บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีด้านข่าวสารข้อมูล ได้สร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระแสเศรษฐกิจของโลกในยุคปัจจุบัน ด้วยการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นภายใต้กระแสเศรษฐกิจแบบใหม่นี้ ยังผลให้แนวคิดการดำเนินธุรกิจโดยมีองค์ความรู้เป็นตัวขับมีความสำคัญเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจแบบมีองค์ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากขึ้นในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากในองค์กรต่าง ๆ มีพนักงานที่มีความแตกต่างหลากหลายที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการแข่งขันให้กับกิจการได้ (พรพรหม พรหมเพศ, 2546: 231-232) ดังนั้นองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพย่อมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ แนวคิดหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพได้ก็คือ การมีระบบวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรใดที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และขจัดทัศนคติส่วนตัวออกได้มากที่สุด ถือว่าองค์กรนั้นใช้เครื่องมือนี้อย่างได้ผลและเกิดประโยชน์ ในทำนองเดียวกันการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เช่นเดียวกัน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงการคลัง มีพนักงานทั้งสิ้น 13,027 คน โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบดูแลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมีแผนกประเมินผล สังกัดกองแผนงานบุคคลรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจากเดิมที่ใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) มาเป็นระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System : PMS) ครบทุกสาขาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 เนื่องจากปัจจัยในการประเมินผลของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ได้มุ่งไปสู่เป้าหมายของส่วนงานและของธนาคาร พนักงานผู้ถูกประเมินไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานต่อไป ส่วนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่จะสนองตอบต่อการพัฒนาพนักงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้นโยบาย ภารกิจ และวิสัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทัศน์ของธนาคารบรรลุได้ เนื่องจากมีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และมีการคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของคนเป็นหลัก มุ่งมั่นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบทั้งการบริหารคนและบริหารงาน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546:2) ทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงมีความต้องการวัดผลในการเปลี่ยนระบบดังกล่าว รวมถึงต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนระบบดังกล่าวเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้สำหรับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรรวมถึงองค์กรอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินผลของแต่ละองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์กรเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความคิดเห็น ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินผลสำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรรวมถึงองค์กรอื่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และทำให้การดำเนินงานโดยรวมเพิ่มประสิทธิภาพขึ้น

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน หมายถึง ผู้จัดการสาขา พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานบัญชี/การเงิน และพนักงานธุรการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3) และเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ฝ่ายกิจการสาขา 4) รวมจำนวน 175 สาขา

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบประเมินผลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ประกอบไปด้วย ด้านหลักการ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved