเปรียบเทียบ หาดใหญ่

เวลา : นาที

No	ASUB	Approval (non-med)	Approval (med)		ADLR
			Clean	complicated	
1	4.78	1.30	4.25	8.88	1.42
2	4.12	1.47	6.40	8.62	1.32
3	2.95	3.43	3.45	9.40	0.75
4	3.90	4.85	3.65	7.58	0.58
5	2.15	1.48	6.15	14.27	1.28
6	6.12	1.67	3.68	9.42	1.20
7	4.03	1.97	4.73	6.28	1.05
8	4.50	1.98	3.03	7.45	1.67
9	3.12	2.18	3.60	16.18	0.37
10	3.77	2.43	5.22	15.90	0.42
11	1.68	1.77	3.25	6.82	0.58
12	1.87	3.65	3.68	15.45	1.48
13	2.27	4.63	4.57	10.25	1.08
14	1.67	4.68	2.65	20.53	0.68
15	1.53	3.67	2.80	15.78	0.92
16	2.07	2.10	3.28	8.83	1.43
17	4.03	2.43	5.80	8.12	1.32
18	4.50	1.77	7.68	10.38	1.95
19	1.87	4.03	1.88	4.83	3.42
20	1.97	1.28	2.28	6.12	4.17
21	2.65	1.80	2.25	12.43	2.18
22	2.62	1.50	4.77	11.85	1.07
23	3.57	1.65	3.12	8.92	1.35
24	2.98	1.85	6.25	9.23	1.15
25	2.73	1.98	3.67	8.12	0.93
26	4.50	1.48	2.82	25.57	0.67
27	3.07	2.67	2.08	14.27	0.75
28	2.67	2.58	6.45	8.75	2.17
29	2.27	3.72	2.35	6.98	1.70
30	4.42	3.75	1.68	10.43	1.52
31	5.17	2.67	3.88	9.90	5.13
32	3.58	3.17	7.30	8.93	2.57

ตารางที่ 7 แสดงค่าเวลาดำเนินการ (Representative time) ของงานแต่ละอย่าง

เวลา : นาที

งาน		ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่	
Claims	Assessing	AI	1.16	1.78	1.53
		AI-PA	0.84	1.86	1.58
		AI-IPD	2.11	2.77	4.18
		H/S	1.81	2.00	2.03
		Invest	7.63	10.48	9.57
	Processing	AI	1.71	2.24	2.63
		AI-PA	2.50	2.14	2.98
		AI-IPD	3.53	3.28	3.30
		H/S	2.52	2.76	3.62
		Invest	6.15	10.50	6.55
U&I	ASUB	4.43	3.09	3.22	
	Approval (non-med)	3.63	2.34	2.55	
	Approval (med) clean case	3.29	4.02	4.02	
	Approval (med) complicated	9.80	11.86	10.83	
	ADLR	1.33	1.94	1.51	

จากตารางที่ 1-6 เป็นค่าเวลาที่จับได้จากทั้ง 3 สาขา โดยปรับค่าเวลาเป็นนาทีเรียบร้อยแล้ว โดยใช้จำนวนของตัวอย่างจำนวน 32 ตัวอย่าง ในแต่ละงาน แล้วนำค่าเวลาที่จับได้ มาหาค่าเวลาดำเนินการ (Representative time) โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Average) ซึ่งก็คือเอาเวลาจริงทั้งหมดรวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนตัวอย่าง ซึ่งได้ค่าของ ค่าเวลาดำเนินการ ของงานแต่ละอย่างแสดงไว้ ในตารางที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงค่าประเมิน (Rating) ของทั้ง 3 สาขาในระบบ Westinghouse

งาน		ขอนแก่น				เชียงใหม่				หาดใหญ่			
		S	E	Cd	Cs	S	E	Cd	Cs	S	E	Cd	Cs
Assessing	AI	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	AI-PA	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	AI-IPD	C ₂	B ₁	D	C	B ₂	B ₁	C	D	C ₁	C ₁	C	D
	HS	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	Invest	C ₂	B ₁	D	C	B ₂	B ₁	C	D	C ₁	C ₁	C	D
Processing	AI	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	AI-PA	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	AI-IPD	C ₂	B ₁	D	C	B ₂	B ₁	C	D	C ₁	C ₁	C	D
	HS	C ₂	B ₁	C	C	C ₁	B ₂	C	C	C ₁	B ₂	C	C
	Invest	C ₂	B ₁	D	C	B ₂	B ₁	C	D	C ₁	C ₁	C	D
U&I	ASUB	C ₂	B ₂	C	C	B ₂	B ₂	C	B	C ₁	B ₂	C	B
	App. (non-med)	C ₂	B ₂	C	C	B ₂	B ₂	C	B	C ₁	B ₂	C	B
	Clean	C ₂	B ₂	C	B	C ₁	C ₁	D	C	C ₂	B ₂	C	C
	Complicated	C ₂	B ₂	C	B	C ₁	C ₁	D	C	C ₂	B ₂	C	C
	ADLR	B ₂	B ₁	C	B	C ₁	C ₁	C	B	C ₁	B ₁	C	B

หมายเหตุ S = Skill, E = Effort, Cd = Conditions, Cs = Consistency

ตารางที่ 8 เป็นค่าประเมินตาม Westinghouse System of Rating โดยให้หัวหน้าของแต่ละส่วนงาน เป็นคนประเมิน

ตารางที่ 9 ค่าเวลาปกติ (Normal time) ของงานแต่ละอย่างทั้ง 3 สาขา

เวลา : นาที

	งาน	ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่
Assessing	AI	1.35	2.08	1.79
	AI-PA	0.97	2.18	1.85
	AI-IPD	2.40	3.32	4.72
	HS	2.10	2.34	2.38
	Invest	8.70	12.58	10.81
Processing	AI	1.98	2.62	3.08
	AI-PA	2.90	2.50	3.49
	AI-IPD	4.02	3.94	3.73
	HS	2.92	3.23	4.24
	Invest	7.01	12.60	7.40
U&I	ASUB	5.05	3.74	3.83
	Approval (non-med)	4.14	2.83	2.98
	Approval - cean	3.82	4.50	4.58
	Approval-complicated	11.37	13.28	12.35
	ADLR	1.64	2.25	1.83

ตารางที่ 9 เป็นค่าเวลาปกติ ซึ่งหาได้จากการนำเอาการประเมินอัตราการทำงานจากตารางที่ 8 นำไปเปรียบเทียบกับออกมาเป็นค่าตัวเลข ตามตารางการประเมินของระบบ Westinghouse (ดูภาคผนวก) แล้วจึงนำเอาค่าทั้ง 4 องค์ประกอบการประเมินมารวมกันเสร็จแล้วจึงนำไปคูณกับค่าเวลาตัวแทนในตารางที่ 7 แล้วจึงออกมาเป็นค่าเวลาปกติ

ค่าเวลาปกติ (Normal time) = ค่าเวลาตัวแทน (Representative time) x อัตราการทำงาน (Rating)

ตารางที่ 10 แสดงเวลามาตรฐาน (Standard time) ของแต่ละงาน

เวลา : นาที

	งาน	ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่
Assessing	AI	1.55	2.39	2.06
	AI-PA	1.12	2.51	2.13
	AI-IPD	2.76	3.82	5.43
	HS	2.42	2.69	2.74
	Invest	10.00	14.47	12.43
Processing	AI	2.28	3.01	3.54
	AI-PA	3.34	2.88	4.01
	AI-IPD	4.62	4.53	4.29
	HS	3.36	3.71	4.88
	Invest	8.06	14.49	8.51
U&I	ASUB	5.81	4.30	4.40
	Approval (non-med)	4.76	3.25	3.43
	Approval - clean	4.39	5.16	5.27
	Approval-complicated	13.08	15.27	14.20
	ADLR	1.89	2.59	2.10

ตารางที่ 10 แสดงถึงค่าเวลามาตรฐาน (Standard time) ของงานแต่ละประเภทโดยหาได้จาก

เวลามาตรฐาน = เวลาปกติ (Normal time) + ค่าเวลาเผื่อ (Allowance)

โดย ค่าเวลาเผื่อ (Allowance) = เวลาปกติ x % เวลาเผื่อ

เวลาเผื่อแบ่งเป็น

1. เวลาเผื่อบุคคล (Personal allowance) อ้างจาก วิจิตร ตันทสุทธิ และคณะ, การศึกษาการทำงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539 : หน้า 296-297 โดยคิดที่ 7% ของเวลาปกติ
2. เวลาเผื่อความเครียด (Fatigue allowance) อ้างจาก วันชัย วิจิรวณิช, การศึกษาการทำงาน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539 : หน้า 377 คิดที่ 4% ของเวลาปกติ
3. เวลาเผื่อสำหรับความล่าช้า (Delay allowance) ในการศึกษาครั้งนี้ พิจารณาจากความล่าช้าที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable Delay) อันเนื่องมาจากระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งการประมวลผลล่าช้าอาจมีสาเหตุมาจาก การทำงานหนักของเครื่องหรือ ระบบ เป็นต้น โดยได้ประเมินร่วมกับ เจ้าหน้าที่ส่วน system control ซึ่งได้บันทึกระยะเวลาของความล่าช้าของระบบที่เกิดขึ้นได้ โดยประเมินค่าเวลาตรงนี้ ไว้ที่ 4% ของเวลาปกติ

$$\begin{aligned}
 \therefore \% \text{ เวลาเผื่อ} &= \text{เวลาเผื่อบุคคล} + \text{เวลาเผื่อความเครียด} + \text{เวลาเผื่อความล่าช้า} \\
 &= 7\% + 4\% + 4\% \\
 &= 15\%
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 11 การแสดงค่าเวลามาตรฐาน โดยรวมส่วน Assessing และ Processing ของส่วนงาน
งานสินไหมประกันชีวิตเข้าด้วยกัน

เวลา : นาที

	งาน	ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่
Claims	AI	3.83	5.40	5.60
	AI-PA	4.46	5.39	6.14
	AI-IPD	7.38	8.35	9.72
	HS	5.78	6.40	7.62
	Invest	18.06	28.96	20.94
U&I	ASUB	5.81	4.30	4.40
	APP- non med	4.76	3.25	3.43
	App - clean	4.39	5.16	5.27
	App - complicated	13.08	15.27	14.20
	ADLR	1.89	2.59	2.10

ตารางที่ 11 เป็นเวลามาตรฐาน ที่ได้นำเอาค่าเวลามาตรฐานของงาน Assessing และ Processing ในส่วนงานสินไหมประกันชีวิตมารวมไว้ด้วยกัน เพราะงานชิ้นหนึ่งจะต้องผ่านขั้นตอนการทั้ง Assessing และ Processing จึงจะถือว่าจบงาน 1 อย่าง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเวลามาตรฐาน โดยการปรับค่าเป็น นาที และวินาที

เวลา : นาทีและวินาที.

	งาน	ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่
Claims	AI	3'50"	5'24"	5'36"
	AI-PA	4'28"	5'23"	6'08"
	AI-IPD	7'23"	8'21"	9'43"
	HS	5'47"	6'24"	7'37"
	Invest	18'04"	28'58"	20'56"
U&I	ASUB	5'49"	4'18"	4'24"
	APP-non med	4'46"	3'15"	3'25"
	APP-clean	4'23"	5'10"	5'16"
	APP-complicated	13'05"	15'16"	14'12"
	ADLR	1'53"	2'35"	2'06"

ตารางที่ 12 เป็นการนำค่าเวลามาตรฐานจากตารางที่ 11 มาปรับค่าเป็นนาที และวินาที โดยให้เครื่องหมาย ' แทนหน่วยนาทีและเครื่องหมาย " แทนหน่วยวินาที

ตารางที่ 13 สัดส่วนของยอดงานในรอบ 10 เดือน ของส่วนงานพิจารณาสินไหมตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2540 ถึง สิงหาคม 2541

เดือน	ชอนแก่น					เชียงใหม่					หาดใหญ่				
	AI	AI-PA	AI-IPD	Hs	Invest	AI	AI-PA	AI-IPD	Hs	Invest	AI	AI-PA	AI-IPD	Hs	Invest
November	1,039	199	147	1,157	121	963	281	111	1,331	228	1,597	608	150	1,238	203
December	1,121	200	99	1,242	133	1,062	248	164	1,484	195	1,885	664	187	1,386	191
January	1,220	197	128	953	118	1,061	248	140	1,317	300	1,586	547	125	1,199	239
February	1,041	206	98	932	113	942	225	155	1,196	225	1,574	610	125	1,176	285
March	1,204	203	103	1,049	170	1,027	202	112	1,486	189	1,724	640	172	1,206	243
April	996	166	110	956	163	1,035	232	113	1,272	236	1,535	646	137	1,169	242
May	1,309	204	117	1,000	127	1,384	295	152	1,690	223	1,503	576	152	1,136	229
June	1,250	199	169	1,267	118	1,424	330	149	1,586	221	1,784	655	204	1,312	232
July	1,275	256	237	1,419	206	1,224	280	153	1,850	269	1,594	600	154	1,685	221
August	1,273	279	196	1,213	150	1,504	275	155	1,662	179	1,535	549	159	1,389	273
Total	11728	2109	1404	11188	1419	11626	2595	1404	14874	2235	16317	6095	1565	12896	2358
%	43	7	5	40	5	35	8	4	46	7	42	15	4	33	6

ตารางที่ 13 เป็นยอดงานเข้า จำนวน 10 เดือน ของทั้ง 3 สาขา โดยแยกเป็นแต่ละประเภทว่ามี ยอดงานเท่าใด โดยนำมาจาก Monthly Claim Production Report ของ แต่ละสาขา เพื่อหาสัดส่วน ของงานว่า แต่ละประเภทมีสัดส่วนเท่าไร

ตารางที่ 14 แสดงค่าเวลามาตรฐานเฉลี่ย ตามสัดส่วนของงานแต่ละประเภทของส่วนงานพิจารณาสิ้นใหม่

	ขอนแก่น	เชียงใหม่	หาดใหญ่
ค่าเวลามาตรฐานเฉลี่ย/ราย (นาที)	5.54 หรือ 5 นาที 32 วินาที	7.63 หรือ 7 นาที 38 วินาที	7.43 หรือ 7 นาที 26 วินาที
ปริมาณที่คาดว่าจะได้ (7 ชม=1 วัน) ราย/วัน	75	55	56

ตารางที่ 14 แสดงค่าเวลาถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของแต่ละงาน โดยหาได้จากเวลามาตรฐานถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก = (เวลามาตรฐาน AIx% สัดส่วนงาน AI) + (เวลามาตรฐาน AI-PA

X % ของ AI-PA) + (เวลามาตรฐาน AI-IPDx% ของ AI-IPD)

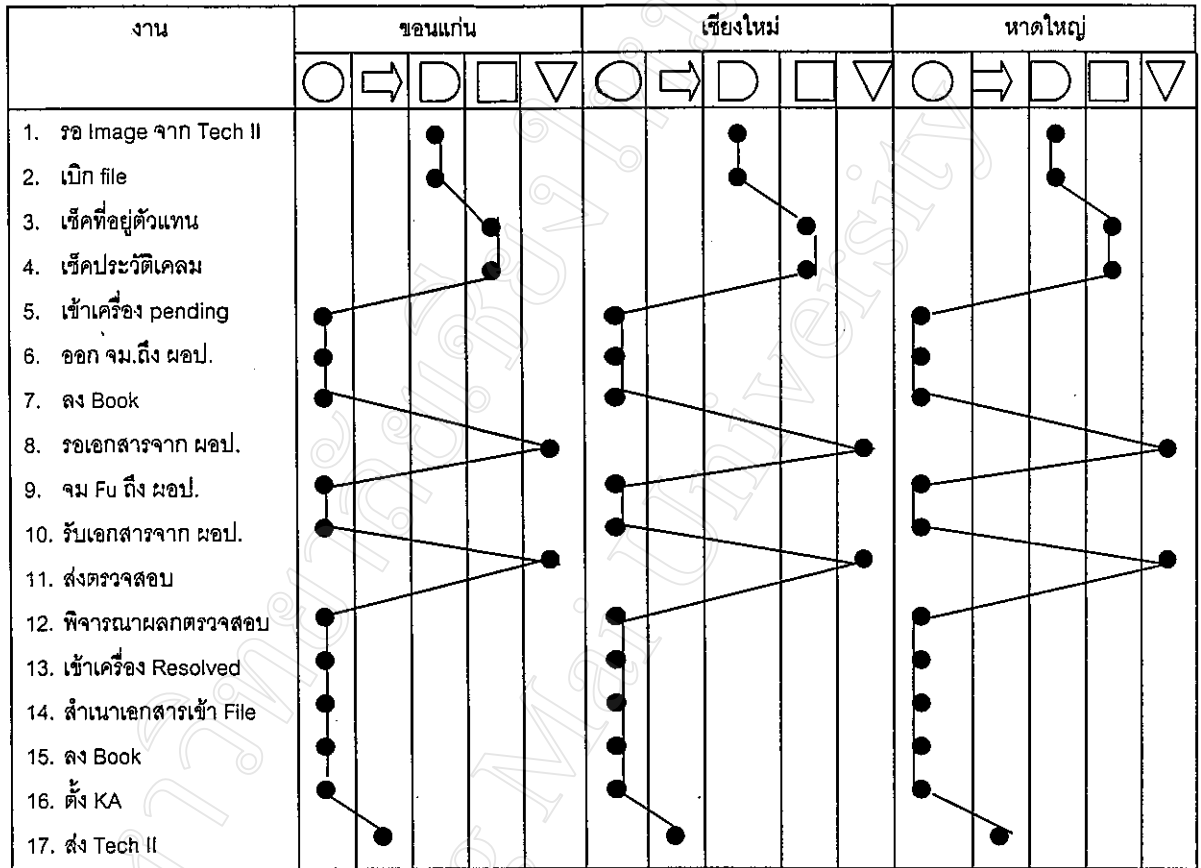
+ (เวลามาตรฐาน HSx% ของงาน HS) + (เวลามาตรฐาน

Invest x % งาน Invest)

เวลามาตรฐานของแต่ละงานได้จากตารางที่ 10 และ สัดส่วนของแต่ละงานได้จากตาราง 11 จากเวลามาตรฐานเฉลี่ยของแต่ละสาขา สามารถมาคำนวณว่าใน 1 วัน ผู้พิจารณางานสามารถพิจารณางานได้วันละเท่าไร โดยไม่มีสิ่งใด ๆ มารบกวนทั้งสิ้น โดยคิดชั่วโมงทำงาน วันละ 7 ชั่วโมง (เวลาทำงาน 7.5 ชั่วโมง หักเวลาพักผ่อนช่วงเช้า 15 นาที และช่วงบ่าย 15 นาที จึงเหลือ 7 ชั่วโมง) พบว่าสาขาขอนแก่น น่าจะทำได้ที่ 75 ราย/วัน สาขาเชียงใหม่ 55 ราย/วัน และสาขาหาดใหญ่ ที่ 56 ราย/วัน

ส่วนที่ 2 การศึกษาขั้นตอนการทำงาน

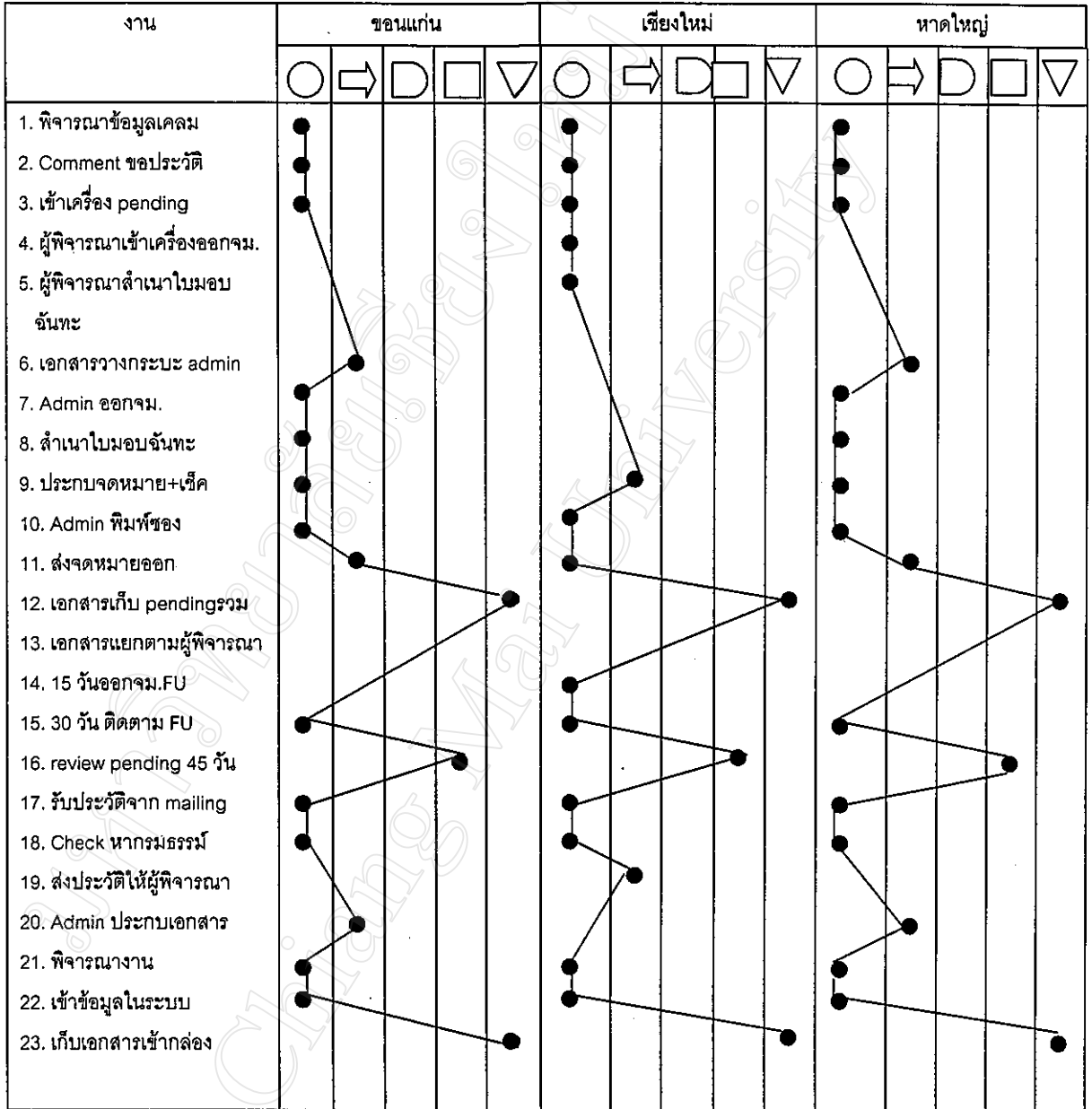
แผนภูมิที่ 1 Flow process chart ของงานยกเว้นเบียดประกัน (WP)



- หมายเหตุ
- : Operation, process
 - ⇒ : Transportation
 - D : Delay
 - : Inspection
 - ▽ : Pending

จากแผนภูมิที่ 1 ซึ่งเป็น Flow process chart ของงานยกเว้นเบี้ยประกัน (WP) ซึ่งพบว่าขั้นตอนในการทำงานเหมือนกัน เริ่มจากการรับ Image จากสำนักงานใหญ่ (Tech II) ซึ่งเป็นเอกสารที่แจ้งว่า ผู้เอาประกันรายนี้ถึงกำหนดที่จะต้องพิจารณาเรื่องยกเว้นเบี้ยประกัน เมื่อทางสาขาได้รับก็จะเบิกเรื่องเก่าจาก file ขึ้นมาพร้อมทั้ง check ที่อยู่ของตัวแทน และประวัติเคลม แล้วจึงเข้าข้อมูลในระบบเพื่อเป็นประวัติเคลม จากนั้นจึงออกจดหมายแจ้งผู้เอาประกันให้ส่งเอกสารใบรับรองแพทย์ เพื่อยืนยันการทุพพลภาพแล้วลงทะเบียนเป็นประวัติในสมุด เสร็จแล้วจึงเก็บเรื่องเข้า file pending เพื่อรอเอกสารจากผู้เอาประกัน ถ้าผู้เอาประกันไม่ส่งมาภายใน 1 เดือน ก็จะออกจดหมายติดตามทวงถามจากผู้เอาประกันเมื่อได้รับเอกสารจากผู้เอาประกัน ก็จะนำมาพิจารณา ถ้าข้อมูลไม่เพียงพอต้อง pending ต่อ โดยส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจเยี่ยมผู้เอาประกัน ว่ามีอาการเป็นอย่างไรบ้าง หลังจากได้ผลจึงนำเรื่องมาพิจารณา เข้าข้อมูลลบรายการ pending ในระบบ (Resolved) แล้วสำเนาเอกสารเข้า file ลงข้อมูลในสมุดทะเบียน ตั้ง KA เพื่อให้ระบบออก Image ออกมาเดือนในงวดการพิจารณาครั้งต่อไป แล้วส่งเอกสารทั้งหมดไปยังสำนักงานใหญ่

แผนภูมิที่ 2 Flow process chart ของงานขอประวัติการรักษาผ่านโรงพยาบาล



แผนภูมิที่ 2 แสดง Flow process chart ของงานขอประวัติการรักษาผ่านโรงพยาบาลของสวนของเคลม โดยขั้นตอนต่าง ๆ เหมือนกันมาก โดยสาขาขอนแก่น เหมือนกับสาขาหาดใหญ่ ทั้งหมดทุกขั้นตอน ส่วนสาขาเชียงใหม่ มีบางขั้นตอนแตกต่างกัน ได้แก่ ขั้นตอน 4 และ 5 ผู้พิจารณาจะเป็นคนออกจดหมาย และสำเนาใบมอบฉันทะเอง และในขั้นตอนที่ 13 การเก็บเอกสาร pending ทางสาขาเชียงใหม่ จะแยกเก็บไปตามผู้พิจารณาแต่ละคน และขั้นตอนที่ 14 หลังจาก pending แล้ว 15 วัน จะมีการออกจดหมายติดตามไปยังโรงพยาบาล สำหรับขั้นตอนที่เหมือนกันจะเป็นดังนี้

เมื่อผู้พิจารณาพิจารณาเอกสารเคลมแล้วมีความเห็นว่าข้อมูลที่ได้มาไม่เพียงพอต่อการพิจารณาก็จะ Comment บนเอกสาร เพื่อขอประวัติการรักษา และเข้าข้อมูลใน system เป็น pending ขอเอกสารเรียบร้อยแล้วจึงไปวางในกระบะ pending เพื่อให้เจ้าหน้าที่ admin นำไปออกจดหมายขอประวัติไปยังโรงพยาบาล โดยสำเนาใบมอบฉันทะ ประกอบจดหมายกับเช็คค่าธรรมเนียม พิมพ์ซองและจัดส่งออกทาง mailing เรียบร้อยแล้ว จึงนำเอกสารต้นฉบับและใบเคลม เข้าไปเก็บยัง file pending ถ้า 30 วัน เอกสารยังไม่มา ก็จะมีการออกจดหมายติดตามไปยังโรงพยาบาล โดยถึง 45 วัน ถ้าประวัติยังไม่มา ผู้พิจารณาจะต้องนำงานไปพิจารณาใหม่ว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อ ถ้าเอกสารมาแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจเช็คหาเบอร์กรมธรรม์ และนำประวัติไปประกบกับเอกสารต้นฉบับ ส่งให้ผู้พิจารณาไปดำเนินการต่อไป เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้ว ก็เข้าข้อมูลใน system ก็เป็นอันเสร็จขั้นตอนการพิจารณา เอกสารจะถูกเก็บเข้ากล่องเพื่อไปเก็บเป็นหลักฐานไว้ที่ Store ที่สำนักงานใหญ่

จากแผนภูมิที่ 3 แสดง Flow process chart ของงานออกจดหมายถึงตัวแทนเพื่อเตือนการยกเลิกสัญญาเพิ่มเติมของผู้เอาประกันภัย ซึ่งทั้งสาขาขนาดใหญ่ และขอนแก่น มีขั้นตอนต่าง ๆ เหมือนกันโดยสาขาขอนแก่นมีขั้นตอนการสำเนาจดหมายส่งให้ผู้ประสานงานฝ่ายขาย (DOA) เพิ่มมา 1 ขั้นตอน ส่วนสาขาเชียงใหม่มีขั้นตอนที่แตกต่างออกไป คือขั้นตอนที่ 3 ผู้พิจารณาจะเป็นผู้พิจารณาออกจดหมายเองโดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากหัวหน้างาน และไม่ต้องนำจดหมายมาให้หัวหน้าเซ็นเพราะจดหมายมีลายเซ็นแล้วส่วนขั้นตอนอื่น ๆ จะเหมือนกับอีก 2 สาขา ดังนี้

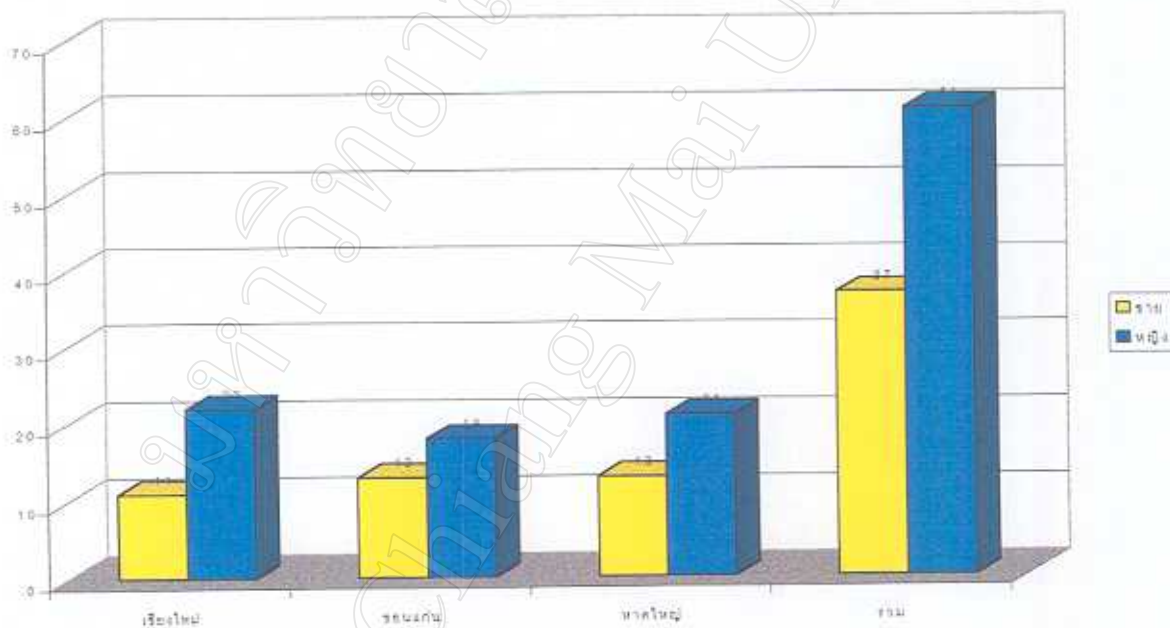
ผู้พิจารณาเคลม เมื่อดูข้อมูลแล้วมีความเห็นว่าควรจะตัดเตือนการเคลม จะเขียนเหตุผลลงในใบ Comment แล้วส่งให้หัวหน้างานพิจารณาอีกครั้งว่า เห็นชอบด้วยหรือไม่ เมื่อหัวหน้าเห็นชอบด้วย ก็จะเซ็นเอกสาร และส่งเอกสารกลับมาให้ผู้พิจารณา เข้าข้อมูลใน system แล้วนำเอกสารไปวางกระบะ ทาง admin ก็จะนำเอาเอกสารไปออกจดหมายโดยสำเนาจดหมายฉบับหนึ่งแนบติดกับเอกสารต้นฉบับใบเคลม เพื่อเข้าเก็บใน file เสร็จแล้วจะส่งจดหมายให้หัวหน้าเซ็น เมื่อเรียบร้อยแล้วจะพิมพ์ซอง และจัดส่งไปให้ตัวแทน ส่วนเอกสารต้นฉบับใบเคลมจะส่งกลับผู้พิจารณา เพื่อเก็บเข้า store ต่อไป

ส่วนที่ 3. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 15 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และเพศ

หน่วยงาน	เพศ / ร้อยละ				รวม	ร้อยละ
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ		
เชียงใหม่	11	33.3	22	66.7	33	100.0
ขอนแก่น	13	41.9	18	58.1	31	100.0
หาดใหญ่	13	38.2	21	61.8	34	100.0
รวม	37	37.7	61	62.3	98	100.0

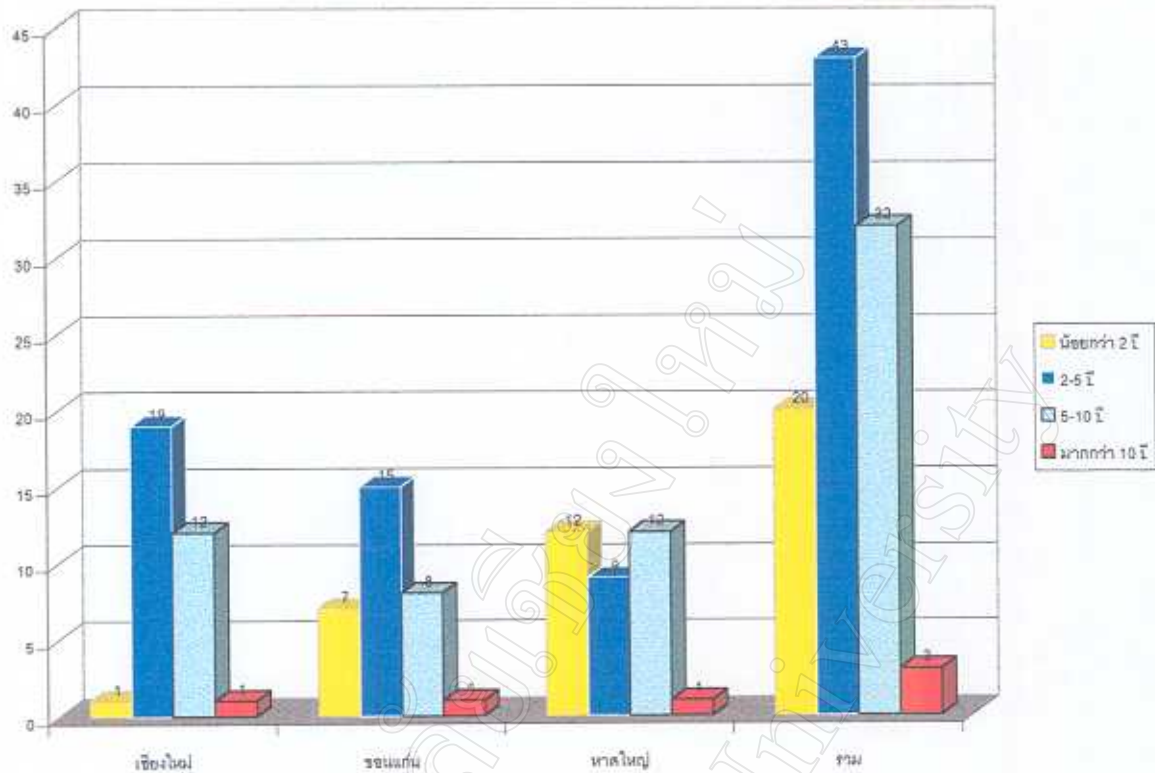


แผนภูมิ 4

จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 4 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และ เพศนั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.3 ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG เป็นเพศ หญิง ที่เหลือร้อยละ 37.7 เป็นเพศชาย โดยที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัด เชียงใหม่นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 เป็นเพศหญิง ที่เหลือร้อยละ 33.3 เป็นเพศชาย ส่วนพนักงาน กลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 เป็นเพศหญิง ที่ เหลือร้อยละ 41.9 เป็นเพศชาย ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาด ไหญ่นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.8 เป็นเพศหญิง ที่เหลือร้อยละ 38.2 เป็นเพศชาย

ตาราง 16 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา และระยะเวลาในการทำงาน

หน่วยงาน	ระยะเวลาในการทำงาน / ร้อยละ										รวม	ร้อยละ
	น้อยกว่า 2 ปี	ร้อยละ	2-5 ปี	ร้อยละ	5-10 ปี	ร้อยละ	มากกว่า 10 ปี	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ		
เชียงใหม่	1	3.0	19	57.6	12	36.4	1	3.0	33	100.0		
ขอนแก่น	7	22.6	15	48.4	8	25.8	1	3.2	31	100.0		
หาดใหญ่	12	35.3	9	26.5	12	35.3	1	2.9	34	100.0		
รวม	20	20.4	43	43.9	32	32.6	3	3.1	98	100.0		

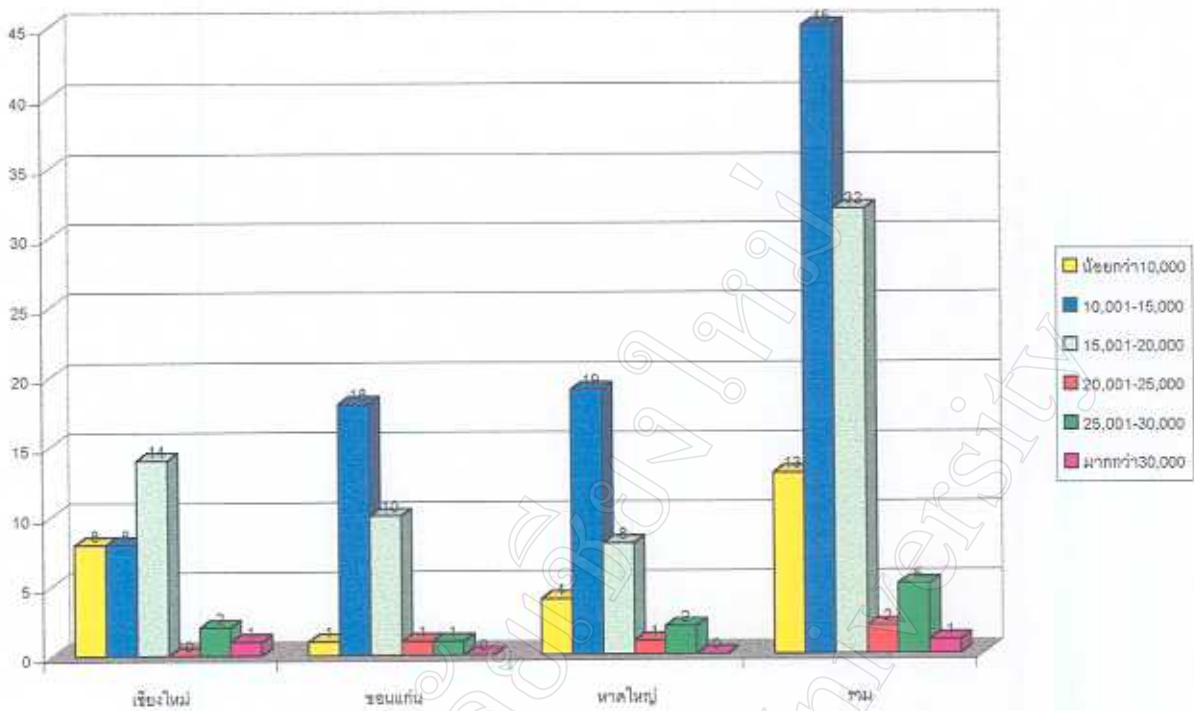


แผนภูมิ 5

จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 5 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และระยะเวลาในการทำงานนั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.9 ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 2 ปีถึง 5 ปี รองลงมาคือ มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 5 ถึง 10 ปี และ น้อยกว่า 2 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.6 และ 20.4 ตามลำดับ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.6 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 2 ปีถึง 5 ปี รองลงมาคือ มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 5 ปีถึง 10 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.4 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.4 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 2 ปีถึง 5 ปี รองลงมาคือ มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 5 ปีถึง 10 ปี และ น้อยกว่า 2 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 22.6 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่ทำงานอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.3 เท่ากัน มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และระหว่าง 5 ปีถึง 10 ปี รองลงมาคือ มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 2 ปีถึง 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 2.9 ตามลำดับ

ตาราง 17 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และระดับของรายได้

หน่วยงาน	ระดับของรายได้ / ร้อยละ										รวม	ร้อยละ		
	น้อยกว่า 10,000 บาท	ร้อยละ ละ	10,001- 15,000 บาท	ร้อยละ ละ	15,001- 20,000 บาท	ร้อยละ ละ	20,001- 25,000 บาท	ร้อยละ ละ	25,001- 30,000 บาท	ร้อยละ ละ			มากกว่า 30,000 บาท	ร้อยละ ละ
เชียงใหม่	8	24.2	8	24.2	14	42.5	-	-	2	6.1	1	3.0	33	100.0
ขอนแก่น	1	3.2	18	58.1	10	32.3	1	3.2	1	3.2	-	-	31	100.0
หาดใหญ่	4	11.8	19	55.9	8	23.5	1	2.9	2	5.9	-	-	34	100.0
รวม	13	13.3	45	45.9	32	32.7	2	2.0	5	5.1	1	1.0	98	100.0

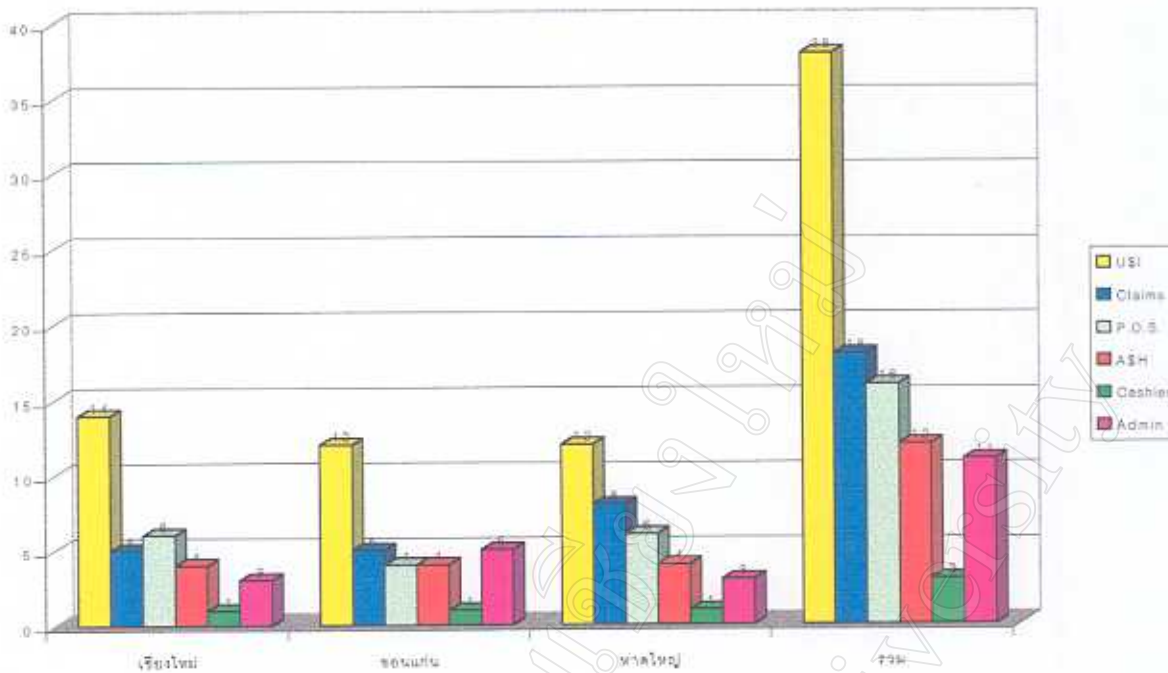


แผนภูมิ 6

จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 6 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และระดับรายได้นั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.9 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 บาทถึง 25,000 บาท และ น้อยกว่า 10,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 13.3 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.5 มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท รองลงมาคือ มีระดับรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ ระหว่าง 10,001 บาทถึง 15,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.2 เท่ากัน ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 บาทถึง 15,000 บาท รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.9 มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 บาทถึง 15,000 บาท รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท และน้อยกว่า 10,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 11.8 ตามลำดับ

ตาราง 18 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา และส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่

หน่วย งาน	ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ / ร้อยละ											รวม	ร้อยละ	
	U&I ร้อยละ	Claims ร้อยละ	P.O.S. ร้อยละ	A&H ร้อยละ	Cashier ร้อยละ	Admin ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
เสียงใหม่	14	42.4	5	15.2	6	18.2	4	12.1	1	3.0	3	9.1	33	100.0
ขอแลก	12	38.7	5	16.1	4	12.9	4	12.9	1	3.2	5	16.1	31	100.0
หาดใหญ่	12	35.3	8	23.5	6	17.7	4	11.8	1	2.9	3	8.8	34	100.0
รวม	38	38.8	18	18.7	16	16.3	12	12.2	3	3.1	11	11.2	98	100.0



แผนภูมิ 7

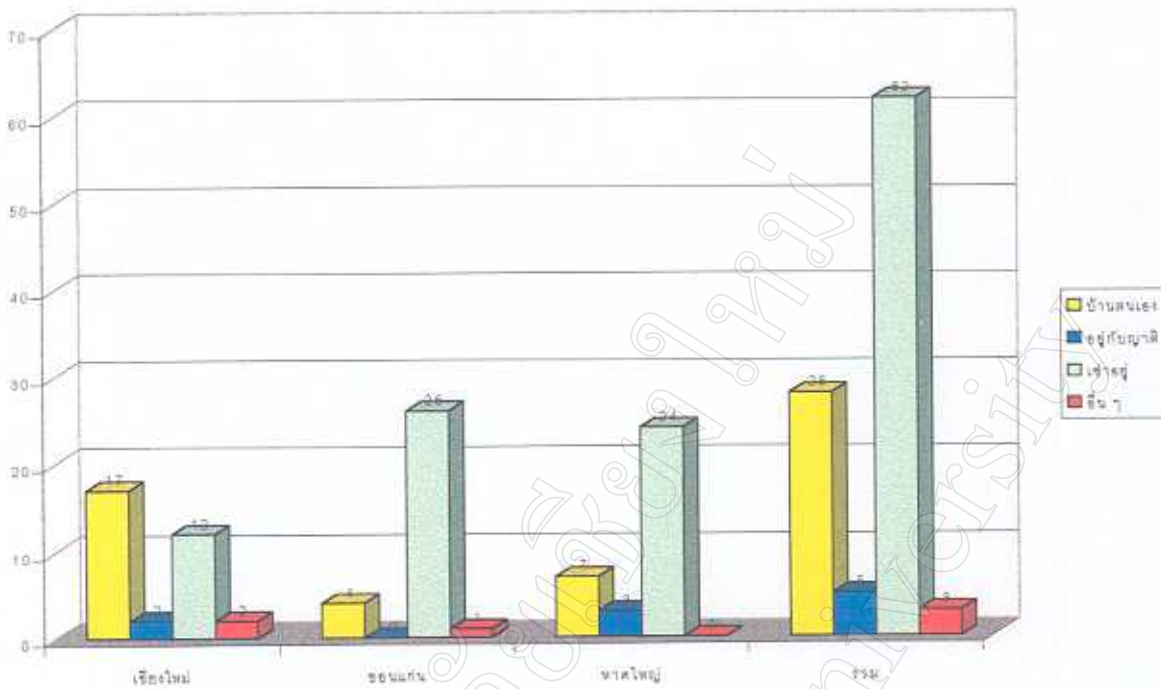
จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 7 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่นั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.8 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำงานในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) รองลงมาคือ ทำงานในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) และส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.4 และ 16.3 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG สาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.4 ทำงานในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) รองลงมาคือ ทำงานในส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) และส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.2 และ 15.2 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG สาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.7 ทำงานในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) รองลงมาคือ ทำงานในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) และส่วนบริหาร (Administration) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 16.1 เท่ากัน ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG สาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.3 ทำงานในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) รองลงมาคือ ทำงานในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) และส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 17.7 ตามลำดับ

ตาราง 19 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำนวนตามสาขา และสถานที่พักอาศัย

หน่วยงาน	สถานที่พักอาศัย / ร้อยละ							รวม	ร้อยละ	
	บ้านตนเอง	ร้อยละ	อยู่กับญาติ	ร้อยละ	เช่าอยู่	ร้อยละ	อื่น ๆ			ร้อยละ
เชียงใหม่	17	51.5	2	6.1	12	36.3	2	6.1	33	100.0
ขอนแก่น	4	12.9	-	-	26	83.9	1	3.2	31	100.0
หาดใหญ่	7	20.6	3	8.8	24	70.6	-	-	34	100.0
รวม	28	28.6	5	5.1	62	63.2	3	3.1	98	100.0

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง - อยู่บ้านพักข้าราชการ จำนวน 2 ราย

- อยู่บ้านเพื่อน จำนวน 1 ราย

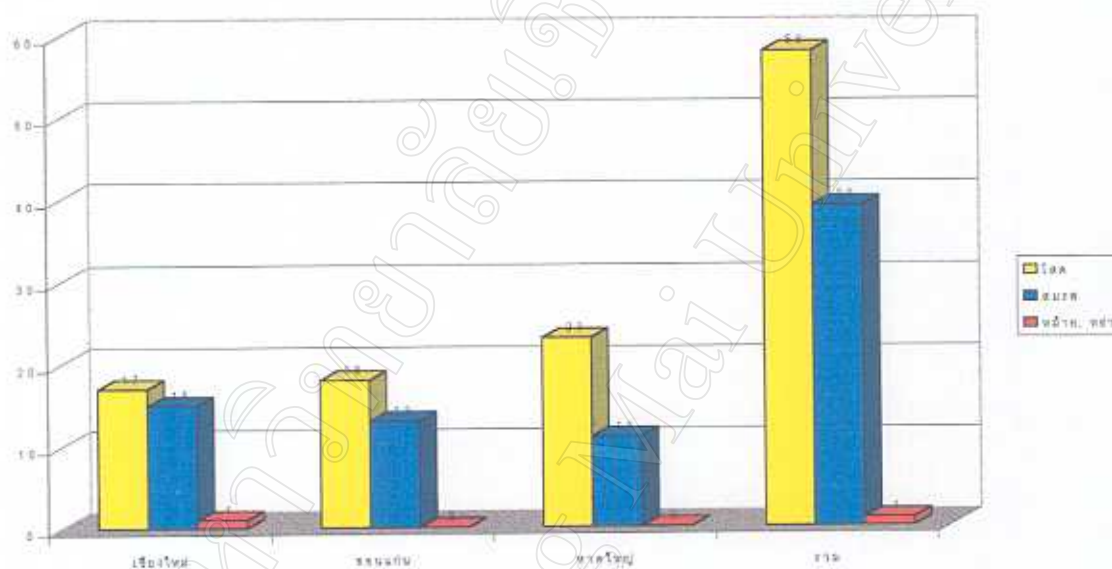


แผนภูมิ 8

จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 8 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และสถานที่ที่พักอาศัยนั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.2 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จะเช่าบ้านอยู่ รองลงมาคือ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จะอยู่บ้านตนเอง และ อยู่บ้านญาติ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.6 และ 5.1 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.5 อยู่บ้านตนเอง รองลงมาคือ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จะเช่าบ้านอยู่ และ อยู่กับญาติ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 6.1 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.9 เช่าบ้านอยู่ รองลงมาคือ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จะอยู่บ้านตนเอง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.9 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.6 เช่าบ้านอยู่ รองลงมาคือ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จะอยู่บ้านตนเอง และอยู่กับญาติ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.6 และ 8.8 ตามลำดับ

ตาราง 20 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และสถานภาพสมรส

หน่วยงาน	สถานภาพสมรส / ร้อยละ						รวม	ร้อยละ
	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ	หม้าย, หย่า	ร้อยละ		
เชียงใหม่	17	51.5	15	48.4	1	3.1	33	100.0
ขอนแก่น	18	58.1	13	41.9	-	-	31	100.0
หาดใหญ่	23	67.6	11	32.4	-	-	34	100.0
รวม	58	59.2	39	39.8	1	1.0	98	100.0



แผนภูมิ 9

จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 9 พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา และสถานภาพสมรสนั้น โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.2 ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ยังโสดอยู่ รองลงมาคือ สมรสแล้ว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39.8 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.5 ยังโสดอยู่ รองลงมาคือ สมรสแล้ว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48.4 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 ยังโสดอยู่ รองลงมาคือ สมรสแล้ว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.6 ยังโสดอยู่ รองลงมาคือ สมรสแล้ว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.4

ตาราง 21 ความพึงพอใจในหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา

ความพึงพอใจในหัวหน้างาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่							
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- หัวหน้างานไม่ความเป็นกันเอง	3.68	มาก	3.70	มาก	3.56	มาก	3.64	มาก
- หัวหน้างานยอมรับความคิดเห็น	3.42	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
- ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า	3.26	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
- หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการแบ่งงาน	3.35	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
- พอใจในการทำงานของหัวหน้า	3.48	ปานกลาง	3.64	มาก	3.38	ปานกลาง	3.50	มาก
- พอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า	3.32	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
รวม	3.42	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจในหัวหน้างานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ซึ่งพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวหน้างานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากในด้านหัวหน้างานมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.68) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ หัวหน้างานยอมรับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.42) ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) หัวหน้ามีความยุติธรรมในการแบ่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.35) พอใจในการทำงานของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.48) และพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวหน้างานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากในด้านหัวหน้างานมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพอใจในการทำงานของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ หัวหน้างานยอมรับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.27) ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.30) หัวหน้ามีความยุติธรรมในการแบ่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวหน้างานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากในด้านหัวหน้างานมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.56) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ หัวหน้างานยอมรับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.29) ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.12) หัวหน้ามีความยุติธรรมในการแบ่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26) พอใจในการทำงานของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) และพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ตาราง 22 ความพึงพอใจในงาน และตำแหน่งงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา

ความพึงพอใจในงาน และ ตำแหน่งงาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม	
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)					
	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ
- พอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.61	มาก	3.15	ปานกลาง	3.59	มาก	3.45	ปานกลาง		
- งานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถ ความถนัด	3.68	มาก	3.24	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง		
รวม	3.65	มาก	3.20	ปานกลาง	3.53	มาก	3.46	ปานกลาง		

ตาราง 22 (ต่อ) ความพึงพอใจในงาน และตำแหน่งงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา

ความพึงพอใจในงาน และ ตำแหน่งงาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ			
- รู้สึกเบื่อหน่ายที่ทำงานซ้ำซาก	2.65	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.47	น้อย	2.70	ปานกลาง	
- อยากให้มีการหมุนเวียนงาน	3.45	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.53	มาก	3.45	ปานกลาง	
- มีโทรศัพท์เข้ามาขัดจังหวะในการทำงาน	3.48	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.65	มาก	3.38	ปานกลาง	
- มีตัวแทน หรือฝ่ายขายเข้ามา รบกวนการทำงาน	2.87	ปานกลาง	2.42	น้อย	2.38	น้อย	2.55	ปานกลาง	
- รู้สึกเบื่อน่ายกับการรับโทรศัพท์	2.81	ปานกลาง	2.39	น้อย	2.85	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง	
รวม	3.05	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในงาน และตำแหน่งงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจในงาน และตำแหน่งงานในระดับปานกลาง โดยที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และงานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถ และความถนัด (ค่าเฉลี่ย 3.68) นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกเบื่อบ่อยที่ทำงานซ้ำซาก (ค่าเฉลี่ย 2.65) อยากให้มีการหมุนเวียนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีโทรศัพท์เข้ามาขัดจังหวะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีตัวแทน หรือฝ่ายขายเข้ามารบกวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.87) และความรู้สึกเบื่อบ่อยกับการรับโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ส่วนที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) และงานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถ และความถนัด (ค่าเฉลี่ย 3.24) ความรู้สึกเบื่อบ่อยที่ทำงานซ้ำซาก (ค่าเฉลี่ย 3.00) อยากให้มีการหมุนเวียนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีโทรศัพท์เข้ามาขัดจังหวะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) นอกจากนี้ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งได้แก่ การมีตัวแทน หรือฝ่ายขายเข้ามารบกวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.42) และความรู้สึกเบื่อบ่อยกับการรับโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.39) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยากให้มีการหมุนเวียนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีโทรศัพท์เข้ามาขัดจังหวะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ส่วนในด้านงานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถ และความถนัด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และความรู้สึกเบื่อบ่อยกับการรับโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.85) พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกเบื่อบ่อยที่ทำงานซ้ำซาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) และการมีตัวแทน หรือฝ่ายขายเข้ามารบกวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ตาราง 23 ความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในสภาพจิตใจที่ดีในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

ความพึงพอใจในสุขภาพจิต ที่ดีในการทำงาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่							
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		รวม	
	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ
- เครียดกับงานที่ทำ	2.90	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง
- ลาป่วยในหนึ่งปีที่ผ่านมา	1.77	น้อย	1.94	น้อย	1.85	น้อย	1.86	น้อย
- อยากคิดลาออกจากงาน	1.94	น้อย	1.97	น้อย	1.82	น้อย	1.91	น้อย
- รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงาน นอกเวลา	2.32	น้อย	2.06	น้อย	1.79	น้อย	2.05	น้อย
รวม	2.23	น้อย	2.15	น้อย	2.01	น้อย	2.13	น้อย

ตาราง 23 (ต่อ) ความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

ความพึงพอใจในสุขภาพจิต ที่ดีในการทำงาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม	
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ		
	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ				
- รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.03	มาก	3.70	มาก	3.94	มาก	3.89	มาก	3.86	มาก
- ยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า	3.90	มาก	3.79	มาก	3.76	มาก	3.82	มาก	3.86	มาก
รวม	3.97	มาก	3.75	มาก	3.85	มาก	3.86	มาก	3.86	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ
AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจใน
ระดับน้อยในด้านการลาป่วยในหนึ่งปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 1.86) อยากคิดลาออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย
1.91) และ ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานนอกเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.05) และมีความพึงพอใจใน
ระดับมากในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.89) และความยินดีที่จะเสียสละ
ผลประโยชน์เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ใน
สาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านการลาป่วยในหนึ่งปีที่ผ่านมา
(ค่าเฉลี่ย 1.77) อยากคิดลาออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 1.94) และ ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการ
ทำงานนอกเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.32) และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความยินดีที่จะเสียสละผลประโยชน์เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า (ค่า
เฉลี่ย 3.90) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านการลาป่วยในหนึ่งปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 1.94) อยากคิดลาออก
จากงาน (ค่าเฉลี่ย 1.97) และ ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานนอกเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.06) และมี
ความพึงพอใจในระดับมากในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.70) และความ
ยินดีที่จะเสียสละผลประโยชน์เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทใน
เครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านการ
ลาป่วยในหนึ่งปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 1.85) อยากคิดลาออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 1.82) และ ความ
รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานนอกเวลา (ค่าเฉลี่ย 1.79) และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.94) และความยินดีที่จะเสียสละผลประโยชน์เพื่อให้
องค์กรก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตาราง 24 ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน และเพื่อนร่วมงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม	
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)					
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- เพื่อนช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหา	3.35	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
- องค์กรจัดบรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.32	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง
- เครื่องมือในการทำงานเหมาะสม	3.71	มาก	3.58	มาก	3.74	มาก	3.67	มาก	3.67	มาก
- ได้รับการยกย่อง และยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.19	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
- พื่อใจในการทำงานของ Tech 1, Tech 2 และ Operation Service	3.29	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
รวม	3.37	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง

ตาราง 24 (ต่อ) ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน และเพื่อนร่วมงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่							
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- มีการแบ่งพรรคพวกในการทำงาน	2.13	น้อย	3.48	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
- เพื่อนร่วมงานแต่ละคนทำงานไม่เกี่ยวข้องกัน	1.97	น้อย	2.39	น้อย	2.38	น้อย	2.26	น้อย
รวม	2.05	น้อย	2.94	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจในบรรยากาศในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานของ พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเครื่องมือในการทำงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเพื่อนให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.35) องค์กรจัดบรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) ได้รับการยกย่อง และยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และพอใจในการทำงานของ Tech 1, Tech 2 และ Operation Service (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านมีการแบ่งพรรคพวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.13) และเพื่อนร่วมงานแต่ละคนทำงานไม่เกี่ยวข้องกัน (ค่าเฉลี่ย 1.97) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเครื่องมือในการทำงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเพื่อนให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.09) องค์กรจัดบรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.79) ได้รับการยกย่อง และยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) พพอใจในการทำงานของ Tech 1, Tech 2 และ Operation Service (ค่าเฉลี่ย 2.73) และมีการแบ่งพรรคพวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านเพื่อนร่วมงานแต่ละคนทำงานไม่เกี่ยวข้องกัน (ค่าเฉลี่ย 2.39) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเครื่องมือในการทำงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านของเพื่อนได้ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.15) องค์กรจัดบรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.06) ได้รับการยกย่อง และยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) พพอใจในการทำงานของ Tech 1, Tech 2 และ Operation Service (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีการแบ่งพรรคพวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.03) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านเพื่อนร่วมงานแต่ละคนทำงานไม่เกี่ยวข้องกัน (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ตาราง 25 ความพึงพอใจในรายได้ และผลตอบแทนของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

ความพึงพอใจในรายได้ และผลตอบแทน	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม	
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ				
- การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	2.87	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- การขึ้นเงินเดือน หรือการปรับขึ้นมีความเหมาะสม	3.06	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- พอใจกับการประเมินผลการทำงาน	3.13	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- การได้รับโบนัสทำให้ขยันมากขึ้น	3.71	มาก	3.64	มาก	3.35	ปานกลาง	3.56	มาก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- ได้รับผลตอบแทนการทำงานเพียงพอ	2.94	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
รวม	3.14	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในรายได้ และผลตอบแทนของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการได้รับโบนัสทำให้ขยันมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.87) การขึ้นเงินเดือน หรือการปรับขึ้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.06) พอใจกับการประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการได้รับผลตอบแทนการทำงานเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการได้รับโบนัสทำให้ขยันมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.55) การขึ้นเงินเดือน หรือการปรับขึ้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.79) พอใจกับการประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการได้รับผลตอบแทนการทำงานเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.85) การขึ้นเงินเดือน หรือการปรับขึ้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.79) พอใจกับการประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) การได้รับโบนัสทำให้ขยันมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) และการได้รับผลตอบแทนการทำงานเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตาราง 26 ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขา

ความพึงพอใจในความมั่นคง ในงาน และความก้าวหน้า	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่						รวม
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		
	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	
- งานที่ท่ามีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.19	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	ปานกลาง
- ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนา ความรู้	3.58	มาก	3.33	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	ปานกลาง
- ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้	3.29	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับ ประสบการณ์	3.77	มาก	3.70	มาก	3.41	มาก	มาก
รวม	3.46	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	ปานกลาง

ตาราง 26 (ต่อ) ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

ความพึงพอใจในความมั่นคง ในงาน และความก้าวหน้า	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่							
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)		รวม	
	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ	ค่า เฉลี่ย	ความพึง พอใจ
- มีโอกาสถูกย้ายหรือให้ออกจาก งาน	2.35	น้อย	2.55	ปานกลาง	2.15	น้อย	2.35	น้อย
รวม	2.35	น้อย	2.55	ปานกลาง	2.15	น้อย	2.35	น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าของพนักงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.19) และได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และได้รับความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 2.35) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ในด้านงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.94) การได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 2.55) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) การได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย 2.15)

ตาราง 27 ความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำกัดตามสาขา

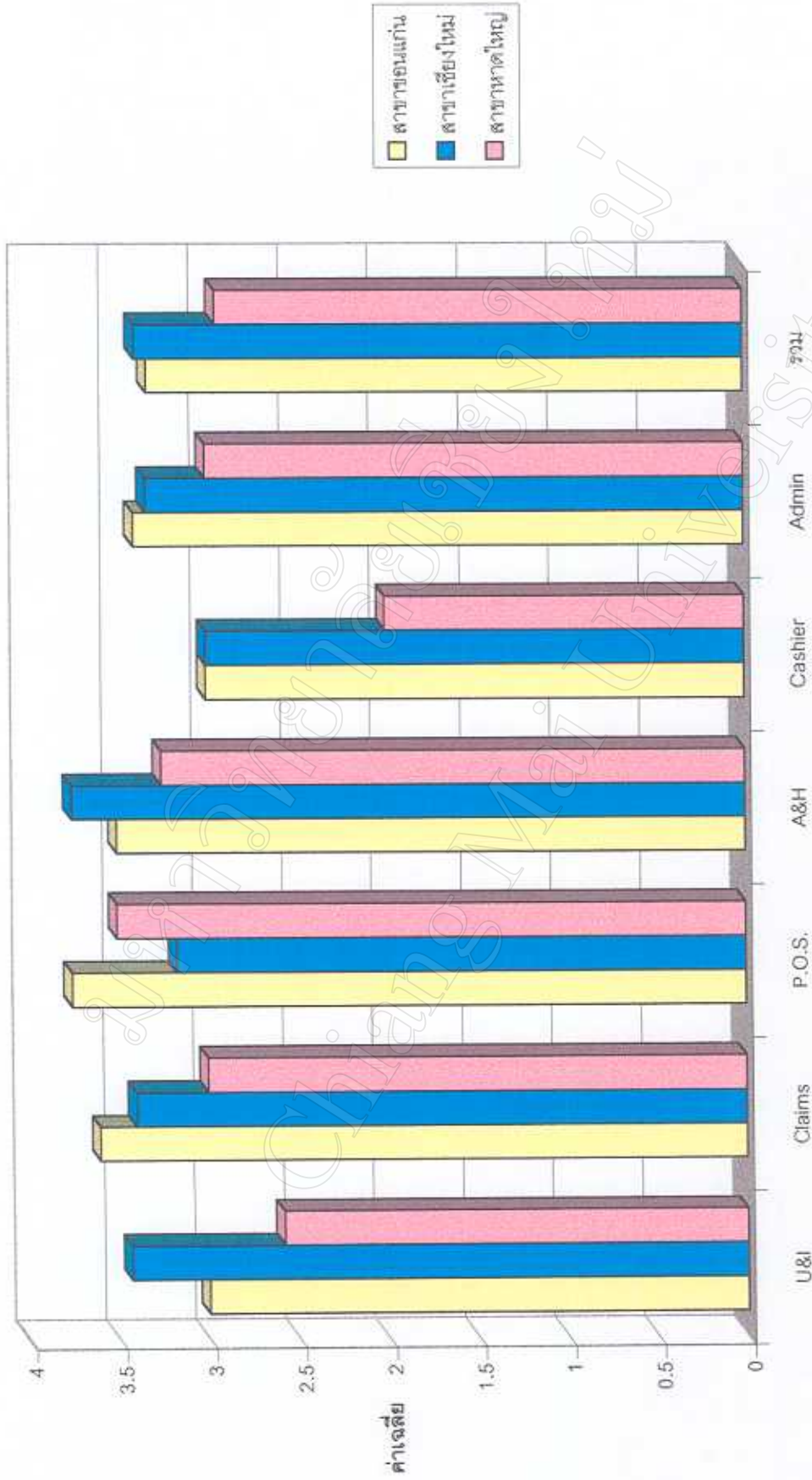
ความพึงพอใจสวัสดิการ	จังหวัดที่พนักงานทำงานอยู่								รวม	
	ขอนแก่น (n = 31)		เชียงใหม่ (n = 33)		หาดใหญ่ (n = 34)					
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
- พพอใจในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	3.55	มาก	3.88	มาก	3.76	มาก	3.73	มาก	3.73	มาก
- พพอใจในการบริการเงินกู้ขององค์กร	3.00	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
- พพอใจในการลาภกิจ ลาป่วย	3.58	มาก	3.82	มาก	3.65	มาก	3.68	มาก	3.68	มาก
- พพอใจในการท่องเที่ยวประจำปี และงาน Yearend Party	3.58	มาก	3.64	มาก	3.47	ปานกลาง	3.56	มาก	3.56	มาก
รวม	3.43	ปานกลาง	3.66	มาก	3.51	มาก	3.53	มาก	3.53	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามสาขานั้น โดยภาพรวมแล้ว พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดขอนแก่นนั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพอใจสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.55) พอใจในการลาพัก ลาป่วย และลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และความพอใจในการท่องเที่ยวประจำปี และงาน Yearend Party (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความพอใจในการบริการเงินกู้ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพอใจสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.88) พอใจในการลาพัก ลาป่วย และลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และความพอใจในการท่องเที่ยวประจำปี และงาน Yearend Party (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความพอใจในการบริการเงินกู้ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.30) ส่วนพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ที่อยู่ในสาขาอำเภอหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพอใจสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพอใจในการลาพัก ลาป่วย และลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความพอใจในการบริการเงินกู้ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.15) และความพอใจในการท่องเที่ยวประจำปี และงาน Yearend Party (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตาราง 28 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	รูปแบบบริหารของหัวหน้า		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.395
U&I	3.00	ปานกลาง	
Claims	3.60	มาก	
P.O.S.	3.75	มาก	
A&H	3.50	มาก	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.40	ปานกลาง	
รวม	3.32	ปานกลาง	
- สาขาเชียงใหม่			0.917
U&I	3.43	ปานกลาง	
Claims	3.40	ปานกลาง	
P.O.S.	3.17	ปานกลาง	
A&H	3.75	มาก	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.33	ปานกลาง	
รวม	3.39	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.363
U&I	2.58	ปานกลาง	
Claims	3.00	ปานกลาง	
P.O.S.	3.50	มาก	
A&H	3.25	ปานกลาง	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	3.00	ปานกลาง	
รวม	2.94	ปานกลาง	

กราฟแสดงความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 10

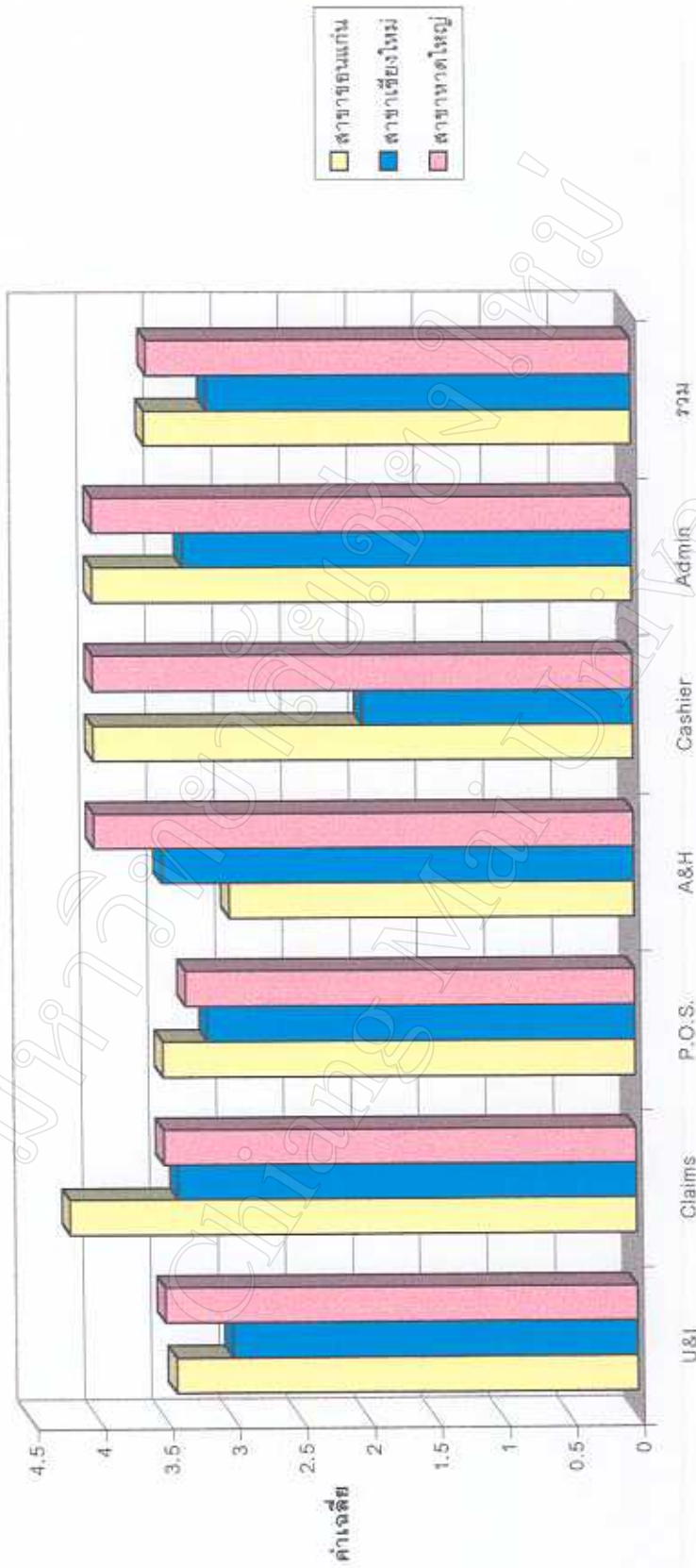
จากตารางที่ 28 และแผนภูมิที่ 10 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้า (Anova's Significance = 0.395, 0.917 และ 0.363 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าเหมือน ๆ กัน โดยที่ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32, 3.39 และ 2.94 ตามลำดับ)

ซึ่งในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.60) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.75) และส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับมาก ที่เหลือคือ ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.40) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับปานกลาง ส่วนในสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.75) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับมาก ที่เหลือคือ ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.40) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.17) ส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับปานกลาง ส่วนสาขาหาดใหญ่นั้น ในส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับมาก ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.58) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.25) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับปานกลาง และในส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีความพึงพอใจในรูปแบบบริหารของหัวหน้าในระดับน้อย

ตาราง 29 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	ความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.376
U&I	3.42	ปานกลาง	
Claims	4.20	มาก	
P.O.S.	3.50	มาก	
A&H	3.00	ปานกลาง	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	4.00	มาก	
รวม	3.61	มาก	
- สาขาเชียงใหม่			0.855
U&I	3.00	ปานกลาง	
Claims	3.40	ปานกลาง	
P.O.S.	3.17	ปานกลาง	
A&H	3.50	มาก	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	3.33	ปานกลาง	
รวม	3.15	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.662
U&I	3.50	มาก	
Claims	3.50	มาก	
P.O.S.	3.33	ปานกลาง	
A&H	4.00	มาก	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	4.00	มาก	
รวม	3.59	มาก	

กราฟแสดงความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 11

จากตารางที่ 29 และแผนภูมิที่ 11 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Anova's Significance = 0.376, 0.855 และ 0.662 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่า ส่วนมากในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาดใหญ่นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.59 ตามลำดับ) แต่ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15)

โดยที่ในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 4.00) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับมาก ที่เหลือคือในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.42) และส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ส่วนในสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้นมีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับมาก ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.40) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.17) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง แต่ในส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 2.00) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับน้อย ส่วนสาขาหาดใหญ่นั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 4.00) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับมาก ที่เหลือคือ ในส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้น มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง

ตาราง 30 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความคิดที่อยากลาออกจากงาน

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	ความคิดอยากลาออกจากงาน		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.329
U&I	1.83	น้อย	
Claims	1.60	น้อย	
P.O.S.	1.75	น้อย	
A&H	3.00	ปานกลาง	
Cashier	1.00	น้อยที่สุด	
Admin	2.00	น้อย	
รวม	1.94	น้อย	
- สาขาเชียงใหม่			0.118
U&I	1.79	น้อย	
Claims	3.00	ปานกลาง	
P.O.S.	1.83	น้อย	
A&H	1.25	น้อยที่สุด	
Cashier	1.00	น้อยที่สุด	
Admin	2.67	ปานกลาง	
รวม	1.97	น้อย	
- สาขาหาดใหญ่			0.745
U&I	1.75	น้อย	
Claims	1.75	น้อย	
P.O.S.	2.33	น้อย	
A&H	1.50	น้อย	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	1.67	น้อย	
รวม	1.82	น้อย	

กราฟแสดงความพึงพอใจในความคิดที่อยากลาออกจากงาน



จากตารางที่ 30 และแผนภูมิที่ 12 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงาน (Anova's Significance = 0.329, 0.118 และ 0.745 ตามลำดับ) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในด้านของความคิดที่อยากลาออกจากงานเหมือน ๆ กัน โดยที่ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.94, 1.97 และ 1.82 ตามลำดับ)

ซึ่งในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับปานกลาง แต่ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 1.83) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 1.60) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 1.75) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อย และในส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 1.00) มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อยที่สุด ส่วนสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.67) นั้น มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับปานกลาง ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 1.79) แต่ในส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 1.83) นั้น มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อย และในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 1.25) และในส่วนแคชเชียร์ (ค่าเฉลี่ย 1.00) นั้น มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อยที่สุด ในสาขาหาดใหญ่ นั้น ทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ได้ทำอยู่นั้น มีความพึงพอใจในด้านความคิดที่อยากลาออกจากงานในระดับน้อย

ตาราง 31 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	การแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.477
U&I	2.25	น้อย	
Claims	2.00	น้อย	
P.O.S.	1.50	น้อย	
A&H	2.50	ปานกลาง	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	2.20	น้อย	
รวม	2.13	น้อย	
- สาขาเชียงใหม่			0.003 *
U&I	3.93	มาก	
Claims	2.80	ปานกลาง	
P.O.S.	3.00	ปานกลาง	
A&H	4.25	มาก	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	2.33	น้อย	
รวม	3.48	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.218
U&I	3.50	มาก	
Claims	2.50	ปานกลาง	
P.O.S.	3.00	ปานกลาง	
A&H	3.00	ปานกลาง	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	2.67	ปานกลาง	
รวม	3.03	ปานกลาง	

กราฟแสดงความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอาชีพ

แผนภูมิ 13

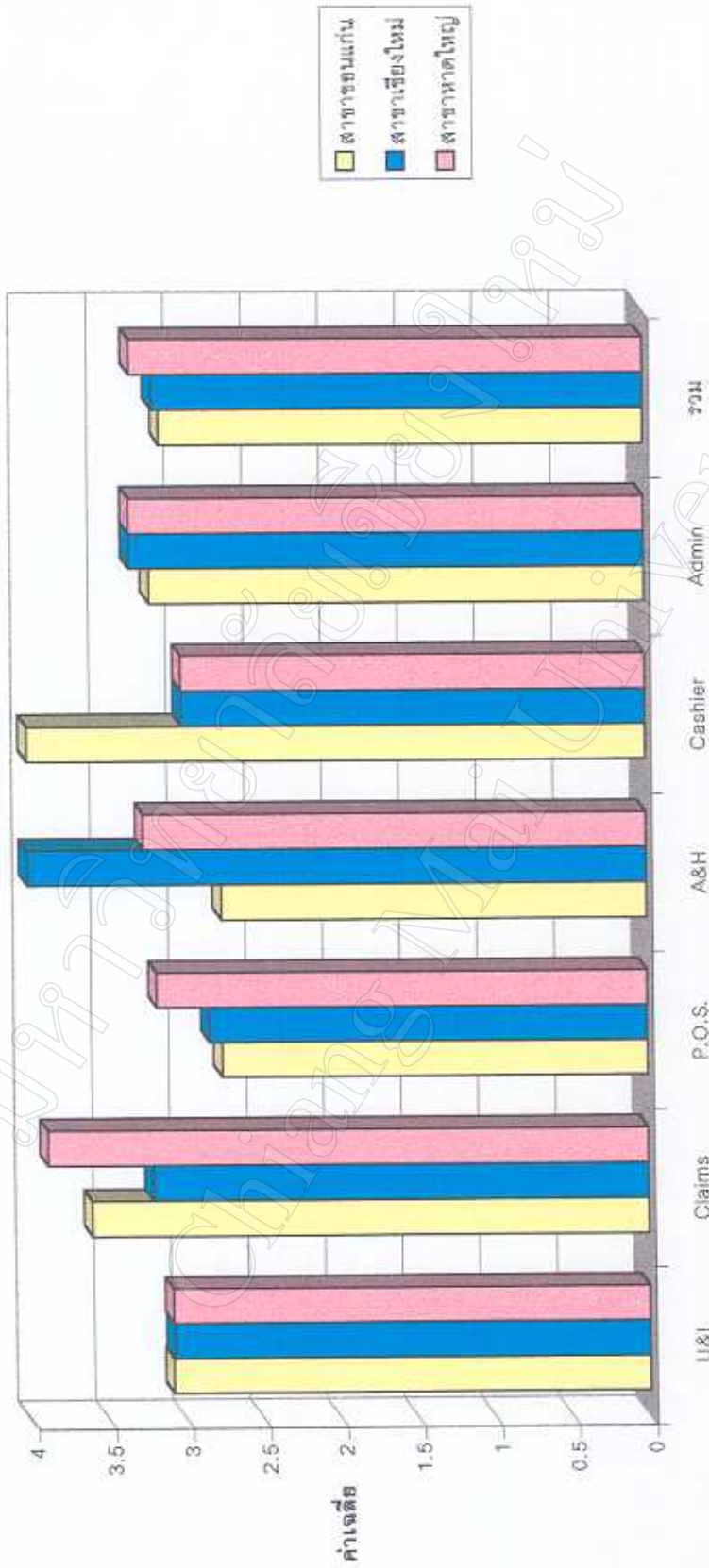
จากตารางที่ 31 และแผนภูมิที่ 13 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน (Anova's Significance = 0.003) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานไม่เหมือนกัน แต่ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาดใหญ่ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงาน (Anova's Significance = 0.477 และ 0.218) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานเหมือน ๆ กัน โดยที่ส่วนมากแล้วในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ และหาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.03) แต่ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.13)

โดยที่ในส่วนสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.50) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับปานกลาง แต่ในส่วนพิจารณาและออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.25) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.00) ส่วนบริการ ผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 1.50) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.20) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับน้อย ส่วนสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.93) ส่วน อุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 4.25) และส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับมาก แต่ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.80) และส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับปานกลางและในส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.33) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับน้อย และในสาขาหาดใหญ่ นั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับมาก แต่ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.50) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.67) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานในระดับปานกลาง

ตาราง 32 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงาน

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	การประเมินผลการทำงาน		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.476
U&I	3.08	ปานกลาง	
Claims	3.60	มาก	
P.O.S.	2.75	ปานกลาง	
A&H	2.75	ปานกลาง	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	3.20	ปานกลาง	
รวม	3.13	ปานกลาง	
- สาขาเชียงใหม่			0.523
U&I	3.07	ปานกลาง	
Claims	3.20	ปานกลาง	
P.O.S.	2.83	ปานกลาง	
A&H	4.00	มาก	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.33	ปานกลาง	
รวม	3.18	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.198
U&I	3.08	ปานกลาง	
Claims	3.88	มาก	
P.O.S.	3.17	ปานกลาง	
A&H	3.25	ปานกลาง	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.33	ปานกลาง	
รวม	3.32	ปานกลาง	

กราฟแสดงความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงาน



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 14

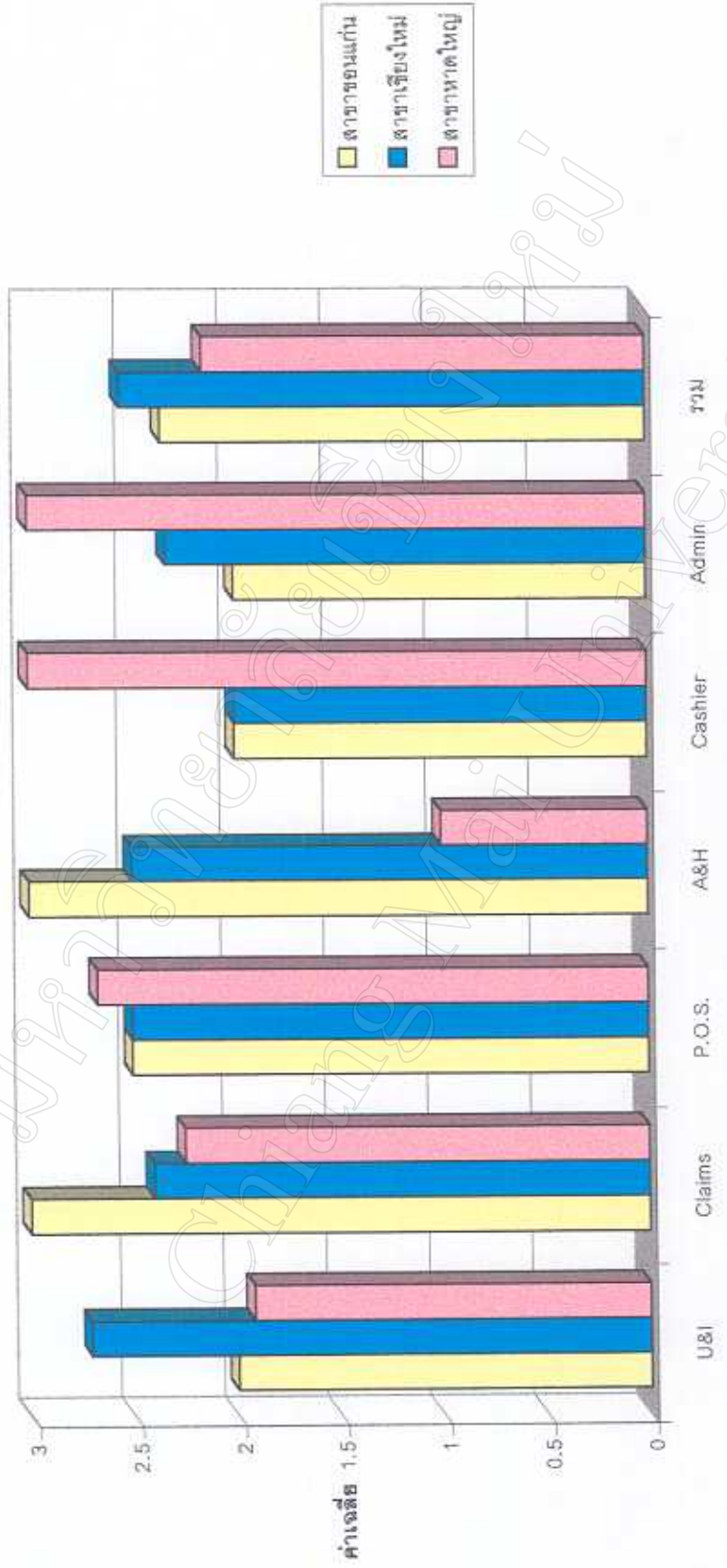
จากตารางที่ 32 และแผนภูมิที่ 14 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงาน (Anova's Significance = 0.476, 0.523 และ 0.198 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานเหมือน ๆ กัน โดยที่ส่วนมากแล้ว ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในทุก ๆ สาขานั้น มีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13, 3.18 และ 3.32 ตามลำดับ)

โดยที่ในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.60) และส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 4.00) นั้นมีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับมาก นอกนั้นในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.08) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 2.75) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.75) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.20) นั้นมีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนในสาขาเชียงใหม่ นั้นในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 4.00) นั้นมีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับมาก นอกนั้นในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.07) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.20) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 2.83) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้นมีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนสาขาหาดใหญ่นั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.88) นั้นมีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับมาก นอกนั้นในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.08) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.17) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.25) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้น มีความพึงพอใจในการประเมินผลการทำงานในระดับปานกลาง

ตาราง 33 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	มีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.482
U&I	2.00	น้อย	
Claims	3.00	ปานกลาง	
P.O.S.	2.50	ปานกลาง	
A&H	3.00	ปานกลาง	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	2.00	น้อย	
รวม	2.35	น้อย	
- สาขาเชียงใหม่			0.964
U&I	2.71	ปานกลาง	
Claims	2.40	น้อย	
P.O.S.	2.50	ปานกลาง	
A&H	2.50	ปานกลาง	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	2.33	น้อย	
รวม	2.55	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.005 *
U&I	1.92	น้อย	
Claims	2.25	น้อย	
P.O.S.	2.67	ปานกลาง	
A&H	1.00	น้อยที่สุด	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.00	ปานกลาง	
รวม	2.15	น้อย	

กราฟแสดงความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 15

จากตารางที่ 33 และแผนภูมิที่ 15 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขนาดใหญ่ นั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน (Anova's Significance = 0.005) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในแต่ละส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขนาดใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานแตกต่างกัน แต่ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และเชียงใหม่ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน (Anova's Significance = 0.482 และ 0.964) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานเหมือนกัน โดยที่ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) แต่ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาใหญ่ นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.35 และ 2.15)

โดยที่ในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนบริการผู้ถือกรรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 2.50) และส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับปานกลาง นอกนั้นในส่วนพิจารณา และออกกรรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.00) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.00) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับน้อย ส่วนสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.71) ส่วนบริการผู้ถือกรรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 2.50) และส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.50) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับปานกลาง นอกนั้นในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.40) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.33) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับน้อย ส่วนในสาขาขนาดใหญ่ นั้น ส่วนบริการผู้ถือกรรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 2.67) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับปานกลาง แต่ในส่วนพิจารณา และออกกรรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 1.92) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.25) นั้น มีความพึงพอใจในการมีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน

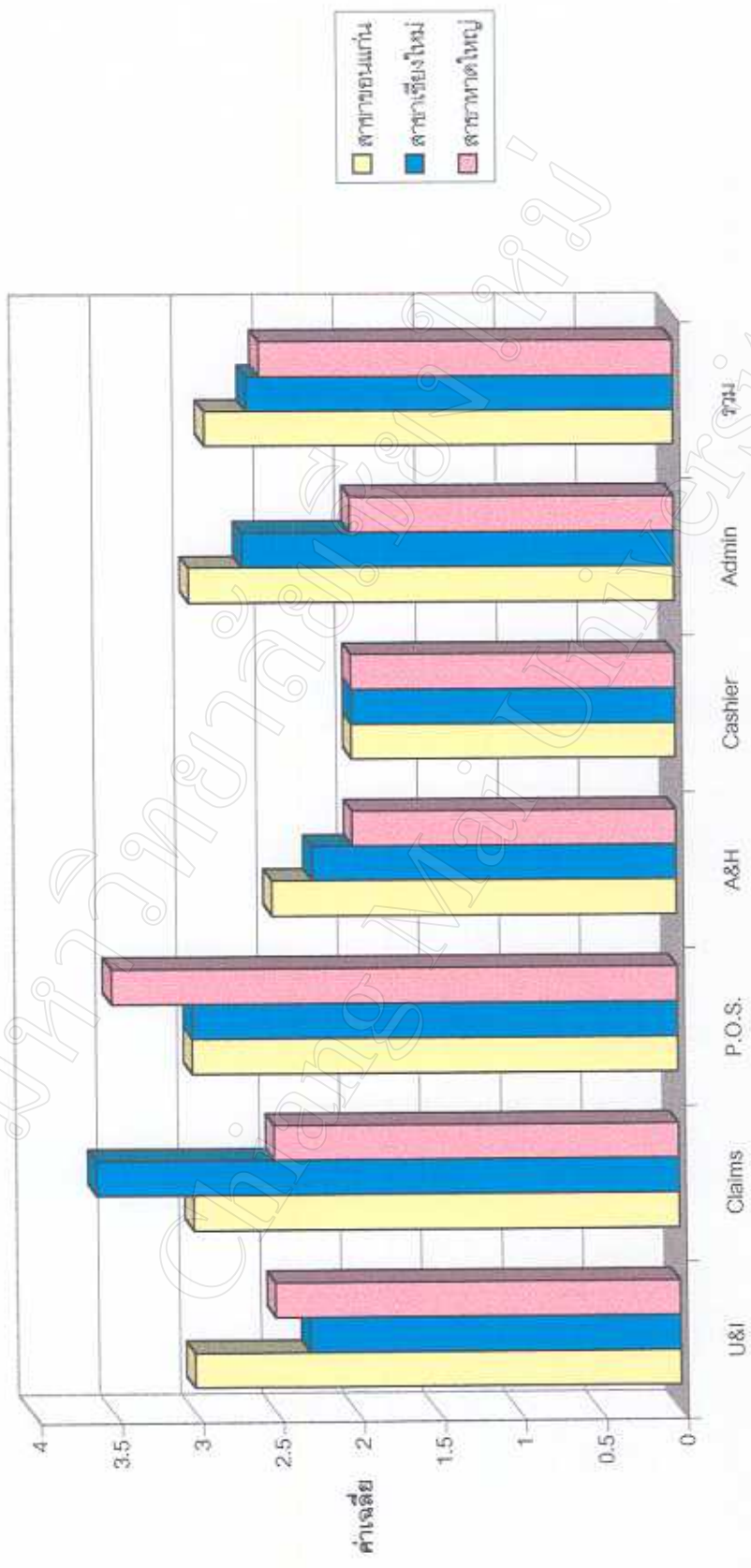
ในระดับน้อย และในส่วนบุคคลเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้นมีความพึงพอใจในการ
มีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงานในระดับน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตาราง 34 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำ

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	การเครียดกับงานที่ทำ		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.575
U&I	3.00	ปานกลาง	
Claims	3.00	ปานกลาง	
P.O.S.	3.00	ปานกลาง	
A&H	2.50	ปานกลาง	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	3.00	ปานกลาง	
รวม	2.90	ปานกลาง	
- สาขาเชียงใหม่			0.034 *
U&I	2.29	น้อย	
Claims	3.60	มาก	
P.O.S.	3.00	ปานกลาง	
A&H	2.25	น้อย	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	2.67	ปานกลาง	
รวม	2.64	ปานกลาง	
- สาขาหาดใหญ่			0.116
U&I	2.50	ปานกลาง	
Claims	2.50	ปานกลาง	
P.O.S.	3.50	มาก	
A&H	2.00	น้อย	
Cashier	2.00	น้อย	
Admin	2.00	น้อย	
รวม	2.56	ปานกลาง	

กราฟแสดงความพึงพอใจในเรื่องความเครียดกับงานที่ทำ



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 16

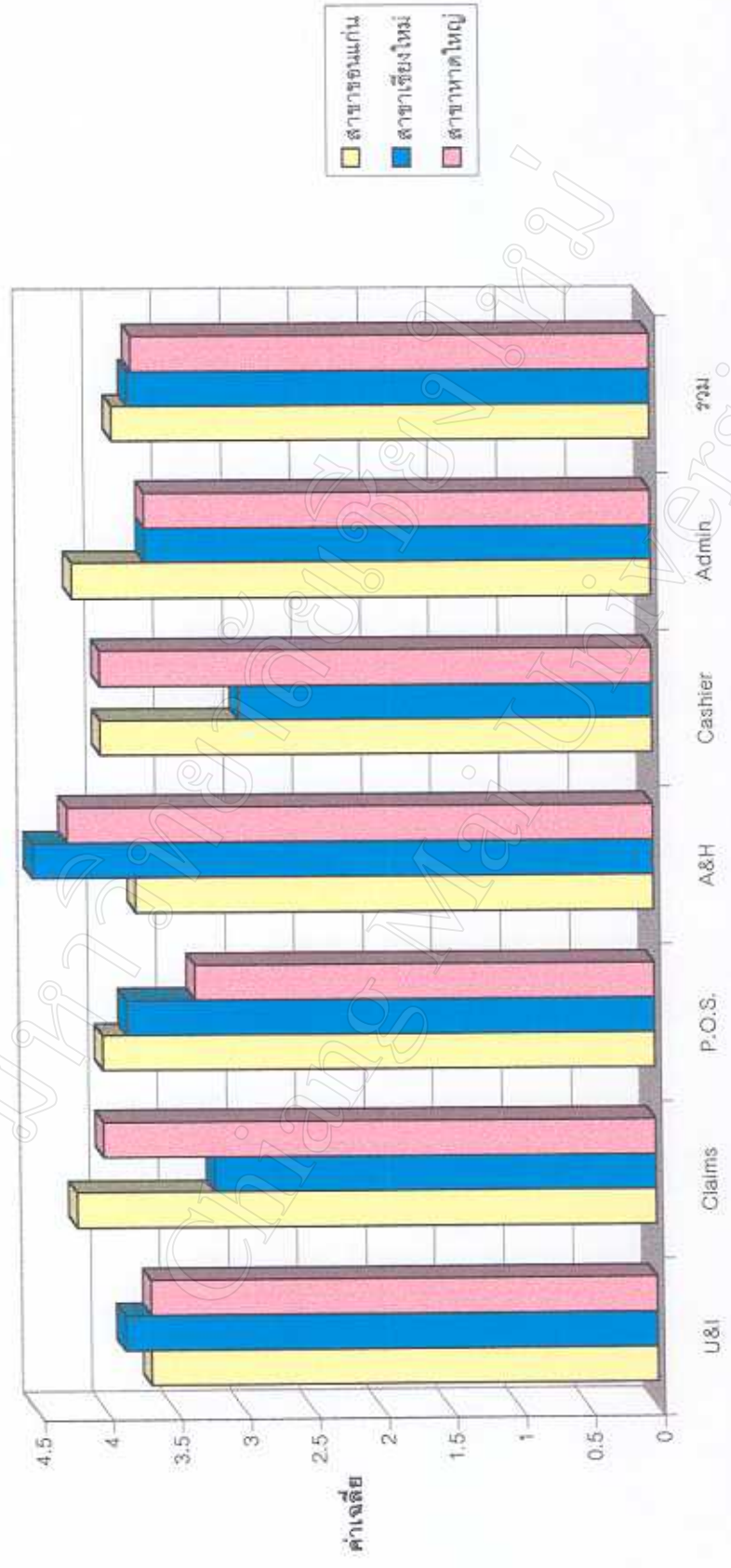
จากตารางที่ 34 และแผนภูมิที่ 16 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำ (Anova's Significance = 0.034) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาเชียงใหม่ นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำแตกต่างกัน แต่ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาดใหญ่นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำ (Anova's Significance = 0.575 และ 0.116) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในสาขาขอนแก่น และหาดใหญ่นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำเหมือนกัน โดยที่ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการแบ่งพรรคพวกในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90, 2.64 และ 2.56 ตามลำดับ)

ซึ่งในสาขาขอนแก่นนั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.50) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับปานกลาง นอกนั้นในส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับน้อย ส่วนในสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 3.60) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับมาก ในส่วนส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.67) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับปานกลาง นอกนั้นในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.29) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.25) และส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับน้อย ส่วนในสาขาหาดใหญ่นั้น ในส่วนส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับมาก ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 2.50) และส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 2.50) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับปานกลาง นอกนั้นในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 2.00) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 2.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 2.00) นั้น มีความพึงพอใจในเรื่องการเครียดกับงานที่ทำในระดับน้อย

ตาราง 35 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่ในแต่ละสาขา และความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า

ส่วนงานที่ได้ทำงานอยู่	ความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
- สาขาขอนแก่น			0.664
U&I	3.67	มาก	
Claims	4.20	มาก	
P.O.S.	4.00	มาก	
A&H	3.75	มาก	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	4.20	มาก	
รวม	3.90	มาก	
- สาขาเชียงใหม่			0.189
U&I	3.86	มาก	
Claims	3.20	ปานกลาง	
P.O.S.	3.83	มาก	
A&H	4.50	มากที่สุด	
Cashier	3.00	ปานกลาง	
Admin	3.67	มาก	
รวม	3.79	มาก	
- สาขาหาดใหญ่			0.104
U&I	3.67	มาก	
Claims	4.00	มาก	
P.O.S.	3.33	ปานกลาง	
A&H	4.25	มาก	
Cashier	4.00	มาก	
Admin	3.67	มาก	
รวม	3.76	มาก	

กราฟแสดงคามพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า



ส่วนงานของพนักงานที่ทำอยู่

แผนภูมิ 17

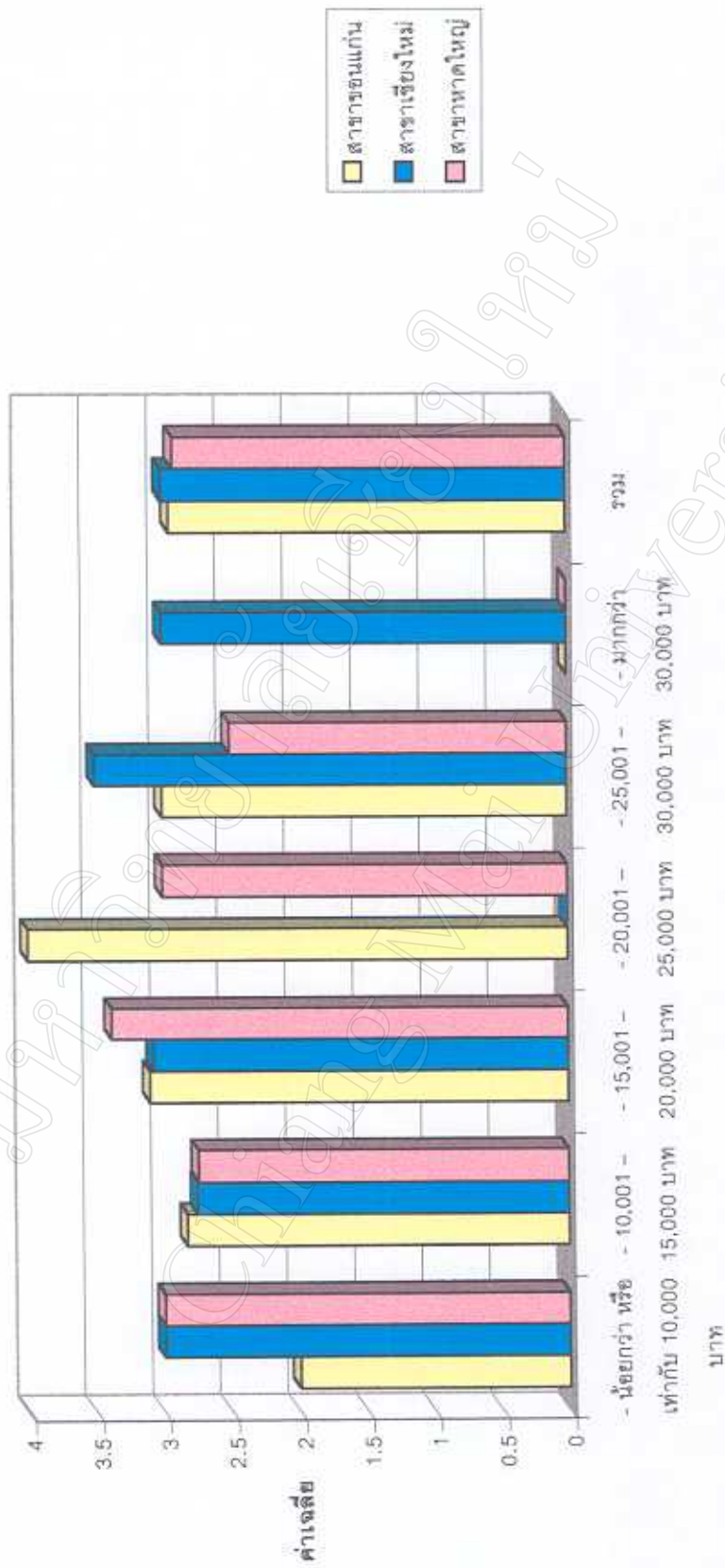
จากตารางที่ 35 และแผนภูมิที่ 17 พบว่า ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า (Anova's Significance = 0.664, 0.189 และ 0.104 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในแต่ละสาขานั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าเหมือน ๆ กัน โดยที่ส่วนมากแล้ว ในส่วนงานที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ทำอยู่ในทุก ๆ สาขานั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.79 และ 3.76 ตามลำดับ)

ในสาขาขอนแก่นนั้น ในทุก ๆ ส่วน ได้แก่ ส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 3.75) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 4.20) นั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับมาก ส่วนสาขาเชียงใหม่ นั้น ในส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 4.50) นั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับมากที่สุด แต่ในแง่ ส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.83) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.67) นั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับมาก ส่วนในสาขาหาดใหญ่ นั้น ในส่วนพิจารณา และออกกรมธรรม์ (U&I) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนพิจารณาสินไหม (Claims) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนแคชเชียร์ (Cashier) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และส่วนบริหาร (Administration) (ค่าเฉลี่ย 3.67) นั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับมาก ที่เหลือในส่วนบริการผู้ถือกรมธรรม์ (P.O.S.) (ค่าเฉลี่ย 3.33) นั้น มีความพึงพอใจในความยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าในระดับปานกลาง

ตาราง 36 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามระดับรายได้ในแต่ละสาขา และความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอ

ระดับรายได้	การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอ		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
สาขาขอนแก่น			0.178
- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.00	น้อย	
- 10,001 – 15,000 บาท	2.83	ปานกลาง	
- 15,001 – 20,000 บาท	3.10	ปานกลาง	
- 20,001 – 25,000 บาท	4.00	มาก	
- 25,001 – 30,000 บาท	3.00	ปานกลาง	
- มากกว่า 30,000 บาท	-	-	
รวม	2.94	ปานกลาง	
สาขาเชียงใหม่			0.734
- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.00	ปานกลาง	
- 10,001 – 15,000 บาท	2.75	ปานกลาง	
- 15,001 – 20,000 บาท	3.07	ปานกลาง	
- 20,001 – 25,000 บาท	-	-	
- 25,001 – 30,000 บาท	3.50	มาก	
- มากกว่า 30,000 บาท	3.00	ปานกลาง	
รวม	3.00	ปานกลาง	
สาขาหาดใหญ่			0.057
- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.00	ปานกลาง	
- 10,001 – 15,000 บาท	2.74	ปานกลาง	
- 15,001 – 20,000 บาท	3.38	ปานกลาง	
- 20,001 – 25,000 บาท	3.00	ปานกลาง	
- 25,001 – 30,000 บาท	2.50	ปานกลาง	
- มากกว่า 30,000 บาท	-	-	
รวม	2.91	ปานกลาง	

กราฟแสดงความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอ



ระดับรายได้

แผนภูมิ 18

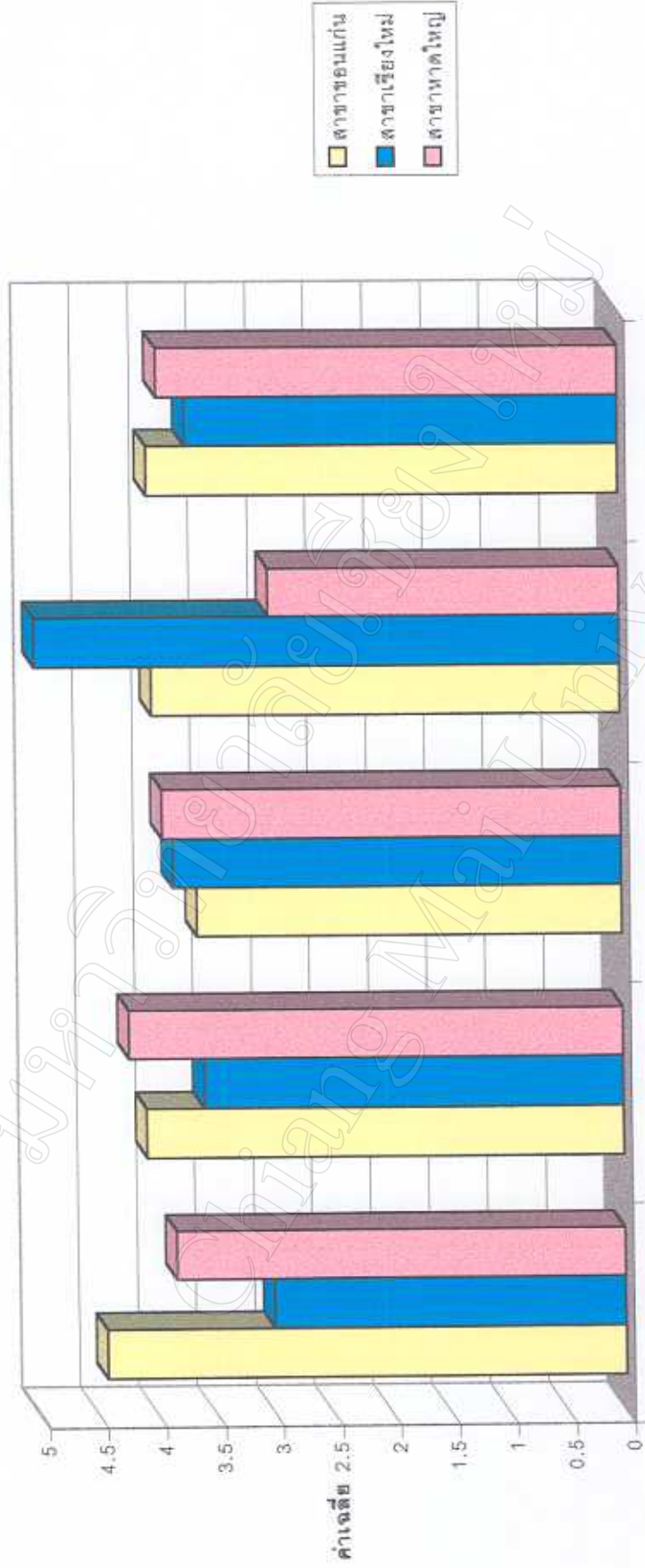
จากตารางที่ 36 และแผนภูมิที่ 18 พบว่า ระดับรายได้ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ได้รับอยู่ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอ (Anova's Significance = 0.178, 0.734 และ 0.057 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ในทุก ๆ ระดับรายได้ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ในทุก ๆ สาขาที่ได้รับอยู่นั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอเหมือนกัน โดยที่ในทุก ๆ ระดับรายได้ที่พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ได้รับอยู่ในทุก ๆ สาขานั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94, 3.00 และ 2.91 ตามลำดับ)

โดยในสาขาขอนแก่นนั้น พนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 บาทถึง 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) นั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 บาทถึง 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.83) รายได้ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.10) และรายได้ระหว่าง 25,001 บาทถึง 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้นมีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีรายได้ได้น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.00)) นั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับน้อย ส่วนสาขาเชียงใหม่ นั้น พนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 25,001 บาทถึง 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับมาก นอกนั้นพนักงานที่มีระดับได้น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.00) รายได้ระหว่าง 10,001 บาทถึง 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.75) รายได้ระหว่าง 15,001 บาทถึง 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.07) และรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับปานกลาง ส่วนในสาขาหาดใหญ่นั้น ทุก ๆ ระดับรายได้มีความพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนการทำงานเพียงพอในระดับปานกลาง

ตาราง 37 พนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในแต่ละสาขา
และความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ระยะเวลาในการทำงาน	ความพึงพอใจในในความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร		Anova' s Significance
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
สาขาขอนแก่น - น้อยกว่า 2 ปี - 2 – 5 ปี - 5 – 10 ปี - มากกว่า 10 ปี	4.43 4.07 3.63 4.00	มาก มาก มาก มาก	0.179
รวม	4.03	มาก	
สาขาเชียงใหม่ - น้อยกว่า 2 ปี - 2 – 5 ปี - 5 – 10 ปี - มากกว่า 10 ปี	3.00 3.58 3.83 5.00	ปานกลาง มาก มาก มากที่สุด	0.530
รวม	3.70	มาก	
สาขาหาดใหญ่ - น้อยกว่า 2 ปี - 2 – 5 ปี - 5 – 10 ปี - มากกว่า 10 ปี	3.83 4.22 3.92 3.00	มาก มาก มาก ปานกลาง	0.372
รวม	3.94	มาก	

กราฟแสดงความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร



แผนภูมิ 19

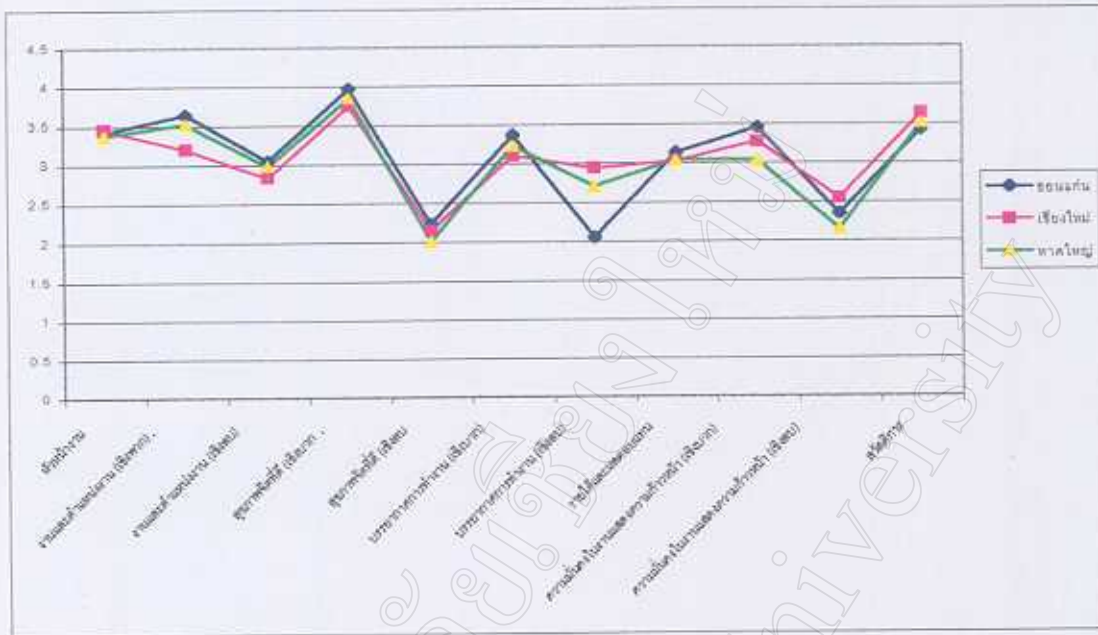
จากตารางที่ 37 และแผนภูมิที่ 19 พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ในแต่ละสาขานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Anova's Significance = 0.179, 0.530 และ 0.372 ตามลำดับ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หมายความว่า ไม่ว่าพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ในแต่ละสาขา มีระยะเวลาในการทำงานนานเท่าไรก็ตาม ก็จะมี ความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเหมือนกัน โดยพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ AIG ในแต่ละสาขานั้น จะมีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 3.70 และ 3.94 ตามลำดับ)

โดยที่ในสาขาขอนแก่นนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานนานเท่าไรก็ตาม ต่างก็มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก ส่วนในสาขาเชียงใหม่ นั้น พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 5.00) นั้น มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงานระหว่าง 2 - 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.58) และอายุการทำงาน 5 - 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) นั้น มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับปานกลาง ส่วนในสาขาหาดใหญ่นั้น พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) อายุการทำงาน 2 - 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และอายุการทำงาน 5 - 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) นั้น มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.00) นั้น มีความพึงพอใจในความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดงความพึงพอใจของพนักงานรวมทุกประเภทแยกตามสาขา

ความพึงพอใจ	ชอบแทน		เสียดใจใหม่		หาดีใหญ่	
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
1. หัวหน้างาน	3.42	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
2. งานและตำแหน่งงาน (เชิงบวก)	3.65	มาก	3.2	ปานกลาง	3.53	มาก
-งานและตำแหน่งงาน (เชิงลบ)	3.05	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง
3. สุขภาพจิตที่ดี (เชิงบวก)	3.97	มาก	3.75	มาก	3.85	มาก
-สุขภาพจิตที่ดี (เชิงลบ)	2.23	น้อย	2.15	น้อย	2.01	น้อย
4. บรรยากาศการทำงาน (เชิงบวก)	3.37	ปานกลาง	3.1	ปานกลาง	2.23	ปานกลาง
-บรรยากาศการทำงาน (เชิงลบ)	2.05	น้อย	2.94	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
5. รายได้และผลตอบแทน	3.14	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
6. ความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า (เชิงบวก)	3.46	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
-ความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า (เชิงลบ)	2.35	น้อย	2.55	ปานกลาง	2.15	น้อย
7. ศักดิ์ภาพ	3.43	ปานกลาง	3.64	มาก	3.51	มาก

แผนภูมิที่ 20 แสดงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรวมทุกประเภทแยกตามสาขา



จากตารางที่ 38 และแผนภูมิที่ 20 ได้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ รวมทุกประเภท แยกตามสาขาเปรียบเทียบกัน ซึ่งสามารถกล่าวได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในหัวหน้างาน พบว่าทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจ ในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางเท่าเทียมกัน ทั้ง 3 แห่ง โดยพบว่าการให้ความเป็นกันเองระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องมีความเป็นกันเองมากเหมือนกันทั้ง 3 แห่ง ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ที่วิสัยทัศน์ของหัวหน้ากับลูกน้องแตกต่างกันไม่มาก ซึ่งสามารถพูดคุยกันได้เหมือนเพื่อนกัน และลักษณะการทำงานก็เป็นไปในลักษณะของการพูดคุยกัน ไม่ใช่ในลักษณะของการสั่งงาน ฉะนั้นความพึงพอใจในหัวหน้างานของทั้ง 3 แห่ง จึงอยู่ในระดับเดียวกัน

2. ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน ในลักษณะคำถามเชิงบวก พบว่า สาขาขอนแก่นและสาขาหาดใหญ่ พึงพอใจมาก ส่วนสาขาเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือทางสาขาเชียงใหม่ ยังมีความรู้สึกที่ ตำแหน่งงานที่ทำงานอยู่ยังไม่ตรงกับความสามารถที่เขาถืออยู่มากกว่าอีก 2 สาขา ส่วนคำถามเชิงลบ พบว่า ในสาขาหาดใหญ่ต้องการที่จะให้มีการหมุนเวียนกันทำงานและมีโทรศัพท์เข้ามาขัดจังหวะการทำงานมากกว่าอีก 2 แห่ง แต่ทั้งสาขาหาดใหญ่และสาขาเชียงใหม่ มีตัวแทนหรือฝ่ายขายเข้ามารบกวนการทำงานน้อย นั่นอาจจะเป็นไปได้ว่าได้มีการตกลงกันไม่ให้ตัวแทนเข้ามาติดต่อที่สาขา ให้ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือโทรสารแทน โดยสรุป ความรู้สึกพึงพอใจในด้านนี้ของทั้ง 3 สาขา อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน ในคำถามเชิงบวก พบว่า ทั้ง 3 สาขา มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า อยู่ในระดับที่มาก ทั้ง 3 สาขา ส่วนคำถามเชิงลบ พบว่า มีความเครียดกับงานที่ทำปานกลาง แต่ความคิดที่จะลาออกจากงาน หรือรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานนอกเวลา มีน้อย ซึ่งรวมแล้วทั้ง 3 สาขา มีความรู้สึกเชิงลบอยู่ในระดับน้อยทั้ง 3 สาขา

4. ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ในคำถามเชิงบวก พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 3 สาขา แสดงว่าองค์กรได้มุ่งเน้นในการจัดหาอุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอกับความต้องการ ในส่วนอื่นไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศการทำงาน การช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน การให้การยกย่องซึ่งกันและกันพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันทั้ง 3 สาขา ในส่วนของคำถามเชิงลบ พบว่าในสาขาเชียงใหม่และสาขาหาดใหญ่ พนักงานมีความรู้สึกว่าการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ขอนแก่น เกิดความรู้สึกในเรื่องนี้น้อย

5. ความพึงพอใจในรายได้และผลตอบแทน ทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางไม่ว่าจะเป็น การปรับขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเหมาะสม การประเมินผลการทำงานของพนักงาน การให้โบนัส ซึ่งแสดงว่าองค์กรได้จ่ายเงินเดือนให้กับพนักงาน เพียงพอที่พนักงานแต่ละคนจะนำไปใช้จ่ายตามความต้องการของตนเองได้

6. ความพึงพอใจในความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า ทั้ง 3 แห่งมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ หรือการฝึกอบรม ส่วนความรู้สึกว่ามีโอกาสถูกย้าย หรือให้ออกจากงาน ทั้งสาขาขอนแก่นและหาดใหญ่ มีความรู้สึกเกิดขึ้นในระดับน้อย ส่วนสาขาเชียงใหม่ มีความรู้สึกปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ในช่วงที่เก็บข้อมูล พนักงานในสาขาได้รับข่าว เกี่ยวกับการให้พนักงานออก โดยบริษัทจ่ายค่าชดเชยให้ โดยในช่วงนั้นก็มีพนักงานของสาขาเชียงใหม่ออกไปในลักษณะนี้เช่นกัน 1 คน จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในงานที่ทำอยู่ กลัวว่าครั้งต่อไปอาจจะเป็นตนเอง จึงเกิดความรู้สึกในระดับปานกลาง

7. ความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า สาขาขอนแก่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสาขาเชียงใหม่และหาดใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ปัญหา จากการศึกษาได้มีการเสนอปัญหาโดยผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้ ด้านพนักงาน

- พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของตนเองอย่างแท้จริง โดยขาดการเรียนรู้งานทั้งของตนเองและส่วนงานอื่น ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลืองานกันหรือตอบคำถามตัวแทนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน
- ไม่สามารถรักษา Procedure ของการทำงานไว้ได้ ทำให้งานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ขาดมาตรฐานในการทำงานและบริการต่างๆ
- ขาดความรับผิดชอบในงานของตนเอง ทำงานไม่เต็มความสามารถและเสียเวลาทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว
- ขาดความสามัคคีในการทำงาน เกิดความแตกแยก มีการแบ่งพรรคพวกในที่มงาน
- การขาดพนักงานในบางตำแหน่ง เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ ทำให้มีโทรศัพท์ไปรบกวนการทำงานของพนักงานจนไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่
- ความไม่เข้าใจในการทำงานกันระหว่างพนักงานประจำและพนักงานขาย

ด้านบริหาร

- การขาดการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานขาดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- ขาดการวางแผนงานที่ดี โดยเฉพาะไม่มีการวางแผนงานประจำปีทำให้ไม่รู้ว่า นโยบายเป็นอย่างไร จุดมุ่งหมายอยู่ที่ไหน
- การให้ข่าวสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่เพียงพอ อีกทั้งเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้แปลความหมายคลาดเคลื่อน ไม่ชัดเจน เกิดข้อถกเถียงในการปฏิบัติงาน
- ไม่มียามประจำบริษัท ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- มีการลัดคิวในการทำงานหรือดำเนินการให้เป็นกรณีพิเศษ ในกรณีที่ผู้บริหารรู้จักสนิทสนมกับตัวแทนหรือหัวหน้าหน่วย ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมกับหน่วยอื่น

ด้านตัวแทน

- ตัวแทนขาดความรู้ในเรื่องสัญญา กฎเกณฑ์ และข้อจำกัดต่างๆ
- เลขานุการหน่วยงานไม่ละเอียดรอบคอบ กรอกเอกสารไม่สมบูรณ์ ทำให้ต้องคืนเรื่อง เป็นการทำงานซ้ำซ้อน และเกิดปัญหาเอกสารสูญหายระหว่างทาง
- การติดต่อของตัวแทนและหัวหน้าหน่วย ใช้วาจาไม่สุภาพ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ด้านพนักงาน

- จัดอบรมพนักงานโดยผู้ชำนาญการในด้านต่างๆโดยจัดเป็นตารางการสอนของแต่ละแผนก อาจเป็นช่วงเวลาเลิกงานหรือวันเสาร์ แล้วจัดให้มีการหมุนเวียนกันทำงาน
- กำหนดมาตรฐานในการทำงานและการให้บริการ แล้วให้มีการตรวจการทำงานของพนักงานเป็นระยะๆ ว่าดำเนินการการเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ โดยผู้ตรวจสอบควรเป็นพนักงานภายในแต่ต่างแผนกกัน และมีบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ปฏิบัติ
- จัดแพทย์ในพื้นที่เป็นที่ปรึกษาและให้ความรู้ทางการแพทย์อาทิตย์ละครั้ง
- ในตำแหน่งที่มีความสำคัญควรมีพนักงานโดยเฉพาะ เช่น รับโทรศัพท์
- ชี้แจงทำความเข้าใจกันระหว่างพนักงานประจำและพนักงานฝ่ายขาย ให้เข้าใจถึงระบบการทำงานในแต่ละฝ่ายโดยมีการประชุมร่วมกัน และปรับตัวเข้าหากัน

ด้านบริหาร

- ควรให้ความสนใจในปัญหาต่างๆของพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และให้รางวัลหรือคำชมเชยแก่พนักงานที่ทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- ควรให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน หรือในบางปัญหาควรใช้การระดมความคิดในการแก้ปัญหา และควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานบ้าง
- จัดให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีโอกาสพูดคุยปรึกษาถึงสาเหตุหรือปัญหาที่ทำให้เกิดความแตกแยก เช่น การจัดไปเที่ยวแบบเข้าไป เย็นกลับในบางเสาร์อาทิตย์และหัวหน้างานต้องปลุกฝังแนวคิดในการทำงานอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
- แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบอย่างรวดเร็ว อาจแปลเป็นภาษาไทยก่อนติดบอร์ด
- การเปลี่ยนแปลงการทำงานภายใน ควรหาวิธีที่ดีที่สุดก่อนจึงลงมือปฏิบัติ ไม่ควรเปลี่ยนแปลงในลักษณะลองผิดลองถูก เพราะทำให้เกิดความสับสน

ด้านตัวแทน

- จัดให้มีการอบรมเลขาน่วยอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ในการอบรมตัวแทนใหม่ควรให้แต่ละส่วนงานได้เข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อชี้แจงรายละเอียดและข้อควรปฏิบัติที่ถูกต้องให้ทราบ