

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

กระแสเศรษฐกิจของโลกในยุคปัจจุบันได้มีการแข่งขันมากขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นโลกภายใต้เศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ซึ่งได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีข่าวสาร ข้อมูล และเชื่อมโยงประเทศต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และเป็นเศรษฐกิจที่มีความรู้ (Knowledge Based Economy) เป็นตัวขับเคลื่อน (วิทยา ด้านธรรมาภิบาล, 2546: 22) ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ภายใต้เศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ตามหลักเหตุผลที่ว่าองค์กรควรจะใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management – HRM) ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 1) เพื่อให้กิจการสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของกิจการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะเป็ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกิจการ และส่งผลต่อการเติบโตของกิจการได้อย่างยั่งยืน ภาพรวมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์หลัก ๆ แล้วประกอบไปด้วย การวางแผนและจัดหาทรัพยากรมนุษย์, การธรรมาภิบาลทรัพยากรมนุษย์, และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแต่เดิมกิจการต่าง ๆ จะให้ความสนใจแต่จะจ้างคนงานที่ดีที่สุด แต่ไม่สามารถป้องกันการลาออกจางานของลูกจ้างได้ (บุญเลิศ วงศ์พรหม, 2546: 349) ดังนั้นกิจกรรมที่น่าสนใจที่สุดในกระบวนการทั้งหมดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ การธรรมาภิบาลทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญก็คือการประเมินผลพนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือเป็นได้ทั้งเครื่องมือในการรักษาพนักงานให้อยู่กับกิจการ โดยการประเมินความสามารถของพนักงาน และมอบค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรได้อีกด้วย โดยการประเมินความสามารถของพนักงานและทำการพัฒนาพนักงานอย่างเหมาะสม จะทำให้พนักงานเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นแล้วการประเมินผลพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร โดยเฉพาะจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้การประเมินผลที่เหมาะสมกับองค์กร มีความเที่ยงธรรมและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีพนักงาน 13,027 คน โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบดูแลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมีแผนกประเมินผล สังกัดกองแผนงานบุคคลรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System :PMS) ครอบคลุมสาขาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 โดยก่อนหน้านี้ได้ใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) นโยบายของธนาคารในการเปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) กล่าวคือ ปัจจัยในการประเมินผลไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ได้มุ่งไปสู่เป้าหมายของส่วนงานและของธนาคาร พนักงานผู้ถูกประเมินไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานต่อไป ส่วนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่จะสนองตอบต่อการพัฒนาพนักงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้นโยบาย ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของธนาคารบรรลุได้ เนื่องจากมีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และมีการคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของคนเป็นหลัก มุ่งมั่นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบทั้งการบริหารคนและบริหารงาน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546: 2)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินผลของแต่ละองค์กร ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์กรเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,425 คน (รายงานงบประมาณอัตรากำลังพนักงาน, มีนาคม 2549)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลางโดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของ Krejcie และ Morgan (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ,2529: 458 อ้างใน สุจิตรา บุญรัตพันธุ์ , 2538: 181-182) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 303 คน

1.2 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 303 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลางโดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของ Krejcie และ Morgan (ประชัย เปี่ยม-สมบูรณ์ ,2529: 458 อ้างใน สุจิตรา บุญรัตพันธุ์ , 2538: 181-182) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.3 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาคั้งนี้ประกอบไปด้วย ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านหลักการและกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินไปใช้ และด้านปัญหาและอุปสรรค

2. วิธีการศึกษา

2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง จำนวน 303 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผล
การปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับความคิดเห็นจะใช้มาตราวัดของ Likert (Likert's Scale) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534: 85) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

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

1.4 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน หมายถึง ผู้จัดการสาขา พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานบัญชี/การเงิน และพนักงานธุรการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลางตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 5) และเขตภาคกลางตอนล่าง (ฝ่ายกิจการสาขา 6) รวมจำนวน 98 สาขา

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบประเมินผลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ประกอบไปด้วย ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร เขตภาคกลาง ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินผลของสำหรับ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรรวมถึงองค์กรอื่น ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวมเพิ่มประสิทธิภาพขึ้น