

การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

กนิษฐา สุขสมย์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมีส่วนร่วมในการบริหาร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ตัวอย่างของการวิจัยได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการบริหารของพนักงานธนาคารออมสิน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน มีระดับค่าเฉลี่ยสูง รองลงมาคือ ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านความไว้วางใจ และความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($r=0.047$)

คำสำคัญ: การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม, ความสัมพันธ์, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ธนาคารออมสิน

¹อาจารย์ประจำ, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ที่อยู่: 85/1 หมู่ที่ 2 ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบล บางตลาด อำเภอ ปากเกร็ด นนทบุรี 11120

Email.: thanadidi@gmail.com



Participative Management and Quality of Work Life of Employees in the Government Savings Bank at the Headquarter

Kanitta Suksamai¹

Abstract

The main objective of this research was to study participative management and quality of work life of employees in the government savings bank at the headquarter. The sampling size was 360 employees at the government savings bank headquarter. The instrument used for this study was questionnaires. The results of this research were as follows: The overall level of participative management was at a high level. Considering each aspect of participation, it was revealed that participation in goal setting and objective was at a high level, followed by the commitment, autonomy, and the trust aspects respectively. Moreover, the overall level of quality of work life was also at high level, constitutionals and social relevance aspects being relatively the highest, followed by total life space, social integration, growth and security, development of human capacity, safe and healthy environment, and adequate and fair compensation aspects respectively. Furthermore, the relationship between the participative management and quality of work life was non-significant at $p=0.05$ ($r=0.047$)

Key words: Participative management, relationship, quality of work life, Government Savings Bank

¹Lecturer, Panyapiwat Institute of Management.

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang-Talat, Pakkred, Nonthaburi, 11120

Email: thanadidi@gmail.com

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2556 กระทรวงการคลังได้ ทบทวนและกำหนดแนวนโยบาย (Statement of Direction: SOD) การถือหุ้นภาครัฐใน ธนาคารออมสินใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและ เหมาะสมกับการกิจ ที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่า ให้แก่ชุมชน และเศรษฐกิจฐานรากและส่งเสริม การออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดย ธนาคารได้ทบทวนวิสัยทัศน์และทิศทางการ ดำเนินงานตามแนวทางที่ได้รับ และกำหนดเป็น วิสัยทัศน์และพันธกิจการบริหารจัดการ สำหรับ แผนวิสาหกิจของธนาคารออมสินระหว่าง ปี พ.ศ. 2557-2561 ที่มีวิสัยทัศน์ให้เป็นสถาบัน การเงินที่มั่นคงเพื่อการออม และเป็นผู้นำในการ สนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและลูกค้ารายย่อย ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและ ธรรมาภิบาล

แนวคิดการบริหารแนวคิดหนึ่งที่ผู้วิจัย เชื่อว่าจะเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์การบริหารคือแนวคิดของ การบริหารแบบมีส่วนร่วมดังที่ Anthony (1978) กล่าวไว้ว่า “จากงานวิจัยพบว่า การ บริหารแบบมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นถึงการเพิ่ม ประสิทธิภาพของผลผลิตและลดการสูญเสียยิ่งไป กว่านั้น การวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าการบริหาร แบบมีส่วนร่วมในการทำงานยังส่งผลผลดีกับ ผู้บริหารและพนักงานต่อองค์กรทุกประเภท ซึ่ง สอดคล้องกับ Owens (2001) กล่าวไว้ว่า “การ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยปรับปรุง คุณภาพของการตัดสินใจหากใช้กลยุทธ์และ สถานการณ์ที่ถูกต้อง จะทำให้เกิดความเกี่ยวข้อง ที่จะนำไปสู่ความมีพันธะผูกพันและนำไปสู่การ ปฏิบัติให้บรรลุผล โดยผู้ที่จะมีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจนั้นอาจประกอบด้วย ผู้นำชุมชน หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ”

Welch (อ้างถึงใน Danthamrongkun, W. 2003) กล่าวว่า “ในสภาวะที่การแข่งขันสูง และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การจะประสบผลสำเร็จได้ก็ด้วยคน โดยที่ องค์การจะต้องทำให้พนักงานทุกคนจากระดับ ล่างสุดไปจนถึงระดับบนสุดขององค์การมีส่วน ร่วม ถ้าสามารถทำสำเร็จได้องค์การจะได้ ความคิดที่ดีมากมายมหาศาล” Thachan, (2005) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลากรจะมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่ดีขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมี ความสุข มีความ กระตือรือร้น ที่จะก่อให้เกิด ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนา งานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดย สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับสภาวะการณปัจจุบัน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้มีศักยภาพภายใต้ เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างมี เป้าหมาย มองเห็นผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นจากการ ทำงานของตน และขององค์กรเป็นหลัก เป็นการ ยกย่องคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับความ เป็น ธรรมในทางก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนได้รับ ความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ประกอบกับ ในสภาวะการณปัจจุบัน องค์กรยุคใหม่ได้มุ่งเน้น พัฒนาระบบข้อมูลในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความก้าวหน้าทันสมัยและทันเหตุการณ์ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เกิดขึ้นได้อย่างตลอดเวลา

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำ วิจัย เรื่องการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของ

พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารธนาคารออมสิน
2. ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการบริหารกับพนักงานต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน
3. เพื่อนำผลงานวิจัยนี้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีนักวิชาการได้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

Swanberg (1990) ได้ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจกัน (Trust) เป็นพื้นฐานของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ที่

ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ เรียบร้อย หากได้รับการไว้วางใจกัน การให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการบริหารควรได้รับการควบคุมจากผู้บริหาร ภาระงานทั้งหมดหรือการตัดสินใจผู้บริหารจะให้ออกาสเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้บริหารที่ให้อำนาจ และให้ความไว้วางใจแก่ผู้ร่วมงาน จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถและข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) บุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน ต้องการความยึดมั่นผูกพัน ผู้บริหารควรที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือและฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติควรจะมี ความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งเป็นลักษณะที่ได้จากการพัฒนา การให้ออกาสเข้ามามีส่วนร่วมกับผู้บริหารที่มีความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร และมีโอกาสดำเนินส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผู้บริหาร ประสบการณ์ในการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร อุตสาหะ ทำให้เกิดผลผลิตในการทำงานมากขึ้น

3. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and Objectives) เมื่อมีการทำงานร่วมกัน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงเป้าหมายขององค์กร ย่อมจะขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพราะทุกคนมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการทำงานที่มีทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบร่วมกันผลผลิตหรือผลงานที่ออกมา ก็จะมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการและ ประสิทธิภาพขององค์กร

4. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน (Autonomy) เป็นลักษณะของความกล้ารับผิดชอบในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของหมู่คณะ ผู้ปฏิบัติงานต้องการความเชื่อมั่นต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ในการตัดสินใจ ในงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้มีความทุ่มเทและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในความรับผิดชอบที่ได้รับ

Huse & Cummings (1985) ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยปัจจัย 8 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรที่จะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมของตนเอง และความรู้สึกท้าทายซึ่งจากการทำงานของตน

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ โดยให้มีส่วนร่วม ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า และมีความท้าทายจากการทำงาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสำคัญดังต่อไปนี้

(1) งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

(2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้

(3) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5) บูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าเป็นตนประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า ส่งผลให้บุคคลนั้นมีความอิสระ กล้าเปิดเผยตนเองกับผู้อื่นในสังคม หรือชุมชน มีความรู้สึกว่าการไม่มีการแข่งขัน และมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionals) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องแนวทางของตนอย่างไร คำตอบของคำถามนี้จะแตกต่างกันไปทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากนักน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) งานของบุคคลหนึ่งควรจะมีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาร่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว ตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8) ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมเป็นการให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่นๆ เป็นต้น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จึงได้นำกรอบแนวคิด ดังนี้

1. ตัวแปรต้นได้แก่

1.1 สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.2 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Swansberg (1996) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความไว้วางใจ 2) ความยึดมั่นผูกพัน 3) การกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงาน 4) ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดของ Huse & Cumming (1985) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน 5) บุรณาการทางสังคม 6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 7) ความ

สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 8) ความสัมพันธ์ทางสังคม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากตัวอย่าง (Sample Survey Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำนวน 3,597 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1970) ได้ประชากรตัวอย่างจำนวน 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตโดยใช้ค่าตามแบบระดับอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert (1967) 5 ระดับในต่างๆ ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม 4 ด้าน คือ 1) ความไว้วางใจ 2) ความยึดมั่นผูกพัน 3) การกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงาน 4) ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2.2 เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะ

และปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) บุคลากรทางสังคม 6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 8) ความสัมพันธ์ทางสังคม

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบความถูกต้องนั้นได้รับค่าปริมาณและตรวจสอบเนื้อหาสาระ (Contexts) และรายละเอียดของแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96 ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาค่าความสอดคล้องของสาระสำคัญของแบบสอบ (Index of Items Objective Congruency: IOC) ให้ค่าความสอดคล้อง 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวถึงผู้จัดการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เพื่อขออนุญาตทำการวิจัย และได้รับอนุญาตแล้วแจกแบบสอบถามด้วยตนเองในพื้นที่
- 2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์เชิงสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่เป็นประชากรตัวอย่างจำนวน 260 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.7 เพศชาย ร้อยละ 38.3 อายุส่วนใหญ่ร้อยละ 68.8 อายุ 25 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อย

ละ 31.1 มีอายุระหว่าง 15-25 ปี สถานภาพการสมรส ร้อยละ 67.8 เป็นโสด ร้อยละ 17.5 และเป็นหย่าร้าง ร้อยละ 11.7 และเป็นหม้าย ร้อยละ 3.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 41.9 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.6 ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 19.7 อนุปริญญา ร้อยละ 9.7 และตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 87.2 และระดับบริหาร 12.8

การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงาน ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมนี้เป็นข้อมูลที่ได้จากระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยในการมีส่วนร่วม 4 ปัจจัยและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน 8 ปัจจัยดังนี้

ตามตารางที่ 1 การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเรียงลำดับคือ ด้านการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน มีระดับค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความไว้วางใจ

ตามตารางที่ 2 ความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านบุคลากรทางสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการ
บริหารงานจัดการแบบมีส่วนร่วม กับคุณภาพ
ชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 ได้ดังนี้

1. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ด้านความไว้วางใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ
และปลอดภัย มีความสัมพันธ์ เชิงลบระดับต่ำ
($r = -.162$ ค่า Sig = .002) อย่างมีนัยสำคัญ
ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ด้าน
การกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงาน
พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้าน
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มี
ความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ ($r = -.146$ ค่า
Sig = .006) อย่างมีนัยสำคัญ

3. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ด้าน
ความยืดหยุ่นผูกพัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.05$)

4. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ด้าน
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า มี
ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่
เหมาะสมและเป็นธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ระดับปานกลาง ($r = .215$ ค่า Sig = .000)
อย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตใน
การทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($r = 0.047$)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการบริหารงานจัดการแบบมีส่วนร่วมของ
พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม

การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ของพนักงานธนาคาร	การบริหารงานจัดการ แบบมีส่วนร่วม		ความหมาย	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความไว้วางใจ	3.41	.64	มาก	4
ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน	3.96	.62	มาก	2
ด้านการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน	4.08	.58	มาก	1
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.86	.52	มาก	3
รวม	3.83	.38	มาก	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน	ระดับคุณภาพชีวิต		ความหมาย	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	3.56	.83	มาก	8
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	3.88	.74	มาก	7
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.92	.67	มาก	6
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.97	.66	มาก	5
5. บุรณาการทางสังคม	4.01	.68	มาก	4
6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	4.04	.65	มาก	1
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	4.03	.62	มาก	3
8. การปฏิบัติงานในสังคม	4.04	.68	มาก	2
รวม	3.93	.38	มาก	

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ (Pearson Correlations, n = 360)

คุณภาพชีวิต การมีส่วนร่วม	ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	การพัฒนาความสามารถของบุคคล	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	บุรณาการทางสังคม	ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	ความสัมพันธ์ทางสังคม
ความไว้วางใจ	-.023	-.162**	-.027	.029	.080	.088	.101	.088
ความยึดมั่นผูกพัน	-.146**	.093	.088	.065	.076	.052	.055	.080
การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์	-.028	-.025	.004	-.075	-.041	-.042	.007	-.030
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	.215**	.063	.042	-.062	.000	.028	-.012	-.015

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยรวม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม	คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม
Pearson Correlation	.047
Sig (2 *tails)	.373
N	360

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปสาระสำคัญจากข้อมูลถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการปฏิบัติงานที่พนักงานร่วมดำเนินการกับทางธนาคารได้รับความศรัทธา เชื่อถือจากส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดย ปราศจากการควบคุม ดังที่ Mishra (1996, อ้างถึงใน Sirawongtham, 2545) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kongsala (2010) ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติในการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพงานวิชาการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสาธิตเทศบาลวัดเพชรจริกได้มีการดำเนินการด้วยการปรึกษาหารือเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมการเสนอแนะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนร่วมหรือผู้เกี่ยวข้องได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานในลักษณะต่าง ๆ

2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าธนาคารให้ความสำคัญต่อท่านในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการปฏิบัติงานบุคลากรในธนาคารพร้อมใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือ ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นความความเต็มใจของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด March & Mannari (1977) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaewlaed (1988) ได้ศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่ององสารวัตรนักเรียนกรมพลศึกษา พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (ระดับซี) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ความเป็นอิสระและความหลากหลายในงาน) ปัจจัยประสบการณ์ในงานของข้าราชการ (ความคาดหวังจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

3. ด้านการกำหนดเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาอาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของอาคาร จะเห็นว่าอาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานกล้าที่จะตัดสินใจบริหารทรัพยากร ของอาคาร ตามเหตุผลที่เห็นว่าเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ อาคารเปิดโอกาสให้พนักงานอิสระ ในการใช้ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมยังช่วยลดการร้องเรียนและข้อข้องใจต่าง ๆ ได้ และ Gordon (1999) มีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมทำให้ทุกคนเข้าใจกฎระเบียบ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ทำให้ค้นพบความสามารถพิเศษของตน และภาวะผู้นำของผู้บริหารได้อย่างชัดเจน

5. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก เป็นรายข้อ พบว่า เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้ มีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือรายได้แต่ละเดือนของ

ท่านเพียงพอต่อรายจ่ายในครอบครัว ดังที่ Zhan (1992) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิต ควรประกอบด้วยความพึงพอใจในชีวิตในเรื่องทั่วไป ด้านอัตมโนทัศน์ เป็นความรู้สึกความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านสุขภาพและหน้าที่ของร่างกาย การปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษา และรายได้ และการวัดปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต โดยเกี่ยวกับสุขภาพจิต ความรู้สึกว่ามันคงในชีวิต และความตระหนักในคุณค่าของตนเอง ทำนองเดียวกับการวัดความสามารถทางกาย การวัดปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมักจะวัดทั้งทางวัตถุวิสัยและจิตพิสัย ตัวอย่างการวัดได้แก่ การวัดระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม

ความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์ และมี เรื่องความสัมพันธ์ทางตรงข้ามคือ ไม่มีความสัมพันธ์และความสัมพันธ์มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติมีนัยสำคัญด้วย 2 เรื่อง คือมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ 1. เรื่องคือกล่าวโดยสรุปคือ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ แต่ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารยังไม่มีผลดีเท่าที่ควรกล่าวคือ ในความคิดเห็นของพนักงานการมีส่วนร่วมกับธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความยึดมั่นผูกพันส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจ โดยทางธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานเปิดเผยความต้องการ และข้อมูล ต่างๆในการพัฒนาองค์กรอย่างตรงไปตรงมา และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมใด และดำเนินการจัดกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานและมีผลในทางดีกับธนาคาร และพนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากขึ้น

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือรายได้แต่ละเดือนของท่านเพียงพอต่อรายจ่าย ดังนั้นองค์กรควรปรับปรุงค่าจ้างที่รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

3. ธนาคารควรมีการจัดทำเส้นทางอาชีพ และพนักงานทุกคนจะต้องได้รับรู้ถึงศักยภาพของตนเองตั้งแต่เข้ามาทำงานใหม่ซึ่ง

เป็นเสมือนข้อตกลงเบื้องต้นว่าพนักงานคนนี้จะก้าวหน้าไปได้เพียงใดให้พนักงานรับรู้และยอมรับตั้งแต่ต้นจะได้วางแผนความก้าวหน้าส่วนตัวและฝึกฝนความรู้ความสามารถด้วยตนเองจะได้มีความรู้สึกไม่พอใจในภายหลัง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานที่มีคุณภาพการทำงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของธนาคารแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนอกจากการใช้แบบสอบถามแล้ว ควรจะมีการใช้วิธีการอื่นประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนมากขึ้นเพราะการใช้แบบสอบถามกับพนักงานบางคนอาจจะไม่ตั้งใจตอบแบบสอบถามเต็มที่ข้อมูลที่ได้อาจมีความคลาดเคลื่อน

3. ควรวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการของธนาคารหรือไม่ อะไร อย่างไร

References

- Antony, William P. (1978). **Participative management** . Massachusetts: Addition-Wesley.
- Danthamrongkun, Wittaya. (2003). **Administration**. Bangkok: Third Wave Education.
- Gordon, Judith R. (1999). **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall International.

- Huse, E. F. and Cumming, T. G. (1985). **Organization Development and Chang**. 3rd ed. Minnesota: West Publishing.
- Kongsala, Nongyao. (2010). **The Guideline Development of Participative Academic Administration for Developing Quality to Academic Excellence of the Demonstration Municipal School of Wad Petcharic**, Department of Education Nakhonsithammarat City Municipality.
- March, R. & H. Mannari. (1977). "Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study." **Administrative Science Quarterly**. Volume 22(3), 58.
- Owen, R.G. (2001). **Organizational behavior in education: Instructional leadership and school - reform**. Boston: Ally and Bacon.
- Sirawongtham, Sunanta. (2002). **Relationships between trust in head nurse, organizational commitment, organizational support, and organizational citizenship behavior of staff nurses, general hospitals**. Thesis of Master of Nursing Science Chulalongkorn University.
- Swansburg, R. C. (1996). **Management and Leadership for Nurse Managers**. 2nd ed. Bonton: Jones and Bartlett.
- Thachan, Banchuen. (2005). **Quality of Work Life of Government Officials B and C of Chiangmai University**. Independent Study Master of Public Administration Graduate School Chiangmai University
- Yamane, Taro. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.
- Zhan, L. (1992). "Quality of Life: Conceptual and Measurement Issues." **Journal of Advanced Nursing**. Volume 17, 795-800.