

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างควมมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถรักษาผลกำไรในระยะยาวไว้ได้อย่างยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันได้อย่างแท้จริง ก็คือทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ แต่การที่จะพัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กรไว้ นั้น เป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจอย่างยิ่ง ซึ่งการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสม เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ ผลลัพธ์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานยังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรตลอดจนประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่จัดตั้งขึ้นในปี 2509 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร รวมถึง การกระทำการกิจการอย่างอื่นเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2549: ออนไลน์) ในปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 13,027 คน โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบดูแลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีแผนกประเมินผล สังกัดกองแผนงานบุคคลรับผิดชอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานในแบบเก่าของธนาคารใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) ต่อมาได้เปลี่ยนมาใช้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) เนื่องจากระบบเดิมนั้นไม่สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบธรรมรัฐ (Good Corporate Governance) กล่าวคือปัจจัยในการประเมินผลไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ทั้งยังไม่ได้มุ่งไปสู่เป้าหมายของส่วนงานและของธนาคาร นอกจากนี้ พนักงานผู้ถูกประเมินไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อบกพร่องของตนเองเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่สนองต่อการพัฒนาพนักงาน ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้นโยบาย

ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของธนาคารบรรลุได้ เนื่องจากมีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งยังคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของคนเป็นหลัก มุ่งมั่นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ ทั้งการบริหารคนและบริหารงาน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546: 2) ซึ่งการนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน(Performance Management System: PMS) มาใช้ให้ประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือ การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อระบบตลอดจนให้ความร่วมมือในการใช้ระบบเป็นอย่างดี

การศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน(Performance Management System: PMS) ได้มีผู้ทำการศึกษามาแล้ว 4 เขต ได้แก่ เขตภาคเหนือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขตภาคกลาง และสำนักงานใหญ่ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน(Performance Management System: PMS) เพื่อที่จะทำให้เห็นภาพรวมขององค์กรทั้งหมดทั่วทุกภาค ในแง่ของคำคิดเห็นทัศนคติ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน อันจะเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าไว้และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือองค์กรอื่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS)

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย คำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคใต้ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) คำคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานด้านหลักการ
- 2) คำคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ
- 3) คำคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานด้านปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- 4) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการนำผลการประเมินไปใช้

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,731 คน (รายงานงบประมาณอัตราค่าจ้างพนักงาน, พฤษภาคม 2549)

1.3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 313 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ โดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของ Krejcie และ Morgan (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2529: 458 อ้างใน สุจิตรา นุชนครพันธุ์, 2538: 181-182) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.4 วิธีการศึกษา

1.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคใต้ จำนวน 15 จังหวัด ได้แก่ กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ประจวบคีรีขันธ์ ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี รวมทั้งหมด 143 สาขา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และรอการตอบกลับจากกลุ่มประชากร ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่า 313 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ในด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้าน

ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน และด้านการนำผลการ
ปฏิบัติงานไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับความคิดเห็นจะใช้มาตราวัดของ Likert ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534: 85) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับ ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.50-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	เห็นด้วย
2.50-3.49	เฉย ๆ
1.50-2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.5 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ทำการศึกษา ระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 – กุมภาพันธ์ 2549

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ที่มี ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS)

พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อันประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานบัญชี/การเงิน และ พนักงานธุรการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ จำนวน 15 จังหวัด ได้แก่ กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ประจวบคีรีขันธ์ ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี โดยมีสาขารวมทั้งหมด 143 สาขา

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) หมายถึง ระบบประเมินผลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ประกอบไปด้วย ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคใต้ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS)
2. สามารถนำข้อมูล ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและองค์กรอื่นๆ ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จขององค์กร