

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษาและวิธีการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในการศึกษา	5
ความหมาย	5
วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	6
ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	7
หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน	8
เอกสารที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	9
วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	11
วัตถุประสงค์ของการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	14
กระบวนการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	14
แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	15
ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	20
การสัมภาษณ์แจ้งผลการประเมิน	24
วิธีการแจ้งผลการปฏิบัติงาน	25

	หน้า
การนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้	26
บทที่ 3 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	
สำนักงานภาคเหนือ	28
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	29
การบริหารและการจัดองค์กรของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	31
ส่วนที่ 1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	
สำนักงานภาคเหนือ	34
ส่วนที่ 2 การนำระบบประเมินผลไปใช้ในทางปฏิบัติ	91
ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของผู้รับการประเมิน	94
บทที่ 4 ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารแห่งประเทศไทย	
สำนักงานภาคเหนือ	102
ส่วนที่ 1 ปัญหาของผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน	103
ส่วนที่ 2 ปัญหาของผู้รับการประเมิน	107
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	109
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	122
สรุปผลการศึกษา	122
ส่วนที่ 1 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	122
ส่วนที่ 2 การนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในทางปฏิบัติ	127
ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของผู้ถูกประเมิน	128
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ	
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	128
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	
ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	130
อภิปรายผล	130
ข้อคิดเห็น	135
ข้อเสนอแนะ	137

	หน้า
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	142
ภาคผนวก ก	143
ประวัติผู้เขียน	159

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มวิธีการประเมินผลแบบตรวจสอบรายการแบบถ่วงน้ำหนัก	16
2 แสดงตัวอย่างมาตราส่วนแบบไม่ต่อเนื่อง	18
3 แสดงตัวอย่างมาตราส่วนแบบต่อเนื่อง	18
4 แสดงเวลาการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	42
5 แสดงคะแนนการประเมินสำหรับพนักงานในกลุ่มงานลักษณะวิชาการ กึ่งวิชาการ/กึ่งปฏิบัติการ และปฏิบัติการ	86
6 แสดงคะแนนประเมินสำหรับพนักงานกลุ่มงานลักษณะบริการ	87
7 แสดงการกำหนดน้ำหนักคะแนนของแต่ละปัจจัยหลัก	88
8 แสดงเกี่ยวกับผู้ที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	91
9 แสดงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	91
10 แสดงเครื่องมือที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	92
11 แสดงการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน	92
12 แสดงวิธีการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน	93
13 แสดงการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	93
14 แสดงการรับรู้ของพนักงานว่ามีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานทุกระดับในองค์กร	94
15 แสดงการรับรู้ของพนักงานถึงหลักการของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานในองค์กร	94
16 แสดงความเข้าใจของพนักงานในเรื่องหลักการของการประเมินผล การปฏิบัติงาน	95
17 แสดงความเข้าใจของพนักงานในเรื่องเกณฑ์การพิจารณาในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	96

ตาราง	หน้า
18 แสดงความเข้าใจของพนักงานในเรื่องการนำเอาผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	97
19 แสดงการรับรู้ของพนักงานในเรื่องการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานระบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	97
20 แสดงความถี่ของการที่พนักงานได้รับการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	98
21 แสดงการได้รับแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชา	98
22 แสดงวิธีการที่พนักงานได้รับแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชา	98
23 แสดงการได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน	99
24 แสดงการรับรู้ของพนักงานถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร	100
25 แสดงการรับรู้ของพนักงานถึงผู้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในองค์กร	100
26 แสดงการเขียนมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	100
27 แสดงความรู้ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	101
28 แสดงปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	103
29 แสดงปัญหาที่พบภายหลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน	106
30 แสดงปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านผู้รับการประเมิน	107
31 แสดงปัญหาที่ผู้รับการประเมินพบภายหลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน	108
32 แสดงการเข้ารับการอบรมหรือรับฟังคำชี้แจงเกี่ยวกับการนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในหน่วยงาน	109
33 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานแก่ผู้มีหน้าที่ประเมินผล	109
34 แสดงความเห็นเกี่ยวกับผู้ที่ควรทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน	110
35 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	111

ตาราง	หน้า
36 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมินต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	112
37 แสดงจำนวนผู้รับการประเมินที่ได้รับการอบรมหรือได้รับฟังการชี้แจง เกี่ยวกับการนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้	116
38 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับการประเมิน	116
39 แสดงความเห็นเกี่ยวกับผู้ที่ควรทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน	117
40 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	117
41 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับการประเมินต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	118

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงแผนภูมิองค์กร	10
2 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย	32
3 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	33
4 แสดงขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน	39