



บทที่ 1

บทนำ

ในการบริหารงานขององค์การ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ผลการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวม จะสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไปได้ ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ จึงต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทาง ในอันที่จะส่งเสริมเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แม้ว่าคนจะมีใช้วัสดุสิ่งของ หรือเครื่องจักรก็ตาม แต่คนก็มีอายุใช้งานจำกัด จึงต้องมีการทำนุบำรุงรักษาดูแลเอาใจใส่และใช้งานที่เหมาะสม เพื่อให้มีอายุการใช้งานยาวนานที่สุด และมีผลของการปฏิบัติงานสูงสุดด้วย

วิธีการที่จะสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และโอนย้ายบุคคลให้เหมาะสม กับความรู้ความสามารถและความถนัดของเขา อันจะยังผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการบริหารงานบุคคลนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเสมอ ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีผลสะท้อนถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การด้วย ทั้งนี้เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมจะก่อให้เกิดความสามัคคี ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยนัยกลับกัน ความไม่เป็นธรรมของการประเมินผลจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง เสียขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้เขียนศึกษาเรื่องนี้ก็คือ ผู้เขียนเป็นพนักงานที่ทำงานกับธนาคารพาณิชย์มาหลายปี จากการสอบถามและสนทนากับพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั่วไป มีหลายคนกล่าวว่า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินผลของธนาคารโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี ด้วยเหตุที่ธนาคารพาณิชย์มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก ผู้เขียนจึงมีความสนใจ

ที่จะศึกษาว่า ธนาคารพาณิชย์มีวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
อย่างไร ธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการประเมินผลให้นำผลการประเมินไปใช้เป็นประโยชน์
ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็น
อย่างไร ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และมีความ
ต้องการอย่างไรในเรื่องนี้ ความไม่ถูกต้องของการประเมิน ไม่มีผลต่อความสำเร็จ
ขององค์กรจริงหรือไม่ เพราะธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน
ผู้เขียนมีความเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการ
ประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ จะช่วยลบลบปัญหา
เกี่ยวกับความไม่เที่ยงตรงของการประเมินผลและลดความขัดแย้งลงได้

วัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงหลักการ ขั้นตอน กฎเกณฑ์ และเทคนิคที่ใช้ในการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่งในระบบการค้าเสรี
2. เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน
3. เพื่อชี้ให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ
การประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันจะนำไปสู่แนวทางการแก้
ปัญหาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ข้อจำกัดการศึกษา

1. ในการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ในประเทศไทย ผู้เขียนได้ศึกษาจากธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสมาชิกของสำนักหักบัญชี
ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนใหญ่ หรือเกือบทั้งหมดของจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ในประเทศ
ไทย

2. จากแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ชุดแรก เป็นการสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคาร ซึ่งไม่มีปัญหาแต่อย่างใด สำหรับชุดหลัง เป็นการสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของธนาคารนั้น เป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารแต่ละธนาคารเท่านั้น ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมถึงพนักงานธนาคารทั้งหมด

3. การที่ผู้เขียนได้รับคืนแบบสอบถามชุดหลัง ที่กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลและเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกัน เป็นผู้ตอบ เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วน้อยกว่าแบบสอบถามชุดอื่น อาจเป็นเพราะว่า ผู้ช่วยเก็บข้อมูลไม่กล้าส่งแบบสอบถามให้ผู้บังคับบัญชากรอกก็ได้

4. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้เขียนมีความจำเป็นต้องเก็บจากสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารในกรุงเทพฯ เท่านั้น ทั้งนี้ผู้เขียนได้สอบถามนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ธนาคารให้สำนักงานเขต/ภาค และสาขาต่างจังหวัด ต่างประเทศ ของธนาคารปฏิบัติแล้ว ปรากฏว่าส่วนใหญ่เหมือนกับนโยบายที่ให้สำนักงานใหญ่และสาขาในกรุงเทพฯปฏิบัติ (ตารางที่ 37)

5. ความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคาร บางครั้งต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงก่อนจึงจะให้ข้อมูลได้ อีกกรณีหนึ่ง ผู้เขียนต้องการข้อมูลจากธนาคารทุกธนาคาร ซึ่งต้องใช้เวลาามาก เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้เขียนไม่ได้ข้อมูลมากไปกว่านี้

6. ธนาคารบางธนาคารถือว่า แบบฟอร์มสำหรับประเมินผลงานเป็นเรื่องลับ โดยไม่ได้ให้คำอธิบายที่ชัดเจนว่า เป็นเพราะเหตุใดทำให้ผู้เขียนขาดข้อมูลสำคัญ ส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องนี้ไป

7. การศึกษาวิจัยนี้ได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยในปี 2526 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจึงเป็นข้อมูลของปี 2526 เท่านั้น ในระหว่างการเก็บข้อมูลผู้เขียนพบว่า

ธนาคารบางธนาคารกำลังปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวทางที่กำหนดไว้ในขณะนั้น อาจไม่ใช่แนวทางปฏิบัติในปัจจุบันก็ได้

8. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนเลือกประเด็นที่สำคัญบางประการมาพิจารณาศึกษาเท่านั้น มิได้นำมาศึกษาทุกประการ เนื่องจากมีเวลาศึกษาจำกัด และผลที่นำไปศึกษาเพียงพอกับความต้องการแล้ว

สมมติฐาน

1. ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังไม่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
2. ธนาคารพาณิชย์ที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ส่วนใหญ่ไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ

วิธีดำเนินการศึกษา

เป็นวิธีการสำรวจที่ไต่ถามมือปฏิบัติจริงจนได้ผลการสำรวจนำมาเสนอในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อประสิทธิผลในการศึกษา ผู้เขียนจึงใช้วิธีการวิจัย 3 วิธีประกอบกันคือ

1. การวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research)

โดยการศึกษาค้นคว้าเพื่อรวบรวมหลักการ ขั้นตอน กฎเกณฑ์ และเทคนิค ตลอดจนข้อดีข้อเสียที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากหนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษ รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร คัมภรชย คู่มือ และวิทยานิพนธ์ ระยะแรกนี้ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

2. การวิจัยจากแบบสอบถาม (Questionnaire Research)

จากการที่ได้ศึกษาจากเอกสารดังกล่าวแล้ว และจากการที่ได้รับข้อคิดเห็นหลายประการจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เขียนจึงได้กำหนดแนวทางการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลสรุปเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อพิสูจน์

สมมุติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

2.1 การกำหนดแบบสอบถาม

ผู้เขียนได้ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ในการเตรียมแบบสอบถามขึ้นมา 2 ชุด เพื่อใช้ในการสอบถาม และประกอบการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นเป้าหมาย

ชุดแรก เป็นการสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคาร อาทิเช่น พนักงานประจำฝ่ายการพนักงาน ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นต้น ผู้เขียนได้กำหนดแบบสอบถามชุดนี้ไว้เป็น 3 หมวด ดังนี้

หมวด ก. เป็นการสอบถามประวัติส่วนตัว เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามว่า เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องระบุชื่อแต่อย่างใด และผู้เขียนเชื่อว่าลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีอิทธิพลต่อความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างกันในการตอบแบบสอบถามบางส่วน

หมวด ข. เป็นการสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อหาข้อสรุปที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้เขียนมีความเห็นว่า ถ้าผู้กรอกแบบสอบถามตอบตามข้อเท็จจริงแล้ว ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นข้อสรุปได้อย่างถูกต้อง

หมวด ค. เป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งทำให้ผู้เขียนได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาดังกล่าว

ชุดหลัง เป็นการสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของธนาคารทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาจากสำนักงานใหญ่ อาทิเช่น พนักงานในระดับปฏิบัติการประจำตำแหน่งต่าง ๆ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย

ผู้จัดการฝ่าย เป็นต้น จากสาขา อาทิเช่น พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงาน
 สินเชื่อ ผู้ช่วยผู้รักษาเงิน ผู้ช่วยสมุหบัญชี ผู้รักษาเงิน สมุหบัญชี หัวหน้าสินเชื่อ ผู้ช่วย
 ผู้จัดการ ผู้จัดการ เป็นต้น ผู้เขียนได้กำหนดแบบสอบถามชุดนี้ไว้เป็น 3 หมวด ดังนี้

หมวด ก. เป็นการสอบถามประวัติส่วนตัว เพื่อให้ทราบถึงลักษณะ
 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามว่า เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยผู้ตอบแบบ
 สอบถามไม่ต้องระบุชื่อแต่อย่างใด และผู้เขียนเชื่อว่า ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบ
 แบบสอบถามมีอิทธิพลต่อความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างกันในการตอบแบบสอบ
 ถามบางส่วน

หมวด ข. เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ถูกประเมินผลการ
 ปฏิบัติงาน ผู้ตอบคือ ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานทุกคน ทั้งผู้บังคับบัญชา และ
 ผู้บังคับบัญชา เพื่อจุดมุ่งหมาย 2 ประการคือ ประการแรก เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับ
 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบ
 การตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ ในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น
 อยู่ในปัจจุบัน ประการที่สอง เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินผล
 การปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการ
 พิจารณาความดีความชอบ

หมวด ค. เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประเมินผลการปฏิบัติ
 งาน ผู้ตอบคือผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น เพื่อหาข้อสรุป
 เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผล
 การประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบ

2.2 การทดสอบแบบสอบถาม

หลังจากได้สร้างแบบสอบถามขึ้นแล้ว ผู้เขียนใช้เวลาประมาณ 1
 เดือน ทำการทดสอบแบบสอบถามชุดหลัง เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง การทดสอบนี้ได้
 ทดสอบกับกลุ่มประชากรโดยการสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา รุ่นที่ 24 โรงเรียนอบรม
 วิชาการ ณาการของสมาคมธนาคารไทย จำนวน 20 ราย โดยกำหนดให้ผู้ตอบคือ
 ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายเดียว จำนวน 16 ราย และผู้ตอบคือผู้ทำหน้าที่

ประเมินผล และเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกัน จำนวน 4 ราย ผลการทดสอบปรากฏว่า คำถามบางข้อในหมวด ข. มีลักษณะคลุมเครือ ไม่สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้ชัดเจนเพียงพอ จึงต้องมีการปรับปรุงแบบสอบถามให้รัดกุมยิ่งขึ้น เช่น ข้อ 10. ท่านเห็นด้วยกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ เช่น ขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรือไม่

คำถามในข้อนี้ไม่สามารถหาข้อสรุปเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบได้ จึงได้มีการปรับปรุงใหม่ มีการขยายข้อความให้สามารถหาข้อสรุปดังกล่าวได้ ดังปรากฏในแบบสอบถามข้อ 10. (ภาคผนวก)

สำหรับแบบสอบถามชุดแรกนั้นไม่มีการทดสอบ เพราะเป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ และผู้เขียนเป็นผู้เก็บข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจ ผู้เขียนสามารถชี้แจงให้ทราบได้ทันที

2.3 การส่งแบบสอบถาม

ผู้เขียนใช้เวลาประมาณ 2 เดือน ในการส่งแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ไปยังกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย กล่าวคือ

ชุดแรก ผู้เขียนได้นำไปส่งให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร 30 ธนาคาร ด้วยตนเอง โดยให้ตัวแทนจากฝ่ายการพนักงานกรอกแบบสอบถามธนาคารละ 1 ชุด รวม 30 ชุด

ชุดหลัง ผู้เขียนจะแจกให้เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของธนาคาร 30 ธนาคาร โดยให้ตัวแทนจากธนาคารกรอกแบบสอบถามธนาคารละ 20 ชุด รวม 600 ชุด ในจำนวนนี้ เป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายเดียวเป็นผู้ตอบจำนวน 480 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลและเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกัน เป็นผู้ตอบจำนวน 120 ชุด

แบบสอบถามชุดนี้ส่วนใหญ่ผู้เขียนส่งให้นักศึกษารุ่นที่ 24 โรงเรียนอภิมหาวิชาการธนาคารของสมาคมธนาคารไทย ช่วยเก็บข้อมูล บางส่วนผู้เขียนก็ฝาก

ให้เพื่อนช่วยเก็บข้อมูลให้ บางส่วนผู้เขียนจะเก็บข้อมูลเอง วิธีการส่งแบบสอบถามให้แต่ละธนาคารคือ ถ้าธนาคารใดมีสาขามากกว่า 2 สาขาแล้ว ผู้เขียนจะเก็บข้อมูลจากสำนักงานใหญ่ 10 ชุด และจากสาขา 10 ชุด เป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายเดียวเป็นผู้ตอบจำนวนแห่งละ 8 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินผล และเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกัน เป็นผู้ตอบจำนวนแห่งละ 2 ชุด แต่ถ้าธนาคารใดมีสาขาน้อยกว่า 2 สาขาแล้ว ผู้เขียนจะเก็บข้อมูลจากสำนักงานใหญ่ หรือสาขาแห่งใดแห่งหนึ่งทั้งหมด 20 ชุด เป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายเดียว เป็นผู้ตอบจำนวน 16 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินผล และเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกัน เป็นผู้ตอบจำนวน 4 ชุด

2.4 การรวบรวมแบบสอบถาม

ในการกรอกแบบสอบถาม บางครั้งผู้ตอบจะกรอกแบบสอบถาม และส่งคืนให้ผู้เขียนทันที แต่ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะนัดเวลาการส่งคืนเสมอ ทำให้ผู้เขียนใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนี้ประมาณ 1 เดือน เมื่อสิ้นสุดเวลาการส่งคืน ปรากฏว่า ผู้เขียนรวบรวมแบบสอบถามชุดแรกได้ทั้งหมด 30 ชุด ครบถ้วนตามจำนวนที่ส่งไป สำหรับแบบสอบถามชุดหลัง ผู้เขียนรวบรวมได้ทั้งหมด 425 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 70.83 ของจำนวนที่ส่งไป ในจำนวนนี้ เป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายเดียวเป็นผู้ตอบจำนวน 349 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 72.71 ของจำนวนที่ส่งไป และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินผล และเป็นผู้ถูกประเมินในขณะเดียวกันเป็นผู้ตอบ จำนวน 76 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 63.33 ของจำนวนที่ส่งไป

2.5 การวิเคราะห์ผลการสอบถาม

ผู้เขียนใช้เวลาในช่วงสุดท้ายนี้ประมาณ 2 เดือน ในการจำแนกวิเคราะห์ และสรุป ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตารางข้างล่างนี้ทั้งหมด เพื่อศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พิสูจน์สมมุติฐาน หาทัศนคติ สรุปปัญหา และหาข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ที่ส่งไปและได้รับคืน
จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ส่งไป	รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
ชุดแรก	30	30	100.00
ชุดหลัง	600	425	70.83
- (ผู้ถูกประเมินฝ่ายเดียว)	(480)	(349)	(72.71)
- (ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลและถูกประเมินในขณะเดียวกัน)	(120)	(76)	(63.33)
รวม	630	455	72.22

3. การวิจัยจากสัมภาษณ์ (Interview Research)

เป็นการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากการวิจัยแบบสอบถาม ซึ่งมีการดำเนินการพร้อมกัน ควบคู่การสัมภาษณ์ทั้งแบบที่เป็นทางการ (Formal) โดยสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมักจะเป็นเจ้าหน้าที่จากฝ่ายการพนักงานของธนาคาร และแบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal) โดยสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของธนาคารบางท่าน ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา เพื่อขอทราบความเห็นทั่วไป ในฐานะเป็นผู้ถูกประเมินฝ่ายเดียว หรือในฐานะเป็นผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมินด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ช่วยให้ทราบถึงระบบการประเมินผลของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ฝ่ายบริหารธนาคารพาณิชย์ ได้เล็งเห็นถึงปัญหา หรือข้อบกพร่องของตนในการประเมินผล เพื่อเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถที่จะนำวิธีการที่ดี และเหมาะสมที่ได้รับจากการศึกษานี้มาปรับปรุงการประเมินผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลของธุรกิจประเภทนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย