

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กิจกรรมหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 1-3) การประเมินผลการปฏิบัติงานอาจล้มเหลวได้ถ้าไม่มีความกระจำจัดในกระบวนการของการประเมินโดยจะถือความรู้ตามสายงานอย่างเดียวจะไม่ช่วยให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคูณสมบัติและพฤติกรรมของบุคคลนั้นประกอบด้วย การประเมินบุคคลเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของชีวิตการทำงานซึ่งจะต้องมีการประเมินไปจนตลอดชีวิตการทำงาน อีกอย่างหนึ่งที่ได้จากการประเมินคือ รู้จุดอ่อนของแต่ละบุคคลที่จะต้องแก้ไขและพัฒนา นอกจากนี้ยังต้องจูงใจมุ่งหมายในการประเมินด้วยว่าจะ ประเมินอะไร การประเมินจะเกิดผลได้ต้องพิจารณาแบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินนั้นองค์ประกอบที่นำมาใช้เพื่อ การประเมินจะต้องสอดคล้องกับจูงใจมุ่งหมายที่กำหนด (เกศินี หงสนันท์, 2530: 6-7) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีพนักงาน 13,272 คน (รายงานงบประมาณอัตรากำลังพนักงาน, เมษายน 2548) โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบดูแล การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมีแผนกประเมินผล สังกัดกองแผนงานบุคคลรับผิดชอบการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้ระบบการ บริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System :PMS) ครอบคลุมตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2546 โดยก่อนหน้านี้ได้ใช้ระบบคุณธรรม ( Merit System ) นโยบายของธนาคารในการ เปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานคือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิม ไม่สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบธรรมาภิบาล ( Good Corporate Governance ) กล่าวคือ ปัจจัยใน การประเมินผลไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติไม่ได้มุ่งไปสู่เป้าหมายของส่วนงานและของธนาคาร พนักงานผู้ถูกประเมินไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อบกพร่องของตนเองเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงการ ทำงานต่อไป ส่วนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่จะสนองตอบต่อการพัฒนา พนักงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้นโยบาย ภารกิจ และ วิสัยทัศน์ของธนาคารบรรลุได้ เนื่องจากมีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถ

ตรวจสอบได้ และมีการคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของคนเป็นหลักมุ่งมั่นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบทั้งการบริหารคนและบริหารงาน (ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546: 2)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะเป็นประโยชน์ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

## 1.3 ขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา

### 1. ขอบเขตการศึกษา

#### 1.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 2,860 คน (รายงานงบประมาณอัตรากำลังพนักงาน, เมษายน 2548)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือโดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของ Krejcie และ Morgan (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2529: 458 อ้างใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2538: 181-182) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจำแนกประชากรตามตำแหน่งงานและกำหนดขนาดตัวอย่างตามจำนวนสัดส่วนประชากร ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 339 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวนพนักงาน (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)	สัดส่วนขนาดประชากร (%)
ผู้จัดการสาขา	151	18	5.28
พนักงานพัฒนาธุรกิจ	1,721	204	60.17
พนักงานบัญชี/การเงิน	788	93	27.55
พนักงานธุรการ	200	24	7.00
รวม	2,860	339	100.00

การสุ่มตัวอย่างใช้แบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบ Stratified Sampling ประเภท Proportionate Stratified Sampling โดยการเลือกสำนักงานจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมาก 4 อันดับแรก จากเขตภาคเหนือตอนบนและเขตภาคเหนือตอนล่าง กำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละสำนักงานจังหวัดของแต่ละตำแหน่งงาน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 339 คน ดังตาราง 2 และจะทำการเลือกตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling

ตาราง 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาคและสำนักงานจังหวัด

ภาคเหนือ ตอนบน	ผู้จัดการสาขา (คน)	พนักงาน พัฒนาธุรกิจ (คน)	พนักงานบัญชี/ การเงิน (คน)	พนักงาน ธุรการ (คน)	รวม (คน)
เชียงใหม่	3	35	18	5	61
เชียงราย	3	30	15	3	51
ลำปาง	2	22	9	3	36
ลำพูน	2	17	9	2	30
ภาคเหนือ ตอนล่าง					
เพชรบูรณ์	2	33	13	3	51
นครสวรรค์	2	25	12	3	42
กำแพงเพชร	2	23	8	3	36
พิจิตร	2	19	9	2	32
รวม	18	204	93	24	339

## 1.2 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบไปด้วยความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

## 2. วิธีการศึกษา

### 2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

**2.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ จำนวน 339 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

**2.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับความคิดเห็นจะใช้มาตราวัดของ ลิกิรท์ (Likert's Scale)

(กฤษณี เวชสาร, 2546: 122) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉย ๆ หรือปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมายค่าเฉลี่ย
4.50-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	เห็นด้วย
2.50-3.49	เฉย ๆ หรือปานกลาง
1.50-2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

**พนักงาน** หมายถึง ผู้จัดการสาขา พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานบัญชี/การเงิน และพนักงานธุรการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ

**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ** หมายถึงสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ จำนวน 151 สาขา

**ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระบบประเมินผลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ประกอบไปด้วย ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร มากยิ่งขึ้น