

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ในการบริหารองค์การสมัยใหม่ตามแนวคิดของการบริหารงาน ในลักษณะ "บรรษัทภิบาล" ที่จะต้องบูรณาการความคาดหวัง ความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้เสียกับองค์การเข้ามารวมกับการปฏิบัติงานขององค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้เสียกับองค์การนั่นเอง ความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้เสียกับองค์การเหล่านี้ก็คือ "เป้าหมาย" ในการดำเนินงานที่องค์การจะต้องตอบสนองทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดขององค์การและเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบรรลุเป้าหมายดังกล่าว องค์การสมัยใหม่จึงมีการนำเอาแนวคิดของการบริหารเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การแต่ในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ขององค์การต่างๆ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาคล้ายๆ กันอยู่อย่างหนึ่ง คือ องค์การยังขาดประสิทธิภาพในการบูรณาการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานและองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อให้ผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย การกิจ และวิสัยทัศน์ที่องค์การกำหนดไว้ได้

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ทุเลาเบาบางลง ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาแนวคิดใหม่ขึ้นมาโดยมีแนวคิดสำคัญว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการบูรณาการซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและองค์การ โดยในท้ายที่สุดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบรรลุเป้าหมายในการที่จะตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การ

จากแนวคิดดังกล่าวจึงมีการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอดีตเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้มาเป็นกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance management) ที่มีแนวความคิดสำคัญ ๆ ที่ต้องการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการปฏิบัติงานจนมีผลการปฏิบัติงานในขนาดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการประเมินผล

การปฏิบัติงานที่ผ่านมา องค์การประสบปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน คือ พนักงานไม่พึงพอใจต่อผลการประเมิน และกล่าวหาว่าผู้บริหารไม่เป็นธรรม ลำเอียงต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกว่า จนเกิดการแตกแยกในองค์การ ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การที่ลดลงตามไปด้วย

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึง ความคิดเห็นในด้านต่างๆ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามหัวข้อของการแสดงความคิดเห็น 5 ด้าน คือ ด้านแบบประเมิน ด้านกระบวนการประเมิน ด้านคณะกรรมการผู้ประเมิน ด้านระยะเวลาในการประเมิน และด้านความเป็นธรรมแก่พนักงาน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะพนักงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหารธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะพนักงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหาร ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 5,922 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2550) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 ตำแหน่งงาน

2.1.5 รายได้ต่อเดือน

2.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการประเมินผลของผู้บริหาร ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านแบบประเมิน

2.2.2 ด้านกระบวนการประเมิน

2.2.3 ด้านคณะกรรมการผู้ประเมิน

2.2.4 ด้านระยะเวลาในการประเมิน

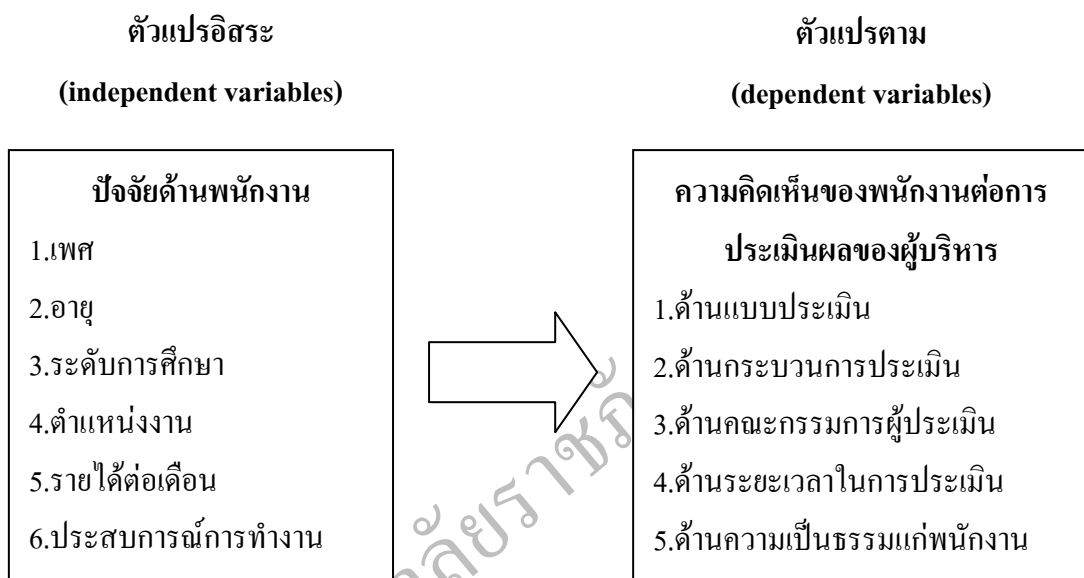
2.2.5 ด้านความเป็นธรรมแก่พนักงาน

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

เดือนตุลาคม 2550 – กันยายน 2551

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหาร ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นกระบวนการกำหนดความ คาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน แล้วมีการวัดผล การประเมินผล และการบันทึกผลการปฏิบัติงานให้ สัมพันธ์กับความคาดหวังนั้น แล้วส่งเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ

ด้านแบบประเมิน หมายถึง ปัจจัยที่ประเมิน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน การตรงต่อเวลาและความขยันขันแข็ง แบบประเมินสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ องค์กรและบทบาทหน้าที่ของผู้ถูกประเมิน แบบประเมินสะดวกต่อการประเมิน ข้อความใน แบบประเมินชัดเจน เข้าใจง่ายและแบบประเมินมีมาตรฐานใช้กับทุกฝ่ายงาน เหล่านี้เป็นต้น

ด้านกระบวนการประเมิน หมายถึง กระบวนการประเมินเป็นระบบ มีขั้นตอนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นการประเมินการปฏิบัติงานไม่ใช่การประเมินตัวบุคคล เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เป็นต้น

ด้านคณะกรรมการผู้ประเมิน หมายถึง คณะกรรมการมาจากการแต่งตั้ง ผู้ประเมินมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง สนใจและให้ความสำคัญกับการประเมินผลงาน

ด้านระยะเวลาในการประเมิน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานต้องได้รับการประเมิน อาจเป็นปีละครั้ง ปีละ 2 ครั้ง เดือนละครั้ง เป็นต้น

ด้านความเป็นธรรมแก่พนักงาน หมายถึง การประเมินมีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ไม่ลำเอียง

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า

ผู้บริหารธนาคาร หมายถึง ผู้บริหารงานหรือผู้บริหารฝ่ายที่ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลของผู้บริหาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย สามารถนำความรู้และแนวคิดที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อไป