

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นางชโลบล สุนันตา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน	สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา	คำนวน	กรรมการ
อาจารย์นิตยา	วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และศึกษาปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาได้ใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้อำนวยการอาวุโสและผู้ช่วยการฝ่ายปฏิบัติการ ในเรื่องแนวความคิด หลักการ และนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารอาวุโส 6 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน และผู้บริหารทีม 15 คน ในเรื่องวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักการและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการแจ้งผลการปฏิบัติงาน การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ และปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทุกคนของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 183 คน ในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและปัญหาของผู้รับการประเมิน

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กำหนดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร และเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาในการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบ การฝึกอบรม พัฒนา สับเปลี่ยนหมุนเวียนงานและการแต่งตั้ง เลื่อนระดับ โดยจะใช้หลักการประเมินผลแบบเปิด คือ ให้โอกาสผู้ถูกประเมินแสดงความคิดเห็นต่อผลการประเมินได้ และกำหนดให้มีผู้ประเมินมากกว่า 1 คน โดยให้ผู้บังคับ

บัญชาชั้นต้นเป็นผู้ประเมินเป็นลำดับแรก และรายงานต่อให้ ผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไปเป็นผู้พิจารณาในฐานะผู้ประเมินคนที่ 2 โดยในส่วนของวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ ประเมินผลสำเร็จของงาน ประเมินพฤติกรรมในการทำงาน และประเมินความรู้ในการทำงาน ทั้งนี้จะทำการประเมินผลปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเดือนธันวาคมของทุกปี โดยมีนโยบายให้แจ้งผลการประเมินแก่ผู้รับการประเมินทราบอย่างเป็นทางการ

จากผลการศึกษาปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยแบ่งออกเป็นปัญหาของผู้ประเมิน และปัญหาของผู้รับการประเมิน พบว่า ปัญหาของผู้ประเมิน คือ ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลบางอย่างไม่สามารถวัดค่าเป็นตัวเลขได้ ผู้ประเมินแต่ละคนมีมาตรฐานในการวัดต่างกัน และผู้รับการประเมินคาดหวังจะได้เลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนมากกว่าอยากทราบผลการปฏิบัติงานของตน ในส่วนปัญหาของผู้รับการประเมิน พบว่า ผู้รับการประเมินไม่เข้าใจปัจจัยที่ใช้ประเมิน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นที่ยอมรับของผู้รับการประเมิน และผู้รับการประเมินไม่ทราบเป้าหมาย หรือ มาตรฐานการทำงาน

Independent Study Title : Employee Performance Evaluation System of The Bank of Thailand,
Northern Region Office

Author : Mrs. Chalobol Sunanta

M.B.A.

Examining Committee :

Assist.Prof. Orapin Santidhirakul Chairman

Lecturer Nantana Kurnnuan Member

Lecturer Nitaya Watanakun Member

ABSTRACT

This independent study into "Employee Performance Evaluation System of The Bank of Thailand, Northern Region Office" has the following objectives to study the performance evaluation system for employees at The Bank of Thailand , Northern Region Office , and to study any problems arising in practice.

The researcher used an interview with the Senior Director and Director, Operation Department concerning the concepts, the principles and the policies of the performance evaluation, and used 21 questionnaires completed by 6 Senior Executives , 1 Assistant Director and 15 Team Executives concerning the principles and practices of the evaluation interview, uses of performance evaluation and any problems arising. Additionally, research was performed using 183 questionnaires completed by every operation and official level staff of The Bank of Thailand , Northern Region Office concerning the understanding and any problems arising.

The study found that the performance evaluation system of The Bank of Thailand, Northern Region Office was developed by The Bank of Thailand , Head Office to measure the performance of all employees, to develop the performance for serving The Bank of Thailand 's objectives and goals and the resulting information would be used when adjusting compensations, when planning programs to train and develop employees and when appointing transfers and promotions. The system employed was an open evaluation system where employees could show their opinion to the result of the performance evaluation. The system was also a multi-raters system where the immediate supervisor undertakes an evaluation which was then forwarded to

the supervising committee. The Bank of Thailand used 3 factors, job accomplishment, job behaviour and job knowledge for the evaluations. The evaluations were made once a year and it was The Bank of Thailand's policy to have formal writing performance evaluation interview.

The study divided the problems discovered in the performance evaluation system of The Bank of Thailand, Northern Region Office into 2 parts, the part of evaluator's problems and the part of evaluatee's problems. The problems that were attributed to the evaluators were that some performance criteria could not be measured, each evaluator used different measurement standards and the evaluatees expected compensation adjustment more than to know their performance result. The problems that could be attributed to the evaluatees were the evaluatees could not understand some performance criteria and the performance evaluation system of The Bank of Thailand was not yet accepted by evaluatees. Also, the evaluatees had no knowledge about goals and performance standard.