

การประเมินผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

OPERATIONAL'S LEVEL JOB ASSESSMENT OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY
LIMITED IN LAMPANG PROVINCE BRANCHES



นายจักรพันธ์ อินทธีรงค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2543

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การประเมินผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

โดย

นายจักรพันธุ์ อินทธีรงค์

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัฐมา สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลำปาง ที่มีต่อลักษณะการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลำปาง จำนวน 96 ราย โดยเป็นการเก็บข้อมูลทั้งหมด และเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยโดยใช้ค่า t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารทราบลักษณะการประเมินผลธนาคารกำหนดมาตรฐานอย่างมีระบบ และมีการนำผลการประเมินออกมาใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพงาน หรือพิจารณาความดีความชอบ แต่ส่วนใหญ่หลังจากมีการประเมินผลงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาไม่เรียกพนักงานไปชี้แจงและแนะนำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง และพนักงานส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารมีการประเมินผลงานปีละ 2 ครั้ง

พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะมีการชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน และมีความเห็นด้วยที่จะนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานไปพิจารณาความดีความชอบ และการกำหนดมาตรฐานการทำงานของพนักงาน ส่วนความถี่ในการประเมินผลในปัจจุบันพนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการเข้าทำงานในธนาคารมีผลต่อการกำหนดมาตรฐานและแบบแผนลักษณะของพนักงานในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการประเมินผล ได้แก่ หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาควรเรียกพนักงานไปชี้แจง แนะนำวิธีการ และแก้ไขข้อบกพร่อง และเห็นว่าควรเปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

OPERATIONAL'S LEVEL JOB ASSESSMENT OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY
LIMITED IN LAMPANG PROVINCE BRANCHES

By

CHAKAPHAN INDHIRONG

OCTOBER 2000

Chairman: Assistant Professor Dr. Pattama Sitdhichai
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Business Administration

The purposes of this study were to find out the nature of operational level job assessment performed by Bangkok Bank Public Company Limited, in Lampang Province branches. and to identify the staff attitude towards the assessment.

The data were collected by means of questionnaires from a total population of 96 operational staff of Bangkok Bank Public Company Limited, in Lampang Province branches. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze descriptive statistics, t-test and F-test.

The results revealed that most of the staff knew the systematic job assessment and application of the result for job quality development and promotion consideration. But after job assessment the superior had never discussed or recommended for adjustment.

Most of the staff highly agreed on exposure of job assessment objectives and setting work standard system and to apply job assessment for promotion, including the frequency of job assessment

Test of Hypotheses revealed that the time of work significantly affected job standard setting, and different work pattern.

The bank operational staff recommended that the superior elaborate on the assessment result and make a recommendation for resolution certain mistakes. It was also recommended that. The bank setup a process that those disagreed with the assessment could file a complaint.