

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

**ผู้เขียน** นายกรสมรรถ เล่าพิภานนท์

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 1 สำนักงาน และสาขาในแต่ละอำเภอ 19 สาขา พนักงาน รวม 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานในระดับ 4-7 ระดับเงินเดือนที่ได้รับคือระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติ (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์และด้านหลักการและมีความพึงพอใจระดับปานกลางประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน และด้านการประเมินผล

ในส่วนของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า ในด้านหลักการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทางและระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ ในด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ รู้ทิศทาง เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายทั้ง ส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมายของธนาคาร

ในด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการทำงานชัดเจนขึ้น การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการของธนาคาร และพนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน

ในด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น

ในด้านการประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการทำงานของพนักงาน มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล และการประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ

**Independent Study Title** Employees Satisfaction Towards Performance  
Management System of The Bank for Agriculture and  
Agricultural Co-operative's in Chiang Mai Province.

**Author** Mr.Kornsamuch Laopikanonta

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Sirikiat Ratchusanti Chairperson

Assistant Professor Orapin Santiteerakun Member

**ABSTRACT**

The objective of this independent study was to study employees' satisfaction towards performance management system or PMS of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Chiang Mai Province.

The sample groups consisted of 361 employees of one Chiang Mai main office and 19 other district offices. The data was collected from questionnaire and then analyzed descriptively using frequency, percentage, and mean.

The results of the study were as follows. Most or 64.5% of questionnaire respondents were male, 31-40 years old, married, with the highest education of Bachelor's degree or equivalent. Their positions were 5-7 classes, with 20,001-30,000 baht salary.

In terms of their satisfaction towards PMS, the respondents were satisfied with objectives and benefits at the high level. Their satisfaction was at the medium level for process; follow-up, supervision, advice and training; and evaluation.

In terms of sub-factors in each category, it was found that in bank's principles, the respondents were satisfied with the first 3 sub- factors: that PMS aims for success, that PMS emphasized two-way participation, and that PMS emphasized the interaction in the whole system. In objectives and benefits, the respondents were satisfied with the first 3 sub- factors: that clear

goals and expectations enabled employees to share responsibility in reaching those goals both personally and for the organization; that they were able to set up accurate and effective strategies; and that they were able to improve themselves according to the direction and goals of the bank.

In terms of process, the respondents were satisfied with the first 3 sub- factors: employees were aware of expectations for each task, goals were in line with principles of the bank, and employees were the best source of feedback concerning the progress of work.

In terms of follow-up, supervision, advice and training, the respondents were satisfied with the first 3 sub- factors: that these helped improve the quality of work and work condition, that they increased knowledge and expertise which allowed for more work, and that they helped increase the speed of work.

In terms of evaluation, the respondents were satisfied with the first 3 sub- factors: evaluation allowed employees to learn about strength and weak points of their performance, employees were aware of the evaluation in advance, and evaluation was justly done