

การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
กรณีศึกษา ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

ผริต ปัญจวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ

มกราคม 2540

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย ; กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายพรดี ปัญจวรรณ

ภาควิชา

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร. วิไลพร ลิ้มะสวัสดี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ดร.สินธุ์ สโรบล

อาจารย์ณัฐ ชาญชัย คำวชิรนิทกัษ์



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

[Signature]

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร. รัตนาพร เศรษฐกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

1. *[Signature]* ประธานกรรมการ
(ดร. วิไลพร ลิ้มะสวัสดี)
2. *[Signature]* กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงค์วาน)
3. *[Signature]* กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันนิกา เสียงไทย)
4. *[Signature]* กรรมการ
(ดร.สินธุ์ สโรบล)
5. *[Signature]* กรรมการ
(อาจารย์ณัฐ ชาญชัย คำวชิรนิทกัษ์)

อนุมัติเมื่อวันที่ 14 เดือน มีนาคม 2540

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วิไลพร ลิ้มะสวัสต์ ดร.สินธุ์ สโรบล อาจารย์ณัฐเศรษฐ์ คำวชิรพิทักษ์ ซึ่งได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้านี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้วิชาความรู้และให้การสนับสนุนในการทำครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และ ทุกท่านอันมีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการต่างๆ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ณริต ปัญจวรรณ

วันที่ 31 มกราคม 2540

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายผริต ปัญจวรรณ
ภาควิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. วิไลพร ลิ้มะสวัสดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.สินธุ์ สโรบล อาจารย์ณัฐเชษฐ์ คำวชิรพิทักษ์
ปีการศึกษา	2539

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระบบการประเมินผล
การปฏิบัติงานพนักงานของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาถึงความพึงพอใจ
ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาจากตัวอย่างของประชากร คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด
เชียงใหม่ทุกสาขา และทุกระดับ จำนวน 205 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ
systematic random sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษา
พบว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ
มีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเลื่อนเงินเดือน พิจารณาความชอบประจำปี เพื่อโยกย้ายตำแหน่ง
ให้เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและลงโทษ และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์
ในการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ธนาคารมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลคือด้านคุณภาพ

งาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการร่วมมือประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร ด้านความเป็นผู้นำ และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ธนาคารใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ graphic rating scales และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจต่อวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและต้องการใช้วิธีการประเมินผลงานวิธีอื่นๆ นอกจาก graphic rating scales

ธนาคารกำหนดผู้ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ผู้จัดการสาขา และผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจต่อผู้ทำหน้าที่ในการประเมินผลที่เป็นผู้จัดการสาขาร่วมกับผู้บังคับบัญชาตามสายงานร่วมกันประเมินอยู่ในระดับมาก ธนาคารมีการแจ้งผลการประเมิน และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พนักงานธนาคารมีปัญหาคืออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ประเมินผลไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการประเมิน ผู้ประเมินผลงานมีอคติส่วนตัว ผู้ประเมินผลให้คะแนนในหน่วยงานตนเองสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ผู้ประเมินผลงานให้คะแนนในระดับปานกลางเท่ากันหมด ทำให้ผลที่ได้ไม่มีความหมาย ผู้ประเมินผลคิดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินผลไม่ชัดเจน การประเมินผลมีเพียงปีละ 1 ครั้ง ทำให้ผลที่ได้จากการประเมินมีความผิดพลาด

THESIS TITLE THE STUDY OF THE THAI FARMERS BANK EMPLOYEES
 PERFORMANCE APPRAISAL : A CASE STUDY IN
 CHIANGMAI PROVINCE
NAME MR. PHARIT PANJAVAN
DEPARTMENT BUSINESS ADMINISTRATION
THESIS ADVISOR DR. WILAI PORN LEEMASAWART
THESIS CO-ADVISOR DR. SINTH SAROBOL
 MR. NATTACHATE KUMVACHIRAPITAK
ACADEMIC YEAR 1996

ABSTRACT

The purposes of this study are to study of the employees performance appraisal system in the Thai Farmers Bank Limited in Chiangmai Province , to study the employees' satisfaction with the performance appraisal system and to study the problems of the performance appraisal system in the Thai Farmers Bank Limited in Chiangmai Province.

Two hundred and five (205) samples of this study were selected from the employees of Thai Farmers Bank in Chiangmai Province using systematic random sampling. A questionnaire was used to collect the data.

The findings are Thai Farmers Bank Limited in Chiangmai Province has a performance appraisal system. They defined the objectives for request for raise in salary and for annual promotion in order to transfer to the proper positions as being promoted and punished. The bank employees were satisfied with the objectives defined for assessment in a high level.

The criteria for assessment are quality, efficiency co-operation, creative ideas, general knowledge concerning the bank and leadership. The bank employees were most satisfied with the criteria used for the assessment.

The bank used graphic rating scales for this assessment. The employees were satisfied with this method of assessment in moderate level and they required other methods used for the assessment.

The bank defined the assessors for this assessment. They were the branch managers and the boss or head of each section. The employees were most satisfied with the co-working of both groups of assessors for this assessment. The bank also inform the employees about the results of the assessment and they were most satisfied.

For the problems of the assessment, the highest level was the assessors do not understand the objectives of assessment; the assessors were pessimistic; the assessors scored their own branch's employees higher than others; the assessors scored all employees in moderate level which was meaningless. The assessors had unclear criteria and standard for assessment. As the assessment was done once a year, there was some mistake in assessment.

สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ทฤษฎีและแนวความคิด	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในงาน	32
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
ข้อสมมติฐานในการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรเป้าหมาย	44
ขนาดตัวอย่าง	46
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	47
การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ	47
วิธีการรวบรวมข้อมูล	48
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิเคราะห์ผลการวิจัย	51
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยต่อระบบการประเมินผล	65
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผล	70
ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเกณฑ์ ที่ใช้ในการประเมินผลพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ระหว่างพนักงานระดับผู้รับมอบ อำนาจและพนักงานระดับปฏิบัติการ	276
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ปัญหาของระบบการประเมินผลพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่	281
บทที่ 5 บทสรุป	
สรุปผลการศึกษา	283
อภิปรายผล	299
ข้อเสนอแนะ	301
บรรณานุกรม	303
ภาคผนวก	306
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	307
ภาคผนวก ข รายละเอียดเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย	315
ประวัติผู้เขียน	319

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามเพศ 52
2	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามอายุ 53
3	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามระดับการศึกษา 54
4	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55
5	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามอายุงาน 56
6	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามตำแหน่ง 57
7	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามสิทธิ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ต่อเพศ 59
8	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามสิทธิ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ต่ออายุ 60
9	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามสิทธิ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ต่อระดับการศึกษา 61
10	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามสิทธิ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ต่อรายได้ 62
11	อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	จำแนกตามสิทธิ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ต่ออายุงาน 63
12	ระดับความพึงพอใจต่อเกณฑ์การประเมินผลการทำงาน	66
13	ระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการประเมินผลการทำงาน	69
14	ระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการประเมินผลการทำงาน	69
15	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับระดับความพึงพอใจของ ระบบการประเมินผลการทำงาน (ในเชิงมหภาค)	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงมหภาค)	80
17	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับระดับความพึงพอใจของระบบการปฏิบัติงาน (ในเชิงมหภาค)	90
18	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงมหภาค)	100
19	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงมหภาค)	110
20	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงจุลภาค)	121
21	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงจุลภาค)	146
22	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงจุลภาค)	178
23	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงจุลภาค)	210
24	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน กับระดับความพึงพอใจของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ในเชิงจุลภาค)	242
25	จำนวนและร้อยละของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับพนักงาน	276
26	ลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	281

สารบัญภาพ

1	โครงสร้างการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย	37
2	กรอบแนวคิดในการศึกษา	42