

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากองค์การหรือธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดำเนินการอย่างเหมาะสมและเป็นระบบเท่านั้นที่มีส่วนสำคัญในการผูกใจและธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์การนานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือหรือองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่องค์ประกอบต่างๆ มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนธุรกิจขององค์การ โดยมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือกพนักงาน ซึ่งเมื่อองค์การรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ก็จะมีการทดลองงานเป็นระยะเวลาหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน องค์การจะได้ฝึกอบรมปรับปรุงแก้ไขจุดด้อย และพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้กว้างขวางมากขึ้น อันจะนำไปสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังช่วยให้ทราบว่าองค์การควรจะให้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับผลงานของพนักงานในแต่ละช่วงที่ทำการประเมิน หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด ก็จะมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงแก้ไขตนเองหรือควรให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์การในที่สุด (อลงกรณ์ มีสุทธา , 2545: 1)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง มีพนักงาน 13,027 คน โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบดูแลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีแผนกประเมินผล สังกัดกองแผนงานบุคคลรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานในแบบเก่าของธนาคารใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) ต่อมาเปลี่ยนมาใช้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance

Management System: PMS) เนื่องจากระบบเดิมนั้นไม่สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบ
 ธรรมรัฐ (Good Corporate Governance) กล่าวคือปัจจัยในการประเมินผลไม่สอดคล้องกับงาน
 ที่ปฏิบัติ ทั้งยังไม่ได้มุ่งไปสู่เป้าหมายของส่วนงานและของธนาคาร นอกจากนี้แล้วพนักงาน
 ผู้ถูกประเมินไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อบกพร่องของตนเองเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน
 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่สนองต่อการพัฒนาพนักงาน ช่วยการสร้าง
 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้นโยบาย ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของธนาคารบรรลุได้
 เนื่องจากการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึง
 การคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของคนเป็นหลัก มุ่งมั่น ให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบทั้งการ
 บริหารคนและบริหารงาน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546: 2)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
 สหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาครั้ง
 นี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา
 ระบบการประเมินผลของแต่ละองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวม
 ขององค์กรเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงคำคิดเห็น ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร
 สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร เพื่อเป็น
 ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินผลสำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 รวมถึงองค์กรอื่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวมเพิ่มประสิทธิภาพขึ้น

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับ 4-10

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ หมายถึง สำนักงานใหญ่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่ที่ 469 ถนนนครสวรรค์ แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 ซึ่งประกอบด้วย 13 ฝ่าย และ 6 สำนัก

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบประเมินผลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ประกอบไปด้วย ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน