

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง และมีสาขาของธนาคารกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2530)

ระบบการวัดและประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อใช้ในการพิจารณาเพิ่มเงินเดือนประจำปีที่ผ่านมา ได้ใช้คู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาและสำนักงานใหญ่ แต่ไม่สามารถชี้วัดความสำเร็จในภารกิจของพนักงานเป็นรายบุคคลได้ ไม่สอดคล้องและสะท้อนถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคารในปัจจุบันและอนาคตได้ เพื่อให้การบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามกลุ่มศักยภาพและผลงาน ภายใต้หลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) และสอดคล้องกับมาตรฐานการควบคุมภายในที่ทางคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินใช้ในการตรวจสอบการบริหารหน่วยงานของรัฐ อันจะบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่สอดคล้องร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ปีบัญชี 2546 ของธนาคารเป็นต้นมา ธนาคารมีนโยบายนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) มาใช้และขยายผลการปฏิบัติงานตามระบบ PMS ไปยังทุกส่วนงานในสำนักงานใหญ่ และ สำนักงานสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกจังหวัด ธนาคารได้ยกเลิกคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระบบเดิม และเปลี่ยนมาเป็นการปฏิบัติงานระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546)

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) คือกระบวนการมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน การสอนให้พนักงานได้ทำงานตามที่ได้กำหนดไว้ การติดตาม แนะนำ และประเมินค่า ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มอบหมายหรือไม่ และประสบผลสำเร็จในระดับใด ตลอดจนการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย ผลงานที่

วัดได้ (Results) และขีดความสามารถ (Competency) ที่จะส่งเสริมให้ผลงานมีคุณภาพ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้จะต้องมีการทำความเข้าใจและตกลงร่วมกัน (Share Understanding) ระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ทั้งนี้การทำความเข้าใจและตกลงร่วมกันนั้น จะบรรลุเจตนารมณ์ของการบริหารผลการปฏิบัติงานได้ จะต้องก่อให้เกิดความสมดุลในความต้องการขององค์กรและของพนักงานควบคู่กันไปด้วย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2545)

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีสาขาในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ 1 สำนักงาน และสาขาในแต่ละอำเภอ 19 สาขา มีพนักงานรวม 361 คน ทำให้มีสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันทางธุรกิจธนาคารค่อนข้างสูง จากการศึกษาที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์รวมการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว การศึกษา ของภาคเหนือ ทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนพยายามมุ่งพัฒนาเพื่อสามารถรองรับการแข่งขันดังกล่าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเกือบทุกธนาคารได้มีนโยบายปล่อยสินเชื่อแก่ประชาชนในอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงมากนัก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ เพราะถ้าพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรโดยรวมแล้ว จะก่อให้เกิดการพัฒนาทัศนคติของพนักงานให้มีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนบุคคลและองค์กรโดยรวม เพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การทำงานตามหลักการให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่จะทำให้ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทชั้นนำ มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือจัดวางระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 1 สำนักงาน และสาขาในแต่ละอำเภอ 19 สาขา พนักงานรวม 361 คน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS)

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) หมายถึง กระบวนการมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน การสอนให้พนักงานได้ทำงานตามที่ได้กำหนดไว้ การติดตาม แนะนำ และประเมินค่า ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มอบหมายหรือไม่ และประสบผลสำเร็จในระดับใด ตลอดจนการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย ผลงานที่วัดได้ (Results) และขีดความสามารถ (Competency) ที่จะส่งเสริมให้ผลงานมีคุณภาพ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้จะต้องมีการทำความเข้าใจและตกลงร่วมกัน (Share Understanding) ระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ทั้งนี้การทำความเข้าใจและตกลงร่วมกันนั้น จะบรรลุเจตนาของระบบบริหารผลการปฏิบัติงานได้ จะต้องก่อให้เกิดความสมดุลในความต้องการขององค์กรและของพนักงานควบคู่กันไปด้วย

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 1 สำนักงาน และสาขาในแต่ละอำเภอ 19 สาขา พนักงานรวม 361 คน