เรื่อง บาทบาทหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด

โดย นายชาญ อมรนิมิต

ชื่อปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ และการบริหารงานบุคคล

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.จิรวรรณ เดชานิพนธ์

วัน/เดือน/ปี 21 ตุลาค 2539

บทคัดย่อ

เอกสารวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาถึงบทบาท และพฤติกรรมการบริหารงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีต่อพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการบริหารงานและปฏิบัติตนของหัวหน้างานต่อลูกน้องในบังคับบัญชา อันจะเป็นวิธีเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น นำมาซึ่งประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและของบริษัทโดยรวม

ทั้งนี้ได้กำหนดหัวข้อวิจัยว่า"บทบาทหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน"โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 2 ชุด เพื่อใช้ประเมินกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างาน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกน้อง ผลการศึกษาครั้งนี้ สรุปว่า

1. ด้านการบริหารงานบุคคล จากแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ที่หัวหน้างานประเมินตนเองและลูกน้องประเมินหัวหน้างานข้อสรุปที่ตรงกันคือ หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลในระดับกลาง ประเด็นที่ต่างกัน คือ ชุดแบบสอบถามที่หัวหน้างานประเมินตนเอง พบว่า หัวหน้าที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลระดับต่ำ จะมีค่าร้อยละมากกว่าหัวหน้า

SPU CHONBURI

ที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลระดับสูง ส่วนแบบสอบถามที่ลูกน้องประเมินหัวหน้าที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลระดับสูง จะมีค่าร้อยละมากกว่าหัวหน้าที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า แม้ในทางปฏิบัติที่ลูกน้องได้รับจากหัวหน้า หัวหน้างานส่วนใหญ่จะมีความเป็นนักบริหารงานบุคคลในระดับกลางค่อนไปทางระดับสูง แต่ถ้าพิจารณาจากความรู้ในการเป็นนักบริหารงานบุคคลจะพบว่าหัวหน้างานส่วนใหญ่ มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลในระดับกลางค่อนไปทางระดับต่ำ

2. ด้านการมีหลักธรรม 3 ของผู้บริหาร

จากแบบสอบถามทั้งสองชุดที่หัวหน้างานประเมินตนเองและลูกน้องประเมินหัวหน้างานได้ข้อสรุปที่ต่างกัน คือ ชุดแบบสอบถามที่หัวหน้าประเมินตนเอง พบว่า หัวหน้าส่วนใหญ่จะประเมินเข้าข้างตนเองว่า ตนเองมีหลักธรรมฯในระดับสูง รองลงมาคือระดับกลาง และไม่มีหัวหน้าคนใดประเมินว่าตนเองมีหลักธรรมฯในระดับต่ำ ส่วนชุดแบบสอบถามที่ลูกน้องประเมินหัวหน้าจะพบว่า หัวหน้าส่วนใหญ่มีหลักธรรมฯในระดับกลาง รองลงมาคือระดับสูง และมีลูกน้องส่วนหนึ่งมองว่าหัวหน้าบางคนมีหลักธรรมฯในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าส่วนใหญ่อาจจะคิดเข้าข้างตนเองว่า ตนเองมีหลักธรรมฯ และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยวิธีที่สมบูรณ์แบบแล้ว ในขณะที่ลูกน้องอาจมีความคาดหวังจากหัวหน้าสูงกว่าที่หัวหน้ากำหนดบทบาทในตัวเองในแต่ละเรื่อง ความแตกต่างของคำตอบในเรื่องนี้จึงปรากฏให้เห็น

3. ด้านการมีคุณภาพชีวิตในงานที่ดีของพนักงาน

จากแบบสอบถามทั้งสองชุดที่หัวหน้างานประเมินตนเองและลูกน้องประเมินหัวหน้างาน ข้อสรุปที่ตรงกันคือ ลูกน้องส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในงานที่ดีในระดับสูง รองลงมาคือระดับกลาง แต่ถ้าพิจารณาค่าร้อยละในแต่ละระดับคุณภาพชีวิตเปรียบเทียบจากแบบสอบถามทั้งสองชุด จะพบว่า ค่าร้อยละที่หัวหน้าประเมินลูกน้องจะมากกว่าค่าร้อยละที่ลูกน้องประเมินตนเอง แสดงให้เห็นว่าในทางปฏิบัติและความคิดของลูกน้องนั้น สิ่งที่หัวหน้าคิดว่าตนเองได้ทำหน้าที่หัวหน้าอย่างดีที่สุดแล้วนั้น อาจยังไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกน้องก็ได้

SPU CHONBURI

ส่วนประเด็นที่ต่างกันคือ ไม่มีหัวหน้าคนใดประเมินว่าลูกน้องมีคุณภาพชีวิตฯ ในระดับต่ำในขณะที่มีลูกน้องจำนวนหนึ่งประเมินตนเองว่ามีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า นอกจากความคิดเห็นของหัวหน้าและลูกน้องจะไม่ค่อยตรงกันแล้ว ยังเป็นการสะท้อนถึงความคิดเห็นของพนักงานที่กล้าตอบสนองความจริง และอาจจะมีพนักงานอีกหลายคนที่คิดว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำเช่นเดียวกัน แต่ไม่กล้าตอบก็ได้

4. ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

จากแบบสอบถามทั้งสองชุด ที่หัวหน้าประเมินตนเอง และลูกน้องประเมินหัวหน้าได้ข้อสรุปที่ต่างกัน คือ ชุดแบบสอบถามที่หัวหน้าประเมินตนเองพบว่า ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะคำถามในแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบเลือกตอบ วัดค่าคะแนนเป็นถูก-ผิด เป็นการวัดความรู้ด้านการเป็นนักบริหารงานบุคคล ที่ผู้ตอบไม่สามารถประเมินแบบเข้าข้างตนเองได้ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลของสองตัวแปรจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนชุดแบบสอบถามที่ลูกน้องประเมินหัวหน้าจะพบว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า ระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานขึ้นอยู่กับระดับความเป็นนักบริหารงานบุคคลของหัวหน้างาน

5. ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานที่มีหลักธรรม 3 ของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

จากแบบสอบถามทั้งสองชุด ที่หัวหน้าประเมินตนเอง และลูกน้องประเมินหัวหน้าได้ข้อสรุปที่ต่างกัน คือ ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 แสดงให้เห็นว่าระดับการมีคุณภาพชีวิตในงานของพนักงานขึ้นอยู่กับระดับการมีหลักธรรม 3 ของผู้บริหารของหัวหน้างาน

สรุปจากผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงว่า หัวหน้างานส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 50 เท่านั้น ที่รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการเป็นนักบริหารงานบุคคลปฏิบัติตามหลักธรรม 3 ของผู้

SPU CHONBURI

บริหารและระดับของการเป็นนักบริหารงานบุคคล และการมีหลักธรรม 3 ของผู้บริหารที่หัวหน้าส่วนใหญ่มีนั้นอยู่ในระดับกลาง มีหัวหน้าจำนวนร้อยละ 30 เท่านั้นที่มีระดับความเป็นนักบริหารงานบุคคลและมีหลักธรรม 3 ของผู้บริหารในระดับสูง และหัวหน้าอีกจำนวนร้อยละ 10 ที่มีความเป็นนักบริหารงานบุคคลและมีหลักธรรม 3 ของผู้บริหารในระดับต่ำ ส่วนการมีคุณภาพชีวิตในงานที่ดีของพนักงานนั้น พนักงานส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 50 เท่านั้นที่มีคุณภาพชีวิตในระดับสูง รองลงมาคือ ระดับกลาง ซึ่งทั้งสองระดับมีค่าร้อยละที่ใกล้เคียงกันมาก อาจแปรเปลี่ยนหรือลดระดับคุณภาพชีวิตลงเมื่อไรก็ได้ หากไม่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้น

ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว แสดงให้เห็นว่าหลักมนุษยสัมพันธ์ภายในหน่วยงานยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง การที่จะมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้าและลูกน้อง โดยที่หัวหน้าจะต้องดำรงตนเป็นหัวหน้างานที่ดีด้วยการเข้าใจบทบาทตนเองในการเป็นนักบริหารงานบุคคล และปฏิบัติตนตามหลักธรรม 3 ของผู้บริหาร ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานแล้ว ยังสะท้อนถึงผลสำเร็จทางการบริหาร อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จโดยรวมขององค์กรด้วย

SPU CHONBURI