

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.1 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีอายุช่วง 36 -41 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 86.8 สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 4 คิดเป็นร้อยละ 58.0 ทำงานในตำแหน่ง พนักงานพัฒนาธุรกิจ 4-7 คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีอายุงาน 7-12 ปี คิดเป็น ร้อยละ 30.4 และมีเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0

5.1.2 ความคิดเห็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านหลักการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.73 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน

ด้านกระบวนการ

การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ย 3.33 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อการปรับปรุงแผนงานสามารถทำได้หากไม่กระทบต่อแผนงานหลักของส่วนงานและองค์กร

การติดตาม กำกับ แนะนำ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อการสังเกตและบันทึกการทำงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้งานได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อมีการนำผลงานที่ปฏิบัติงานได้จริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วแปลงค่าเป็นคะแนน

การพัฒนาขีดความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อการประเมินเป้าหมายเชิงพฤติกรรมควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมินด้วย

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อธนาคารนำผลการประเมินไปพัฒนาขีดความสามารถพนักงาน

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผล มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสูงสุดในหัวข้อการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลไม่ชัดเจนหรือมากเกินไป

5.1.3 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ดังนี้

ด้านหลักการ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ ระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการการเรียนรู้พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านกระบวนการ

การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการมี PA1 ทำให้พนักงานทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อจัดทำแผนงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน และหัวข้อการปรับปรุงแผนงานสามารถทำได้หากไม่กระทบต่อแผนงานหลักของส่วนงานและองค์กร

การติดตาม กำกับ แนะนำ เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เหมือนกันในหัวข้อการสังเกตและบันทึกการทำงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้งานได้รับการปรับปรุง ให้ดีขึ้น และหัวข้อหัวหน้างานมีการเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานจริงเป็นรอบๆ เพื่อติดตาม กำกับ แนะนำ พนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็น ด้วยในหัวข้อมีการนำคะแนนที่ปฏิบัติได้จริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

การพัฒนาขีดความสามารถ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็น ด้วย ในทุกหัวข้อในด้านกระบวนการ (การพัฒนาขีดความสามารถ)

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นใน ระดับเห็นด้วยในหัวข้อการประเมินเป้าหมายเชิงพฤติกรรมควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมินด้วย และหัวข้อการกำหนดเป้าหมายเป็น 3 ประเภท คือ เป้าหมายทีมงาน เป้าหมายรายคน และเป้าหมายเชิงพฤติกรรมเหมาะสมดีแล้ว

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยใน หัวข้อธนาคารนำผลการประเมินไปปรับขึ้นเงินเดือนรอบที่ 2 และหัวข้อธนาคารนำผลการประเมิน ไปพัฒนาขีดความสามารถพนักงาน

ด้านปัญหา/อุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วยในหัวข้อการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลไม่ชัดเจนหรือมากเกินไป หัวข้อไม่มีการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ และหัว ข้อระบบ PMS ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน

5.1.4 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อระบบ การบริหารผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสังกัด

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน จำแนกตามสังกัด ดังนี้

ด้านหลักการ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 และ 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็น ด้วยเหมือนกัน ในหัวข้อระบบ PMS ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่ มุ่งเน้นการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้เกิด กระบวนการการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่ มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านกระบวนการ

การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 และ 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกัน ในหัวข้อการมี PA1 ทำให้พนักงานทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อจัดทำแผนงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน และหัวข้อการปรับปรุงแผนงานสามารถทำได้หากไม่กระทบต่อแผนงานหลักของส่วนงานและองค์กร

การติดตาม กำกับ แนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อหัวหน้างานใส่ใจและเปิดรับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของพนักงานเป็นอย่างดี และหัวข้อหัวหน้างานมีการสังเกตและบันทึกการทำงาน อย่างถูกต้องและเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อการสังเกตและบันทึกการทำงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้งานได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพียงหัวข้อเดียวเท่านั้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายกิจการสาขา 3 และฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อมีการนำผลงานที่ปฏิบัติได้จริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วแปลงค่าเป็นคะแนน

การพัฒนาขีดความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 และ 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในทุกหัวข้อ

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายกิจการสาขา 3 และฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อการประเมินเป้าหมายเชิงพฤติกรรมควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมินด้วย

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ ฝ่ายกิจการสาขา 3 และ 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อธนาคารนำผลการประเมินไปพัฒนาขีดความสามารถพนักงาน

ด้านปัญหา/อุปสรรคในการประเมินผล ฝ่ายกิจการสาขา 3 และ 4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในหัวข้อ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ PMS น้อย และหัวข้อ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลไม่ชัดเจนหรือมากเกินไป

5.1.5 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังนี้

ด้านหลักการ พนักงานในทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านหลักการในหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านกระบวนการ

การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน พนักงานในทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในหัวข้อการมี PA 1 ทำให้พนักงานทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อจัดทำแผนงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน และหัวข้อการปรับปรุงแผนงานสามารถทำได้หากไม่กระทบต่อแผนงานหลักของส่วนงานและองค์กร

การติดตาม กำกับ แนะนำ พนักงานในผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในทุกหัวข้อ ในขณะที่หัวข้อการสังเกตและบันทึกการทำงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้งานได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น มีพนักงานในเกือบทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยใกล้เคียงกันที่สุด ยกเว้นพนักงานตำแหน่งธุรการ 4-7 ที่มีความคิดเห็นในหัวข้อนี้ระดับเฉย

การประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานในผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในทุกหัวข้อ ในขณะที่หัวข้อมีการนำผลงานที่ปฏิบัติงานได้จริงมาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว แปลงค่าเป็นคะแนน มีพนักงานในเกือบทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยใกล้เคียงกันที่สุด ยกเว้นพนักงานตำแหน่งพัฒนาธุรกิจ 4-7 ที่มีความคิดเห็นในหัวข้อนี้ระดับเฉย ๆ

การพัฒนาขีดความสามารถ พนักงานในทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในหัวข้อพนักงานยินดีที่จะได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และหัวข้อการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน หัวข้อการประเมินเป้าหมายเชิงพฤติกรรม ควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมินด้วยเท่านั้นที่พนักงานในทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันหมด

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ มีเพียงหัวข้อธนาคารนำผลการประเมินไปพัฒนาขีดความสามารถพนักงานเท่านั้นที่พนักงานที่ตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยใกล้เคียงกัน โดยพนักงานในตำแหน่งบัญชี/การเงิน 4-7 มีความคิดเห็นแตกต่างกันไปโดยอยู่ในระดับเฉย ๆ

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลไม่ชัดเจนหรือมากเกินไป

5.1.6 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน ดังนี้

ด้านหลักการ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปในหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ หัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และหัวข้อระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านกระบวนการ

การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการมี PA1 ทำให้พนักงานทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อจัดทำแผนงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน และหัวข้อการปรับปรุงแผนงานสามารถทำได้หากไม่กระทบต่อแผนงานหลักของส่วนงานและองค์กร

การติดตาม กำกับ แนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการสังเกตและบันทึกการทำงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้งานได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อมีการนำผลงานที่ปฏิบัติงานได้จริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วแปลงค่าเป็นคะแนน

การพัฒนาขีดความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อพนักงานยินดีที่จะได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน และหัวข้อการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการประเมินเป้าหมายเชิงพฤติกรรมควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมิน

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อธนาคารนำผลการประเมินไปพัฒนาขีดความสามารถพนักงาน

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามในเกือบทุกช่วงอายุงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเหมือนกันในหัวข้อการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผล ไม่ชัดเจนหรือมากเกินไป และหัวข้อไม่มีการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนา ขีดความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 25 ถึง 31 ปี ที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ

5.1.7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่อย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

1. แนวคิดและหลักการของระบบดี แต่ผู้นำมาใช้งานไม่สามารถทำได้ตามทฤษฎี การประเมินผลงานยังคงขึ้นอยู่กับหัวหน้างานเป็นหลักเหมือนเดิม
2. ควรจัดทำเป้าหมายอย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นปี เพื่อที่พนักงานจะได้ดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายได้
3. มีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายได้
4. เป้าหมายไม่ได้ตั้งโดยผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไป
5. ควรเน้นการประเมินผลแบบเป็นทีม มากกว่ารายบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ตารางที่ 50 แสดงผลการศึกษเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน	เขตภาคเหนือ	เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ด้านหลักการ	3.64 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย
ด้านกระบวนการ		
การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน	3.35 เฉย ๆ	3.33 เฉย ๆ
การติดตาม กำกับ แนะนำ	3.45 เฉย ๆ	3.45 เฉย ๆ
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.36 เฉย ๆ	3.33 เฉย ๆ
การพัฒนาขีดความสามารถ	4.00 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย
ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน	3.59 เห็นด้วย	3.42 เฉย ๆ
ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้	3.43 เฉย ๆ	3.27 เฉย ๆ
ด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.48 เฉย ๆ	3.46 เฉย ๆ

ด้านหลักการ จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านหลักการในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับฉัฐวุฒิ มุขนาท (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น

ในระดับเห็นด้วยในแนวคิดที่ธนาคารกำหนดว่าระบบ PMS เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน มุ่งเน้นการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านกระบวนการ จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการ หัวข้อการกำหนดเป้าหมายและวางแผน การติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับเฉย ๆ สอดคล้องกับฉัฐวุฒิ มุขนาค (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการ หัวข้อการพัฒนาขีดความสามารถ ในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับฉัฐวุฒิ มุขนาค (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานในระดับเฉย ๆ ในขณะที่ผลการศึกษาของฉัฐวุฒิ มุขนาค (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยพบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นระดับเฉย ๆ ในเรื่องความเห็นด้วยกับเป้าหมายทีมงาน และเป้าหมายรายบุคคลที่พนักงานได้รับ ส่วนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยกับหัวข้อดังกล่าว

ด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ในระดับเฉย ๆ สอดคล้องกับฉัฐวุฒิ มุขนาค (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของ

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับเขตภาคเหนือ ที่มีต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับเฉย ๆ สอดคล้องกับฉัฐวุฒิ มุขนาท (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเขตภาคเหนือต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลไม่ชัดเจน หรือมากเกินไป ไม่มีการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานน้อย และระบบ PMS ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหทัยทิพย์ มงคลสวัสดิ์ (2540) ที่ศึกษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงงานไฟฟ้าแม่เมาะ ซึ่งพบว่าผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ ตลอดจนไม่มีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมรับทราบปัญหาตั้งแต่เริ่มแรก นอกจากนี้ความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานน้อย และหัวข้อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของชโลบล สุนันดา (2545) ที่ทำการศึกษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งกล่าวว่า ผู้รับการประเมินไม่เข้าใจปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน

นอกจากนี้ในส่วนของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่สูงสุดในหัวข้อแนวคิดและหลักการของระบบดี แต่ผู้นำมาใช้งานไม่สามารถทำได้ตามทฤษฎี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมเกียรติ มาศยานุญ (2541) ที่ศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกล่าวว่าผู้ประเมินส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการประเมินที่ใช้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยต่อด้านหลักการ และด้านกระบวนการ ในเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถ และมีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ต่อด้านกระบวนการในเรื่องการกำหนด เป้าหมายและวางแผน การติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน และด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ แต่เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกในแต่ละหัวข้อพบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามสังกัด

1. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านกระบวนการ การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน การติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ต่อข้อหัวดังกล่าว

2. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ต่อข้อหัวดังกล่าว

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามตำแหน่งงาน

1. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ทำงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานบัญชี/การเงิน 8-9 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านกระบวนการ ในเรื่อง การกำหนดเป้าหมาย และการวางแผน และในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ

2. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ทำงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานบัญชี/การเงิน 8-9 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ

3. พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ทำงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามอายุงาน

1. พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 24 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านกระบวนการ ในเรื่องการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ
2. พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 18 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านกระบวนการ ในเรื่องการติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ
3. พนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี และอายุงานมากกว่า 24 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านปัจจัยที่ใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปี และอายุงาน 13-24 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อค้นพบที่ว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านกระบวนการ การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน การติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายกิจการสาขา 4 มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ แสดงให้เห็นว่าระดับความเข้าใจความเข้าใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงานในด้านด้านกระบวนการ การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน การติดตาม กำกับ แนะนำ และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามสังกัด ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางธนาคารควรจัดทำระบบอบรมให้ทั้งผู้ทำหน้าที่ประเมิน และผู้รับการประเมินให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจใกล้เคียงกันที่สุด

2. จากข้อค้นพบที่ว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ทำงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานบัญชี/การเงิน 8-9 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านกระบวนการ ในเรื่องการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผน และในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ อาจเกิดจากปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการสื่อสารซึ่งจะเห็นว่าพนักงานในตำแหน่งพนักงานธุรการ 1-3 พนักงานธุรการ 4-7 พนักงานพัฒนาธุรกิจ 4-7 มีแนวโน้มที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารในระดับขั้นสุดท้ายของกระบวนการสื่อสารที่เริ่มจากสำนักงานใหญ่ ดังนั้นธนาคารจึงควรคิดวิธีป้องกันความผิดพลาดดังกล่าว รวมทั้งควรทำให้ผู้สื่อสารที่อยู่ตรงกลางระหว่างสำนักงานใหญ่กับกลุ่มพนักงานมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีความผิดพลาด

3. จากข้อค้นพบที่ว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 24 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อด้านกระบวนการ ในเรื่องการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยมีโอกาสสูงที่จะไม่เข้าใจในระบบบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทางธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานในกลุ่มดังกล่าวได้มีช่องทางในการนำเสนอข้อคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ได้ว่าความต้องการของพนักงานกลุ่มนี้เป็นอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้มีโอกาสปรับปรุงระบบบริหารผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย