

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมิน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์

ผู้เขียน นางสาว

อังค์รา แสนปัญญา

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศศิลิน ศรีวัฒนาธุรกูลกิจ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การประเมินวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์” มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษา วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาผลกระบวนการประเมินต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์ เครื่องมือที่ใช้การศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 187 คน และพนักงานระดับบังคับบัญชา 67 คน รวมทั้งหมด 254 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบร่วมกับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์ จะใช้วิธีการประเมินแบบเดียวกันทั้งของพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์ ทุกคนจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีผู้ประเมินเป็นผู้บังคับบัญชาตรงหรือผู้บังคับบัญชาระดับชั้นต้นเป็นผู้ประเมิน หลังจากประเมินผลแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องซึ่งแจ้งผลการประเมินให้แก่พนักงานผู้ถูกประเมิน ได้ทราบและลงลายมือชื่อพร้อมเจริญความคิดเห็น ความพึงพอใจในการประเมินครั้งนี้ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องซึ่งแจ้งข้อดี ข้อเสีย แก่พนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้พนักงานได้ทำการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานตามที่ขอการประเมิน ผู้บังคับบัญชาตรงหรือผู้บังคับบัญชาระดับชั้นต้นจะต้องส่งผลการประเมินให้แก่ผู้บังคับบัญชาในระดับถัดไป และจะสมบูรณ์ที่ฝ่ายบุคคลเป็นผู้พิจารณาอีกครั้ง

การประเมินวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชิตี้แบงก์ ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานอยู่ในระดับกลาง พนักงานทั้งหมด ระดับมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลกระทบของวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมา

พบว่า พนักงานยังไม่ได้เข้าใจในรายละเอียดของแต่ละหัวข้อการประเมินรวมทั้งพนักงานยังไม่ทราบ ในรายละเอียดของแต่ละส่วนของวิธีการประเมินจะดับของผลการประเมิน และรายละเอียดอย่างชัดเจน ทั้งหมดของวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ คือ 1) ความรู้ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะผลการประเมินจะถูกนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าอื่นๆ ในงาน ดังนั้น หากพนักงานมีความเข้าใจใน วิธีการประเมินจะช่วยให้ผลการประเมินเป็นไปอย่างประสบ แต่จากการศึกษา พบว่า พนักงาน ธนาคารชี้แจงก่อส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลระดับปานกลาง จึงควรมีการ ประชาสัมพันธ์ หรือการทำความเข้าใจแก่พนักงานให้มากขึ้น 2) พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนมาก จะยังไม่ได้รับการอบรมในเรื่องวิธีการประเมินผลการทำงาน จึงไม่ทราบหัวข้อในการประเมินและ รายละเอียดในการประเมินยังไม่ชัดเจน ก็จะทำให้พนักงานทำงานตามความเข้าใจของตนเอง มากกว่า จึงทำให้ผลการทำงานไม่ค่อยจะเป็นไปตามวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเมื่อทำการประเมินปลายปีพนักงานก็จะได้รับคะแนนในการประเมินน้อย จึงควรมีการจัดอบรมพนักงาน ก่อนเข้ารับการบรรจุทำงาน ในเรื่องของขอบเขตรายละเอียดการทำงานและหัวข้อการประเมินของ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผลการทำงานบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และนโยบายของธนาคารที่กำหนดไว้

Independent Study Title Performance of Appraisal Method of Citi bank's Employees

Author Miss Angwara Saenpanya

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Seksin Srivatananukulkit

ABSTRACT

The main objectives on the study of Evaluation of the performance evaluation of Citi Bank Staff were to analyze the understanding in the performance evaluation of Citi Bank staff, to study the effect of the evaluation toward staff's performance, to study ways of improve the evaluation methods on evaluation of the performance evaluation of Citi Bank Staff. The sample group was 187 operational staff and 67 staff supervisors. The instrument used to collect data was questionnaire and analyzed by using the statistical frequency, percentage, mean, standard deviation.

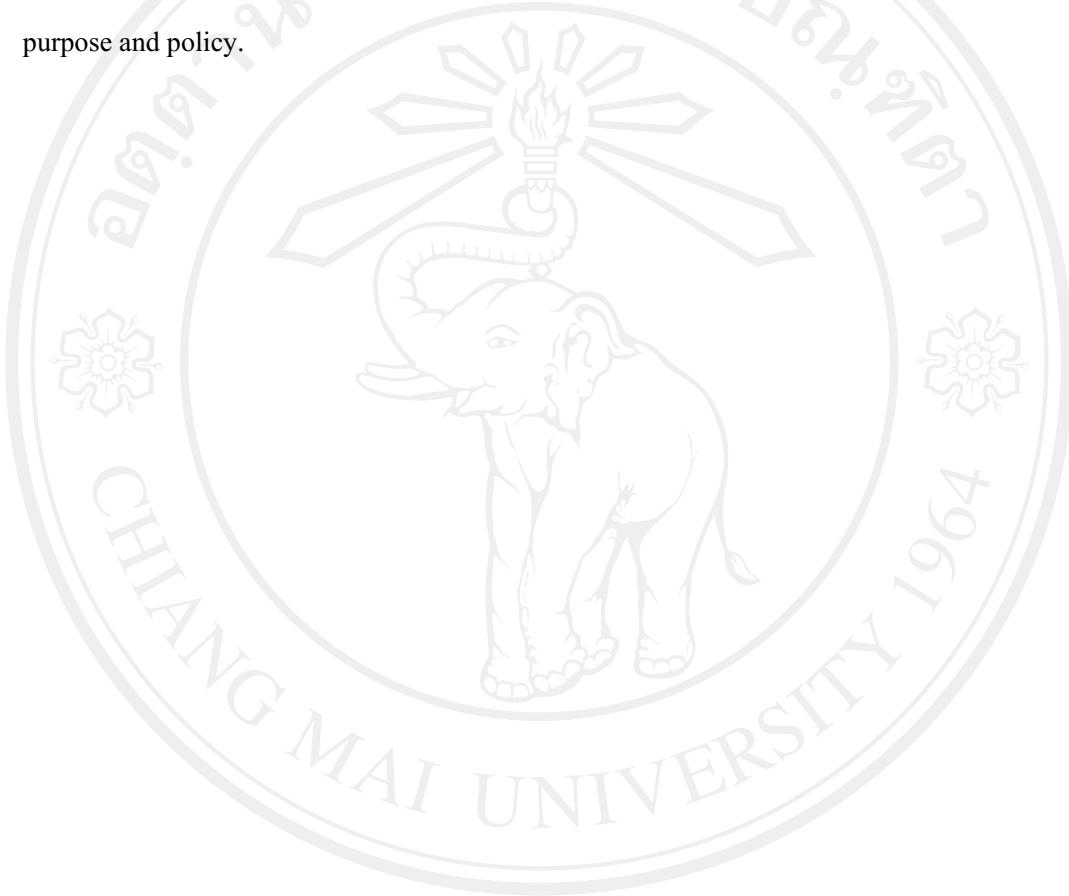
The study found the evaluation has used same evaluation method to both operational stuff and staff supervisors which the higher supervisors would evaluate to each staff under their responsible, clarify in both pro and con of each staff performance and staff must sign their name to be notify the result with their own opinion on the evaluation satisfaction, next forward the evaluation to higher supervisor, then forward to personal division for finalize the evaluation.

The understanding level of the evaluation method in this study was found at mean level that showed operational staff and staff supervisor were quite understood. In terms of the evaluation effect to work, the study found each staff did not understand the question, the purpose, and the level of evaluation and other details of each part on the evaluation question.

The ways to improve the evaluation method were found as follow:

1. Because of the mean level understanding of the purpose on the evaluation that important to get the promotion, the personal division should have informed and clarify more details about the advantage and disadvantage of the evaluation.

2. Most of operational staff were not trained on work performance evaluation methods, therefore, they did not know details or useful of the evaluation. Staff would have answered as they thought that caused to get under expectation result found when yearly evaluated done. The suggestion of ways to improvement were to give more information and train new staff to get the whole right idea of how evaluation would help them to get to the goal for both staff and Citi Bank purpose and policy.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright[©] by Chiang Mai University
All rights reserved