

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ แสดงไว้ในตารางที่ 1-7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบผลการบริหารการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ได้แก่ ด้านหลักการ ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ด้านกระบวนการของระบบ บริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน และด้านการประเมินผล แสดงไว้ในตารางที่ 8-13

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบผลการบริหารการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ได้แก่ ด้านหลักการ ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ด้านกระบวนการของระบบ บริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน และด้านการประเมินผล จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษาขั้นสูงสุด แสดงไว้ในตารางที่

14 – 23

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	233	64.5
หญิง	128	35.5
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 35.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	61	16.9
31-40 ปี	143	39.6
41-50 ปี	121	33.5
51-60 ปี	36	10.0
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 39.6 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33.5 มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 16.9 และมีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 10.0

ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	84	23.3
สมรส	255	70.6
ม่าย	5	1.4
หย่าร้าง	16	4.4
แยกกันอยู่	1	0.3
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 23.3 หย่าร้าง ร้อยละ 4.4 เป็นม่าย ร้อยละ 1.4 และแยกกันอยู่ ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา / ปวส.	50	13.9
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	255	70.6
ปริญญาโท	50	13.9
อื่นๆ	6	1.6
รวม	361	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 70.6 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาโทเท่ากัน ร้อยละ 13.9 และจบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับอื่น ๆ ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1-3	46	12.7
ระดับ 4-7	219	60.7
ระดับ 8	54	15.0
ระดับ 9-10	38	10.5
ระดับ 11-12	4	1.1
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับ 4-7 ร้อยละ 60.7 รองลงมาคือระดับ 8 ร้อยละ 15.0 ระดับ 1-3 ร้อยละ 12.7 ระดับ 9-10 ร้อยละ 10.5 และระดับ 11-12 ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือนที่ได้รับ

ระดับเงินเดือนที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	4.4
10,000-20,000 บาท	101	28.0
20,001-30,000 บาท	131	36.3
30,001-40,000 บาท	55	15.2
40,001-50,000 บาท	28	7.8
มากกว่า 50,000 บาท	30	8.3
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 36.3 รองลงมาได้รับเงินเดือน 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.0 ได้รับเงินเดือน 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 15.2 ได้รับเงินเดือนมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 8.3 ได้รับเงินเดือน 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 7.8 และได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	102	28.2
5-10 ปี	83	23.0
11-15 ปี	96	26.6
16-20 ปี	23	6.4
21 ปีขึ้นไป	57	15.8
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมานาน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 28.2 รองลงมาปฏิบัติงานมา 11-15 ปี ร้อย
ละ 26.6 ปฏิบัติงานมา 5-10 ปี ร้อยละ 23.0 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.8
และปฏิบัติงานมา 16-20 ปี ร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านหลักการ

ด้านหลักการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	55 (15.2)	147 (40.7)	143 (39.6)	12 (3.3)	4 (0.4)	3.66 (มาก)	1
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ	45 (12.5)	124 (34.3)	169 (46.8)	17 (4.7)	6 (1.7)	3.51 (มาก)	3
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง	43 (11.9)	127 (35.2)	153 (42.4)	31 (8.6)	7 (1.9)	3.47 (ปานกลาง)	4
ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในลักษณะการสื่อสารสองทาง	59 (16.3)	131 (36.3)	147 (40.7)	19 (5.3)	5 (1.4)	3.61 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)	

จากตารางที่ 8 พบว่าในด้านหลักการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และในปัจจัยย่อยของแต่ละหัวข้อพนักงานมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับหัวข้อที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์

ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม	55 (15.2)	151 (41.8)	132 (36.6)	18 (5.0)	5 (1.4)	3.65 (มาก)	2
ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน	36 (10.0)	128 (35.5)	153 (42.4)	40 (11.1)	4 (1.1)	3.42 (ปานกลาง)	8
ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรโดยรวม	43 (11.9)	150 (41.6)	135 (37.4)	32 (8.9)	1 (0.3)	3.56 (มาก)	5
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	46 (12.7)	128 (35.5)	163 (45.2)	16 (4.4)	8 (2.2)	3.52 (มาก)	6
รู้จักอ่อนและจุดแข็งของพนักงานและองค์กร	46 (12.7)	131 (36.3)	153 (42.4)	28 (7.8)	3 (0.8)	3.52 (มาก)	6
สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	51 (14.1)	156 (43.2)	130 (36.0)	23 (6.4)	1 (0.3)	3.65 (มาก)	2
รู้ทิศทาง / เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน	53 (14.7)	156 (43.2)	128 (35.5)	23 (6.4)	1 (0.3)	3.66 (มาก)	1
สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทางเป้าหมายของธนาคาร	36 (10.0)	166 (46.0)	139 (38.5)	19 (5.3)	1 (0.3)	3.60 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 9 พบว่า ในด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และในปัจจุบันของแต่ละหัวข้อพนักงานมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ รู้ทิศทาง / เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.65) สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.65) สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทาง/เป้าหมายของธนาคาร

(ค่าเฉลี่ย 3.60) ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.56) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และรู้จุดอ่อนและจุดแข็งของพนักงานและองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.52) สำหรับหัวข้อที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน มีมาตรฐาน	35 (9.7)	128 (35.5)	159 (44.0)	31 (8.6)	8 (2.2)	3.42 (ปานกลาง)	10
การกำหนดเป้าหมายช่วยเพิ่มแรง กระตุ้นในการทำงาน	32 (8.9)	141 (39.1)	166 (46.0)	17 (4.7)	5 (1.4)	3.49 (ปานกลาง)	5
การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น	28 (7.8)	122 (33.8)	188 (52.1)	16 (4.4)	7 (1.9)	3.41 (ปานกลาง)	11
การกำหนดเป้าหมายระยะยาว	36 (10.0)	131 (36.3)	164 (45.4)	21 (5.8)	9 (2.5)	3.45 (ปานกลาง)	8
การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับ นโยบายและหลักการของธนาคาร	44 (12.2)	157 (43.5)	135 (37.4)	24 (6.6)	1 (0.3)	3.61 (มาก)	1
การกำหนดเป้าหมายคำนึงถึง ความสามารถ สักยภาพ สภาพแวดล้อม และข้อจำกัดของ พนักงาน	27 (7.5)	114 (31.6)	189 (52.4)	29 (8.0)	2 (0.6)	3.37 (ปานกลาง)	12
การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	39 (10.8)	121 (33.5)	165 (45.7)	29 (8.0)	7 (1.9)	3.43 (ปานกลาง)	9
พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน	50 (13.9)	138 (38.2)	145 (40.2)	24 (6.6)	4 (1.1)	3.57 (มาก)	3
หัวหน้ามีส่วนทำให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่เป้าหมาย	43 (11.9)	121 (33.5)	173 (47.9)	19 (5.3)	5 (1.4)	3.49 (ปานกลาง)	5
ทำให้พนักงานทราบความคาดหวัง ในผลการงานชัดเจนขึ้น	52 (14.4)	142 (39.3)	147 (40.7)	15 (4.2)	5 (1.4)	3.61 (มาก)	1
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานมากยิ่งขึ้น	30 (8.3)	160 (44.3)	148 (41.0)	21 (5.8)	2 (0.6)	3.54 (มาก)	4
ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับ สินค้าบริการ ที่มีคุณภาพ	43 (11.9)	119 (33.0)	169 (46.8)	27 (7.5)	3 (0.8)	3.48 (ปานกลาง)	7
ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องาน และองค์กร	25 (6.9)	113 (31.3)	199 (55.1)	17 (4.7)	7 (1.9)	3.37 (ปานกลาง)	12
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ในด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และในปัจจุบันของแต่ละหัวข้อพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับ นโยบายและหลักการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับ ความคืบหน้าของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) สำหรับหัวข้อที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การกำหนดเป้าหมายช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) หัวหน้ามีส่วนทำให้เกิดความ มุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.49) ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับสินค้า/บริการ ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การกำหนดเป้าหมายระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 3.45) การปฏิบัติงานตามเป้าหมายไม่ ซ้ำซ้อน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.43) การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนมีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น (ค่าเฉลี่ย 3.41) และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน

ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน กระทำอย่างต่อเนื่อง	30 (8.3)	130 (36.0)	166 (46.0)	27 (7.5)	8 (2.2)	3.41 (ปานกลาง)	5
บรรยากาศในการกำกับ แนะนำ สอนงาน ไม่ตึงเครียด สบายใจ	27 (7.5)	122 (33.8)	172 (47.6)	31 (8.6)	9 (2.5)	3.35 (ปานกลาง)	9
ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน	34 (9.4)	133 (36.8)	166 (46.0)	24 (6.6)	4 (1.1)	3.47 (ปานกลาง)	1
ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	34 (9.4)	130 (36.0)	174 (48.2)	19 (5.3)	4 (1.1)	3.47 (ปานกลาง)	1
พนักงานรับรู้ในสิ่งที่แนะนำ และยอมรับในผลการสอนงานนั้น	29 (8.0)	127 (35.2)	181 (50.1)	18 (5.0)	6 (1.7)	3.43 (ปานกลาง)	4
สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	26 (7.2)	110 (30.5)	193 (53.5)	26 (7.2)	6 (1.7)	3.34 (ปานกลาง)	10
เพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงาน	25 (6.9)	125 (34.6)	166 (46.0)	39 (10.8)	6 (1.7)	3.34 (ปานกลาง)	10
ป้องกันความล่าช้าและความซ้ำซ้อนของงาน	33 (9.1)	109 (30.2)	181 (50.1)	33 (9.1)	5 (1.4)	3.37 (ปานกลาง)	8
ลดค่าใช้จ่ายในการสูญเสีย อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	25 (6.9)	127 (35.2)	175 (48.5)	29 (8.0)	5 (1.4)	3.38 (ปานกลาง)	7
มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น	34 (9.4)	121 (33.5)	161 (44.6)	41 (11.4)	4 (1.1)	3.39 (ปานกลาง)	6
ช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น	28 (7.8)	142 (39.3)	165 (45.7)	21 (5.8)	5 (1.4)	3.46 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 11 พบว่าในด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และในปัจจัยย่อยของแต่ละหัวข้อพนักงานมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

เพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) ช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานรับรู้ในสิ่งที่แนะนำ และยอมรับในผลการสอนงานนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) การติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน กระทำอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ลดค่าใช้จ่ายในการสูญเสีย อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.38) ป้องกันความล่าช้าและความซ้ำซ้อนของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.37) บรรยายภาศในการ กำกับ แนะนำ สอนงาน ไม่ตึงเครียด สบายใจ (ค่าเฉลี่ย 3.35) สร้างขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการประเมินผล

ด้านการประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล	29 (8.0)	116 (32.1)	166 (46.0)	40 (11.1)	10 (2.8)	3.32 (ปานกลาง)	2
การสังเกตและบันทึกการทำงานของพนักงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	20 (5.5)	109 (30.2)	182 (50.4)	42 (11.6)	8 (2.2)	3.25 (ปานกลาง)	7
การประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ	27 (7.5)	110 (30.5)	176 (48.8)	36 (10.0)	12 (3.3)	3.29 (ปานกลาง)	3
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลมีมาตรฐาน เหมาะสม	24 (6.6)	108 (29.9)	178 (49.3)	43 (11.9)	8 (2.2)	3.27 (ปานกลาง)	4
บรรยากาศในการประเมินผลไม่เคร่งเครียด เป็นกันเอง	22 (6.1)	86 (23.8)	192 (53.2)	50 (13.9)	11 (3.0)	3.16 (ปานกลาง)	10
มีการแจ้งข้อมูลที่ประเมินให้พนักงานทราบ	26 (7.2)	110 (30.5)	168 (46.5)	43 (11.9)	14 (3.9)	3.25 (ปานกลาง)	7
เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	15 (4.2)	120 (33.2)	161 (44.6)	52 (14.4)	13 (3.6)	3.20 (ปานกลาง)	9
เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอผลการทำงานของตนเอง	27 (7.5)	106 (29.4)	178 (49.3)	38 (10.5)	12 (3.3)	3.27 (ปานกลาง)	4
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจง กรณีที่ผู้บังคับบัญชาระดับที่ผลการทำงานไม่ถูกต้อง	28 (7.8)	111 (30.7)	165 (45.7)	44 (12.2)	13 (3.6)	3.27 (ปานกลาง)	4
การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการทำงานของพนักงาน	25 (6.9)	120 (33.2)	182 (50.4)	27 (7.5)	7 (1.9)	3.36 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.26 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 12 พบว่าในด้านการประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และในปัจจัยย่อยของแต่ละหัวข้อพนักงานมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของผลการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการ

ประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.32) การประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.29) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลมีมาตรฐาน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.27) เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอผลการทำงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจง กรณีที่ผู้บังคับบัญชามันที่ผลการทำงานไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีการแจ้งข้อมูลที่ประเมินให้พนักงานทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.25) เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และบรรยากาศในการประเมินผลไม่เคร่งเครียด เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยรวมและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS)

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS)	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
ด้านหลักการ	3.56	มาก
ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์	3.57	มาก
ด้านกระบวนการ	3.48	ปานกลาง
ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน	3.40	ปานกลาง
ด้านการประเมินผล	3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) อยู่ในระดับมาก คือ ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ และด้านหลักการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.57, 3.56) ส่วนด้านกระบวนการ ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน และด้านการประเมินผลผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48, 3.40 และ 3.26) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) จำแนกตามเพศและระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านหลักการ จำแนกตามเพศ

ด้านหลักการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทาง	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 14 ด้านหลักการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ในปัจจัยย่อยด้านหลักการผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความมั่นใจในระดับมาก คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทาง (ค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.42) ในปัจจัยย่อย คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ และระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

ในด้านหลักการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกหัวข้อ คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ

มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในลักษณะการสื่อสารสองทาง (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.75, 3.55 และ 3.72 ตามลำดับ)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ จำแนกตามเพศ

ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)
ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร โดยรวม	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)
รู้จักอ่อนและจุดแข็งของพนักงานและองค์กร	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
รู้ทิศทาง / เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทาง/เป้าหมาย ของธนาคาร	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 15 ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยในปัจจุบันย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบ PMS สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทำให้รู้ทิศทาง เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทาง / เป้าหมายของธนาคาร ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และรู้จักอ่อนจุดแข็งของพนักงานและองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.65, 3.62, 3.58, 3.55, 3.54 และ 3.50 ตามลำดับ) และผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.41 ตามลำดับ)

ในด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถามหญิง พบว่า มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยเกือบทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเพียงหัวข้อเดียวคือ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการของระบบ PMS	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนมีมาตรฐาน	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงาน	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายระยะยาว	3.37 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการ ของธนาคาร	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)
การกำหนดเป้าหมายคำนึงถึงความสามารถ ศักยภาพ สภาพแวดล้อม และข้อจำกัดของพนักงาน	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)
หัวหน้ามีส่วนทำให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่เป้าหมาย	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการทำงานชัดเจนขึ้น	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)
ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับสินค้า/บริการ ที่มีคุณภาพ	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและองค์กร	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยในปีจ้อย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการทำงานชัดเจนขึ้น การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการของธนาคาร พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.55, 3.52 และ 3.51 ตามลำดับ)

ในด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปีจ้อย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.37) คือ การกำหนดเป้าหมายคำนึงถึงความสามารถ สักยภาพ แวดล้อม และข้อจำกัดของพนักงาน และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและองค์กรตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน จำแนกตามเพศ

ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงานของระบบ PMS	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน กระทำอย่างต่อเนื่อง	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
บรรยากาศในการกำกับ แนะนำ สอนงาน ไม่ตึงเครียด สบายใจ	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน	3.39 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานรับรู้ในสิ่งที่แนะนำ และยอมรับในผลการสอนงานนั้น	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
เพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงาน	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ป้องกันความล่าช้าและความซ้ำซ้อนของงาน	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ลดค่าใช้จ่ายในการสูญเสีย อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น	3.29 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ทุกหัวข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ในด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น พนักงานรับรู้ในสิ่งที่แนะนำ และยอมรับในผลการสอนงานนั้น ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น และการติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน กระทำอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.59, 3.56, 3.54 และ 3.52 ตามลำดับ)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการประเมินผล จำแนกตามเพศ

ด้านการประเมินผล	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล	3.29 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การสังเกตและบันทึกการทำงานของพนักงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.20 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
การประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลมีมาตรฐาน เหมาะสม	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
บรรยากาศในการประเมินผลไม่เคร่งเครียด เป็นกันเอง	3.12 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข้อมูลที่ประเมินให้พนักงานทราบ	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอผลการทำงานของตนเอง	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจง กรณีที่ผู้บังคับบัญชามีข้อกังขา ผลการทำงานไม่ถูกต้อง	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการทำงาน ของพนักงาน	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 ด้านการประเมินผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ซึ่งในปัจจัยย่อยทุกหัวข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ในด้านการประเมินผล ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรก คือ มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านหลักการ จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

ด้านหลักการ	ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด				
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ	3.30 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.18 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทาง	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	2.66 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 19 ด้านหลักการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุด คือในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.72) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญาและระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33, 2.66)

ในปัจจัยย่อยของด้านหลักการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.90) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ในลักษณะการสื่อสารสองทาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด				
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	2.50 (มาก)	3.65 (มาก)
ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน	3.14 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	2.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรโดยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	2.67 (มาก)	3.56 (มาก)
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.28 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	2.83 (มาก)	3.52 (มาก)
รู้จักอ่อนและจุดแข็งของพนักงานและองค์กร	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	2.83 (มาก)	3.52 (มาก)
สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	2.67 (มาก)	3.65 (มาก)
รู้ทิศทาง / เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	2.50 (มาก)	3.66 (มาก)
สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทางเป้าหมายของธนาคาร	3.38 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)	2.50 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 20 ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.72) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญาและระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.62, 2.64)

ในปัจจัยย่อยของด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รู้ทิศทาง / เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร โดยรวม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.82) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และรู้จักอ่อนแอกและจุดแข็งของพนักงานและองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.83, 2.83)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด				
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนมีมาตรฐาน	3.26 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงาน	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายระยะยาว	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการของธนาคาร	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การกำหนดเป้าหมายคำนึงถึงความสามารถ ศักยภาพ สภาพแวดล้อม และข้อจำกัดของพนักงาน	3.20 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
หัวหน้ามีส่วนทำให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่เป้าหมาย	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการทำงานชัดเจนขึ้น	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.94 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.61 (มาก)
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.70 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับสินค้า/บริการ ที่มีคุณภาพ	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)
ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและองค์กร	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	2.46 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุด คือ ในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44, 3.49) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ในปัจจัยย่อยของด้านกระบวนการของระบบ PMS ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญาและระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68, 2.83) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการงานชัดเจนขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.94)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน จำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

ด้านการสรุป ติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน	ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท				
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน กระท่ออย่าง ต่อเนื่อง	3.18 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
บรรยากาศในการกำกับ แนะนำ สอนงาน ไม่ตึงเครียด สบายใจ	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	3.35 (ปานกลาง)
ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน	3.32 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานรับรู้ในสิ่งที่แนะนำ และยอมรับในผลการสอนงานนั้น	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
เพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงาน	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ป้องกันความล่าช้าและความซ้ำซ้อนของงาน	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ลดค่าใช้จ่ายในการสูญเสีย อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดทุกระดับ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยของด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโทและระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.54, 3.33)

ตารางที่ 23 แสดงค่าและเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System หรือ PMS) ด้านการประเมินผล จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ด้านการประเมินผล	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด				
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การสังเกตและบันทึกการทำงานของพนักงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.04 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)
การประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลมีมาตรฐาน เหมาะสม	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.17 (น้อย)	3.27 (ปานกลาง)
บรรยากาศในการประเมินผลไม่เคร่งเครียด เป็นกันเอง	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.16 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข้อมูลที่ประเมินให้พนักงานทราบ	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	2.92 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอผลการทำงานของ ตนเอง	2.88 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจง กรณีที่ผู้บังคับบัญชา บันทึกผลการทำงานไม่ถูกต้อง	2.98 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการ ทำงานของพนักงาน	3.06 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 ด้านการประเมินผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดทุกระดับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยของด้านการประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ

การศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของผลการดำเนินงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลมีมาตรฐาน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอผลการดำเนินงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านหลักการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพความเป็นไปได้ภายหลังที่จัดทำไปสักระยะหนึ่ง มีการตั้งกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ละเอียดและครอบคลุม แต่การนำไปปฏิบัติจริง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่ยาก พนักงานผู้รับผิดชอบในด้านสินเชื่อในแต่ละสาขา จะมีความยากง่ายของงานไม่เท่าเทียมกัน และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพียงอย่างเดียว ไม่คำนึงถึงผลกระทบอย่างอื่น (ผู้ตอบแบบสอบถาม 42 คน)

ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เป็นเรื่องดีถ้ามีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ตัวชี้วัดที่เป็นธรรม และมีผู้กระทำตามอย่างถูกต้อง (ผู้ตอบแบบสอบถาม 40 คน)

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าต้องมีการปรับปรุงเรื่องกระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานมีส่วนร่วมในด้านกระบวนการน้อย ควรมีข้อตกลงร่วมกันก่อนที่จะกำหนดเกณฑ์หรือค่าวัด คะแนนต่าง ๆ ควรมีตัวเลขที่พิสูจน์ได้จริง อีกทั้งสำนักงานใหญ่ควรมอบหมายให้แต่ละสาขาเป็นผู้พิจารณาเอง พนักงานยังเห็นว่าด้านกระบวนการมีขั้นตอนที่ยุงยาก เอกสารมาก พนักงานมีเวลาในการปฏิบัติจริงน้อย (ผู้ตอบแบบสอบถาม 51 คน)

ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงานพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ยังขาดความต่อเนื่องในด้านการติดตาม สอนงาน กรณีเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาไม่มีการติดตาม แก้ไขให้ระยะเวลาในการแนะนำ สอนงานพนักงานมีค่อนข้างน้อยมากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติไม่เอื้ออำนวย (ผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน)

ด้านการประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การประเมินผลใช้ได้ในบางหัวข้อเท่านั้น ส่วนใหญ่ยังประเมินผลคล้ายๆ แบบเดิม คือพนักงานไม่ทราบคะแนน ไม่มีการชี้แจงว่าพนักงานมีจุดเด่น จุดด้อยตรงไหน ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ประเมินผลตามความคิดของหัวหน้างาน ไม่นำเกณฑ์หรือผลงานจริงที่พนักงานทำได้มาประเมิน ยังมีการใช้ความรู้สึก ทักษะของผู้ประเมินมาใช้ในการประเมินอยู่ ขาดความเที่ยงธรรม มีความลำเอียง พนักงานขาดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น (ผู้ตอบแบบสอบถาม 65 คน)