

**การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์
และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

นายธนาพันธ์ น้อยบุรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Perception and Attitude of Employees in SNN Tool and Dies Company Limited
Toward Employees Performance Appraisal**

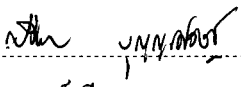
Mr. Tananan Noiburee

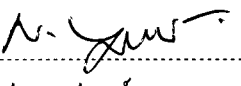
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2009


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์
และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ชื่อและนามสกุล นายชนานันต์ น้อยบุรี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 19 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2563

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์
และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ผู้ศึกษา นายชนานันต์ น้อยบุรี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน (3) เปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาคั่นคว่าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 307 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีการรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และลักษณะงานแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ การรับรู้ ทัศนคติ การประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ศิริธนา บุญญเศรษฐ์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอย่างสม่ำเสมอ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณสมพงษ์ จารุสมบัติ รองประธานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ทำการศึกษาค้นคว้าภายในองค์การ และขอขอบพระคุณ คุณธีระเดช ควนปัญญา ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายผลิตแม่พิมพ์ขึ้นรูปโลหะ คุณสมมิตร หีบเงิน ผู้จัดการแผนกฝ่ายผลิตแม่พิมพ์ขึ้นรูปโลหะ และคุณสมชัย โชคคุลย์ ผู้จัดการแผนกสนับสนุนวิศวกรรม บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากบิดา มารดา และเพื่อนนักศึกษา เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ซึ่งผู้ศึกษาถือว่ามีค่าเป็นอย่างยิ่ง คุณค่าอันพึงมีของการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้เพื่อตอบแทนคุณบิดา มารดาและบูรพาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ธนานันต์ น้อยบุรี

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	7
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติส่วนบุคคล	17
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	25
ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท เอส เอ็น เอ็น อูปรกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	47
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน	49
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	51
ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	54
ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	58
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปการศึกษา	63
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	75
ข แบบสอบถาม.....	77
ประวัติผู้ศึกษา	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคล	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด	50
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับทัศนคติของ พนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	52
ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และลักษณะงาน	54
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้	54
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	56
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ.....	56
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร.....	57
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล	58
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ และลักษณะงาน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้.....	59
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติ ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการ ประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ.....	60
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการ ประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร.....	61
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการ ประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล.....	62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ระบบการบริหารผลปฏิบัติงาน	1
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองแสดงกระบวนการและขั้นตอนในการรับรู้	10
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองแสดงกระบวนการและขั้นตอนในการรับรู้	12
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองแสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	20
ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบและตัวอย่างในองค์ประกอบแต่ละส่วนของทัศนคติ	21
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด.....	35

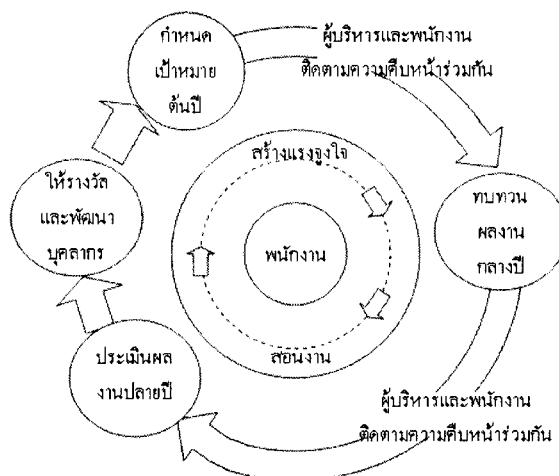
บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรหรือธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมเท่านั้น ที่มีส่วนสำคัญในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์ประกอบต่างๆ มีการเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร โดยสามารถนำไปใช้ประโยชน์นับตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือกพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ รวมถึงเป็นวิธีการที่ใช้ในการวัดและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยลักษณะจะเป็นวัฏจักรที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ซึ่งดำเนินต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ โดยเริ่มจากกำหนดเป้าหมายต้นปี ไปจนถึงการประเมินผล และการให้รางวัล ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ระบบการบริหารผลปฏิบัติงาน

และเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัททุกแห่งตลอดจนผู้จัดการทุกคนจำเป็นต้องมีระบบจัดการในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ เพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบ จุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถและศักยภาพของพนักงาน ผู้ปฏิบัติแต่ละคน เพื่อการอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เพิ่มยิ่งขึ้นไป ซึ่งหากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีศักยภาพเพียงพอ ก็จะส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้และทัศนคติของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานไปในทิศทางลบ ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดน้อยลง ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งไม่ได้สร้างคุณค่าใดๆ ให้แก่องค์กร การเรียนรู้และทัศนคติของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญอย่างมากในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ โดยสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ ผู้ถือหุ้นและพนักงาน

ปัจจุบันในองค์กรต่างๆ มากมายได้มีการเปลี่ยนแปลงการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ จากเดิมที่เป็นการประเมินผลที่เน้นการประเมินตามสมรรถนะในด้านเกี่ยวกับงาน และสมรรถนะด้านพฤติกรรมคุณลักษณะส่วนบุคคล มาเป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ดัชนีชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) ซึ่งเป็นวิธีการประเมินที่พัฒนามาจากวิธีการประเมินตามผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งวิธีการประเมินผลโดยใช้ดัชนีชี้วัดผลงานหลักนั้นได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในกลุ่มนิสสัน โดยกลุ่มนิสสันได้สร้างวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นมาใหม่โดยเรียกวิธีการนี้ว่า “การบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance And Management Development: PMD)”

วิธีการประเมินผลงาน PMD นั้น นิสสันได้สร้างขึ้นมาในปี พ.ศ. 2544 เป็นการสร้างกระบวนการประเมินสำหรับผู้บริหารระดับสูงซึ่งกำหนดให้ใช้ทั่วกันในกลุ่มนิสสัน เป็นกระบวนการยืนยันร่วมกันระหว่างผู้รับการประเมินและผู้ประเมินโดยมุ่งเน้นเรื่อง การประเมินผลงาน การปรับปรุงพัฒนา การวางแผนร่วมงานกัน มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน รวมถึงสามารถนำไปเป็นแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับโอกาสการพัฒนาในสายอาชีพของพนักงาน ต่อมาในปี พ.ศ.2550 บริษัทในกลุ่มนิสสันได้ขยายขอบเขตการใช้วิธีการประเมินผลแบบ PMD มาใช้กับผู้บริหารระดับรองลงมาจนถึงระดับผู้จัดการส่วน และในปี พ.ศ. 2552 ได้กำหนดเป็นนโยบายให้นำวิธีการบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน PMD มาใช้กับพนักงานในระดับตำแหน่งรองจากผู้ช่วยผู้จัดการส่วนลงไป ใน 4 กลุ่มเป้าหมาย คือ (1) ตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก (2) ตำแหน่งงานวิศวกร (3) ตำแหน่งงานหัวหน้าทั่วไป และ (4) ตำแหน่งงานพนักงานทั้งหมดที่อยู่ใน

งานที่มีลักษณะติดต่อประสานงาน หรือติดต่อบุคคลภายนอก และในอนาคตวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ PMD จะกำหนดให้เป็นนโยบายลงไปครอบคลุมการประเมินของพนักงานในกลุ่มนิสสันทั้งหมด

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นในองค์กร จึงมีแรงต้านเกิดขึ้น ทำให้พนักงานบางส่วนไม่พึงพอใจในวิธีการประเมินผลแบบใหม่ รวมถึงผลประโยชน์ที่เขาควรได้รับเป็นอย่างไร วิธีการประเมินผลมีความยุติธรรมหรือไม่ โดย ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2551: 226) กล่าวว่า “ระดับแรงต้านในแต่ละบุคคลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงจะขึ้นอยู่กับชนิดของการเปลี่ยนแปลง และความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งแรงต้านหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายๆ อย่าง เช่น ปัจจัยการรับรู้ ซึ่งเกิดจากการไม่เข้าใจกัน อันเนื่องจากการรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ตลอดจนความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ปัจจัยด้านทัศนคติ ความคิดเห็น และความรู้สึกในแง่ลบของแต่ละบุคคลมีผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลนั้นๆ เป็นเหตุให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง และอาจมีพฤติกรรมที่จะเป็นปัญหาในการทำงาน เช่น ขาดงาน มาทำงานสาย ขาดความกระตือรือร้นในงาน และอาจถึงขั้นลาออกจากการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ไม่ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นในเรื่องการรับรู้ และทัศนคติของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงระดับการรับรู้ และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทเป็นหนึ่งในกลุ่มนิสสัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับทัศนคติของพนักงาน ปรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างความร่วมมือในการดำเนินงานที่ดีตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

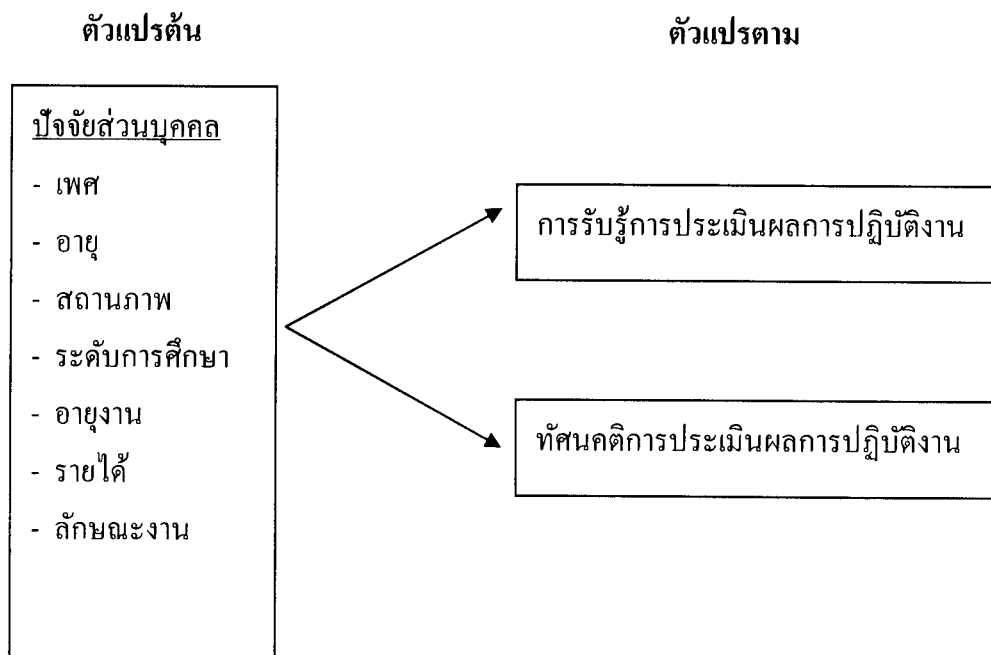
2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และทัศนคติของพนักงานต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำมาสร้างกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 พนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 307 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance And Management Development : PMD) ของบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และลักษณะงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2552 ถึงเดือน พฤษภาคม 2553 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤศจิกายน 2552

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การรับรู้ หมายถึง ความรู้ที่ได้จากข้อมูลข่าวสารในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลปฏิบัติงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ หลักการ วิธีการ ผลประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.2 ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความพร้อมที่จะปฏิบัติตามวิธีการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึก เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance And Management Development: PMD) ที่กลุ่มนิสิตได้พัฒนาขึ้นจากวิธีการประเมินผลแบบเน้นการประเมินตามสมรรถนะในด้านเกี่ยวกับงาน และสมรรถนะด้านพฤติกรรม คุณลักษณะส่วนบุคคล ประยุกต์กับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อการประเมินค่าบุคคลผู้ปฏิบัติงานในสมรรถนะด้านต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลการประเมินเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของพนักงาน

6.4 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด โดยเป็นพนักงานบรรจุประจำ ทำงานเต็มเวลาในบริษัท

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารได้รับข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแก่พนักงาน เพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างความร่วมมือในการดำเนินงานที่ดี ปรับทัศนคติในทางบวกของพนักงาน สร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารั้วนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลปฏิบัติงาน มาเป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติส่วนบุคคล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท เอส เอ็น เอ็น อูปรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

1.1 ความหมายของการรับรู้

มีผู้ให้ความหมายการรับรู้ตามหลักวิชาการไว้ต่างๆ กันออกไป ได้แก่

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2549: 48) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่า การรับรู้หมายถึง การเกิดการสัมผัสอย่างมีความหมายและเป็นกระบวนการแปลหรือตีความจากประสบการณ์เดิม จะเห็นว่าการรับรู้เป็นกระบวนการ คือ เริ่มจากการใช้ประสาทสัมผัสเกิดการสัมผัสขึ้นและตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ดังนั้นหากคนเราไม่มีความรู้เดิม หรือสิ่งเรานั้นๆ ไปก็จะมีไม่มีการรับรู้ในสิ่งนั้นๆ แต่จะเกิดเฉพาะสัมผัสสิ่งเรานั้น

ณัฐพันธ์ เขจรนนทน์ (2551: 58) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรวบรวม และเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสิ่งเร้าต่างๆ โดยบุคคลจะให้ประสบการณ์ที่สะสมมาแปล

ความหมายของสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัส และเกิดความรู้สึกหรือรู้ความหมาย โดยที่การรับรู้จะมีขั้นตอนสำคัญต่อไปนี้ การรับสัมผัส การสนใจ การสร้างภาพ การแปลความหมาย และการแสดงออก
 สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552: 116) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่าการรับรู้เป็นการที่บุคคลได้พบเห็น หรือสัมผัสสิ่งต่างๆ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วเลือกเก็บสิ่งเหล่านั้นเข้ามาในจิตสำนึก แปลความหมายหรือให้นิยามต่อสิ่งเหล่านั้นด้วยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

George and Jones (2005: 105 อ้างในณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ 2550: 21) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้คือกระบวนการของการที่บุคคลรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มากระทบ โดยสามารถรับรู้ได้จากตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส

Robbins (2003 อ้างในสุพาณี สฤษฏ์วานิช 2552: 116) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการของการเลือกเพิกเฉย จัดระบบ และการแปลความหมาย ความรู้สึก ความเข้าใจต่างๆ ที่บุคคลนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยจะเป็นไปตามสิ่งที่เขาได้เห็น ได้ยิน หรือตามความเชื่อซึ่งอาจไม่เป็นตามความจริงของสิ่งนั้นๆ ก็ได้

ดังนั้น จากความหมายทางวิชาการข้างต้นพอสรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่าเป็นกระบวนการที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วตีความหมายจากสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ แสดงออกมาทางพฤติกรรมออกไปในทางต่างๆ กัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานจิตใจและความคิดแต่ละบุคคล

1.2 กระบวนการรับรู้

ลักขณา สิริวัฒน์ (2549: 48-49) กล่าวว่ากระบวนการรับรู้ เริ่มจากการสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสที่มีต่อสิ่งเร้าและมีการแปลความหมายจากประสบการณ์เดิมจนเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น การตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความต้องการและความสนใจในขณะนั้น สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้าที่มาเร้า โดยสรุปการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 การสัมผัส การสัมผัสหรืออาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิดรับสัมผัสกับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อม และเมื่อคนเรารับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมักจำแนกอาการสัมผัสนั้นๆ เช่น เสียงตึกตอกๆ สามารถแปลความหมายได้ว่าเป็นเสียงนาฬิกาแขวน เป็นต้น
2. ขั้นตอนที่ 2 สิ่งเร้า สิ่งเร้าต่างๆ ที่เข้ามาเร้าอวัยวะรับสัมผัสของคนซึ่งมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกัน เช่น สิ่งเร้าที่ทำให้ตาเกิดการมองเห็น สิ่งเร้าที่ทำให้หูเกิดการได้ยิน สิ่งเร้าที่ทำให้จมูกได้กลิ่น สิ่งเร้าที่ทำให้ลิ้นได้รับรส และสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการสัมผัสทางผิวหนัง

3. ขั้นตอนที่ 3 การแปลความหมาย ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความหมายดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น สติปัญญา การสังเกต ความสนใจและ ตั้งใจ คุณภาพจิตใจในขณะนั้น และการใช้ความรู้เดิม เป็นต้น

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2550: 22-23) กล่าวว่ากระบวนการรับรู้แบ่งออกได้เป็น กระบวนการย่อย 5 ขั้นตอน ดังนี้

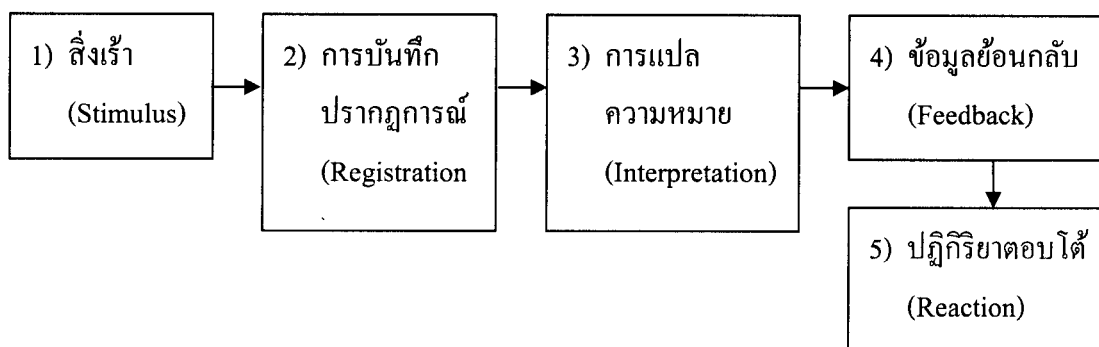
1. ขั้นตอนที่ 1 สิ่งเร้า สิ่งเร้าเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกร่างกายของบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นบรรยากาศในสถานที่ทำงาน วิธีการจัดการ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยบุคคลได้รับสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคลแล้วจึงผ่านกระบวนการย่อยขั้นตอนต่อไป การรับรู้อาจไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้หากไม่มีสิ่งเร้ามากระทบหรือมีสถานการณ์ภายนอกเกิดขึ้น โดยสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ภายนอกดังกล่าวอาจเกิดขึ้นต่อไปเป็นกระบวนการย่อยในระดับที่ 2

2. ขั้นตอนที่ 2 การบันทึกปรากฏการณ์ หมายถึงความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากสิ่งเร้า และสถานการณ์ภายนอกที่ประสาททั้ง 5 ของบุคคลได้สัมผัส เป็นกรณีที่ได้รับรู้ได้รับข้อมูลมาแล้ว และบันทึกไว้เกี่ยวกับความรู้สึกที่สัมผัสได้ด้วยประสาทบางอย่างโดยเฉพาะการรับรู้ โดยสายตา ดังนั้นการบันทึกปรากฏการณ์ในขั้นตอนนี้จึงเป็นการรับรู้ทางด้านสรีระของบุคคลเป็นสำคัญ

3. ขั้นตอนที่ 3 การแปลความหมาย เป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยา ที่เป็นผลจากการรับรู้ที่มีสิ่งเร้าได้มากระทบ และบุคคลตีความหรือแปลความหมายของตนเองว่าตนมีความรู้สึกว่าเป็นอย่างไร

4. ขั้นตอนที่ 4 ข้อมูลย้อนกลับ เป็นกระบวนการย่อยของการรับรู้ เป็นปฏิบัติการของการรับรู้ นอกเหนือจากที่บุคคลได้ตีความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องและกระทบกับบุคคลที่ได้สัมผัส ข่าวสารข้อมูลเป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้และเพิ่มคุณค่าบางอย่าง ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ทำให้การรับรู้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หรือเรียกว่าเป็นการรับรู้อย่างแท้จริง

5. ขั้นตอนที่ 5 ปฏิกริยาตอบโต้ เป็นกระบวนการย่อยขั้นสุดท้ายโดยบุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างซึ่งเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลนั้นออกมา โดยบุคคลมีความรู้สึกโดยเพิ่มค่านิยมบางอย่างของบุคคลเข้าไปและแสดงพฤติกรรมหรือปฏิกริยาตอบโต้ ทั้งนี้กระบวนการรับรู้จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลมีปฏิกริยาตอบโต้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกับการเรียนรู้อย่างมาก ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองแสดงกระบวนการและขั้นตอนในการรับรู้

ที่มา : Luthans (2005: 171 อ้างในณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ 2550: 22)

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 117-123) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้แบ่งออกได้เป็นกระบวนการย่อย 5 ขั้นตอน

1. ขั้นตอนที่ 1 เริ่มจากมีสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งจะทำให้เกิดขั้นตอนที่ 2 ตามมา

2. ขั้นตอนที่ 2 การสังเกต คนเรามีกระบวนการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัสตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส

3. ขั้นตอนที่ 3 จะเป็นการเลือกที่จะรับรู้ (Perceptual Selection) เพราะคนเราไม่สามารถจะรับรู้รับทราบข้อมูลต่างๆ ได้ทั้งหมดอันเนื่องจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ จากปัจจัยในตัวผู้รับ และจากปัจจัยภายนอก

3.1 ปัจจัยในตัวผู้รับรู้ ได้แก่

3.1.1 บุคลิกภาพ

3.1.2 การเรียนรู้และประสบการณ์เก่าก่อน

3.1.3 แรงจูงใจและความสนใจ

3.1.4 ความคาดหวัง

3.1.5 ทักษะ

3.1.6 ความสามารถ

3.1.7 แรงขับและความต้องการ

3.2 ปัจจัยภายนอก จะเป็นมิติของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่

3.2.1 ขนาด (Size) ขนาดที่ใหญ่จะทำให้เกิดความรับรู้ได้ง่ายกว่าสิ่งที่มี

ขนาดเล็ก

3.2.2 ความเข้มข้น (Intensity) ปริมาณที่กระตุ้นด้วยอย่างมาก จะมีผลต่อการรับรู้มากกว่ากรณีตรงข้าม

3.2.3 ความตรงกันข้าม (Contrast) ข้อมูลที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับสิ่งที่ เป็นเป้าหมายของการรับรู้จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบ ทำให้การรับรู้ผิดพลาดจากความเป็นจริง

3.2.4 องค์ประกอบต่างๆ (Background) การจัดองค์ประกอบในลักษณะ ต่างๆ อาจทำให้เกิดภาพลวงตาได้ในหลายลักษณะ เช่น ทำให้วัตถุนั้นยาวขึ้น สั้นลง หรือใหญ่ขึ้น หรือเล็กลง

3.2.5 การเคลื่อนไหว (Motion) วัตถุที่มีการเคลื่อนไหวจะก่อให้เกิดความ สนใจ รับรู้ได้ดีกว่าภาพนิ่ง

3.2.6 ความซ้ำ (Repetition) การเน้นย้ำจะก่อให้เกิดการรับรู้ได้ดี เช่น การ โฆษณา

3.2.7 ความแปลกใหม่ (Novelty) สามารถเรียกร้องความสนใจได้ เช่น คน แปลกหน้า

3.2.8 ความคุ้นเคย (Familiarity) สามารถเรียกร้องความสนใจได้ เช่น รู้สึก สะดุดตากับคนบางคนที่มีหน้าคล้ายกัน

4. ขั้นตอนที่ 4 หลังจากทีเลือกที่จะรับรู้ข้อมูลต่างๆ เข้ามาสู่กระบวนการความคิดแล้ว ขั้นตอนต่อมา คือ การจัดกลุ่ม จัดระเบียบการรับรู้ซึ่งมีลักษณะดังนี้

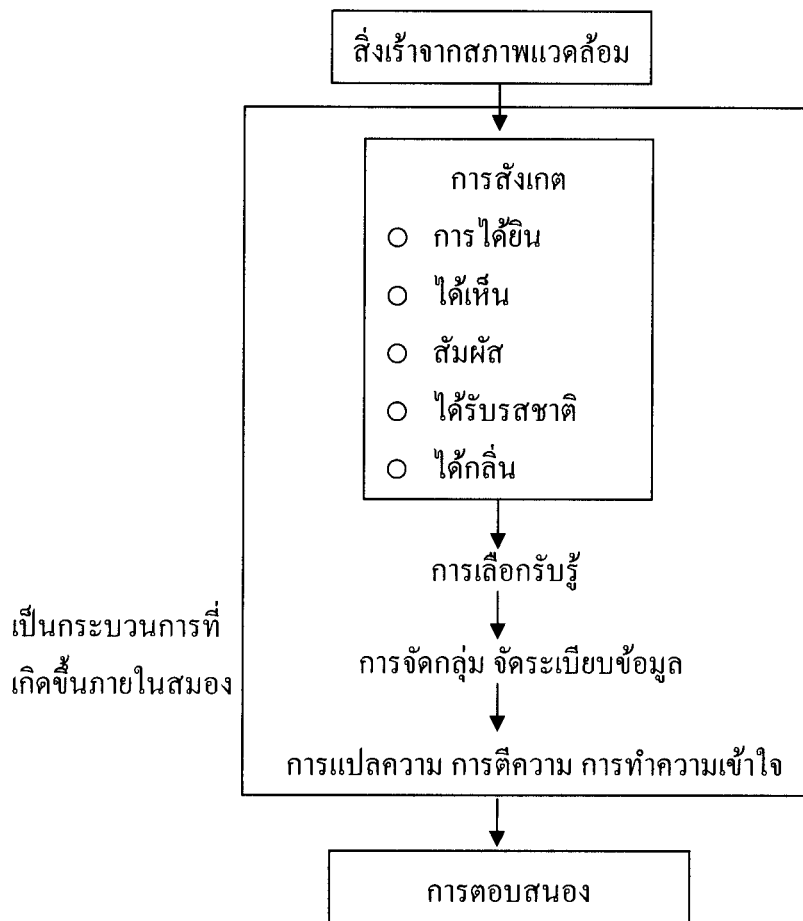
4.1 ความต่อเนื่อง (Continuity) เป็นความโน้มเอียงที่จะรับรู้วัตถุในรูปแบบ ของความต่อเนื่องจากของเดิมที่เป็นมา

4.2 การปิดให้เต็ม (Closure) เป็นความโน้มเอียงที่จะรับรู้ให้สมบูรณ์ โดยการ เดิมข้อมูล หรือเดิมภาพให้เต็มเป็นภาพรวมเนื่องจากประสบการณ์เก่า หรือการมีจินตนาการมาช่วย เดิมให้เต็ม

4.3 ความใกล้เคียง (Proximity) เป็นความโน้มเอียงที่จะรับรู้ว่าเป็นเรื่องเดียวกัน หรือเป็นพวกเดียวกัน เนื่องจากวัตถุอยู่ใกล้กัน

4.4 ความเหมือน (Similarity) เป็นความโน้มเอียงที่จะจัดวัตถุที่มีสีสัน ขนาด ที่ เหมือนกัน เข้าเป็นพวกเดียวกัน ถ้าต่างสีต่างขนาดจะเป็นคนละพวก

5. ขั้นตอนที่ 5 เป็นขั้นตอนการแปลความ (Interpretation) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งในการแปลความหมายนี้ต้องระมัดระวังความผิดพลาดในการรับรู้ที่อาจเกิดขึ้นได้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองแสดงกระบวนการและขั้นตอนในการรับรู้

ที่มา : สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552: 118)

1.3 ความผิดพลาดในการรับรู้

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551: 60-62) กล่าวว่า การแปลความหมายตามปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของแต่ละคน อาจมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ การรับรู้ และทัศนคติ ซึ่งปรากฏการณ์นี้สามารถเกิดขึ้นได้ในรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

1. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เนื่องจากบุคคลไม่สามารถจะรับข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละเหตุการณ์ได้ เขาจึงเลือกรับข้อมูลที่เขามีความสนใจ ซึ่งอาจเป็นความสนใจที่เกิดขึ้นพื้นฐานประสบการณ์และทัศนคติของเขา หลายครั้งที่บุคคลจะให้คุณสมบัติส่วนตัวเป็นเครื่องวัดและแปลความหมายในการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่น

2. ภาพฉาย (Projection) เป็นปรากฏการณ์ที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้ความรู้สึกและคุณสมบัติของตนเองในการมองบุคคลอื่น

3. ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นปรากฏการณ์ที่บุคคลจะมองเห็นและได้ยินในสิ่งที่เขาคาดหวังมากกว่ารับรู้ภาพรวมของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4. การเหมารวม (Stereotype) เป็นกระบวนการที่บุคคลตัดสินบุคคลอื่นโดยพิจารณาจากกลุ่มอ้างอิงที่เขาเป็นสมาชิก โดยสรุปว่าเขาต้องมีคุณลักษณะเช่นเดียวกับสมาชิกส่วนใหญ่ของกลุ่ม

5. ปรากฏการณ์ Halo (Halo Effect) เกิดขึ้นจากบุคคลใช้คุณสมบัติบางประการของบุคคลอื่นในการสรุปภาพรวมของเขา ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความชอบ หรือความไม่ชอบในสิ่งที่เขาได้รับรู้

6. การคาดการณ์ให้เป็นไปตามที่คาดคิด (Self – Fulfilling Prophecy) เป็นปรากฏการณ์ความเชื่อหรือความคาดหวังของบุคคลจะกำหนดแนวทางการกระทำ เพื่อให้ได้ผลตามที่เขาคาดต้องการ

7. การมีอคติเข้าข้างตนเอง (Self-Serving Bias) เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะออกรับความชอบในผลงานที่ประสบความสำเร็จ และผลักความรับผิดชอบในผลงานที่มีปัญหาหรือล้มเหลว

8. ทฤษฎีความสืบเนื่อง (Attribution Theory) เป็นปรากฏการณ์ที่บุคคลสรุปสาเหตุหรือแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้ละเลยหรือมองข้ามสาเหตุอื่น ซึ่งทำให้การมองภาพรวมของเหตุการณ์ขาดความสมบูรณ์ไป

9. กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) เป็นกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้จากการสังเกตและการรับรู้ข้อมูลในเรื่องต่างๆ โดยกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลจะเกิดจากการสังเกตบุคคลต่างๆ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการแสดงออกของเขา

สุพาณี สฤษฏ์วาณิช (2552: 121-123) กล่าวว่า การรับรู้จะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในหลายลักษณะ คือ

1. ความผิดพลาดเนื่องจากความเหมือน (Similarity Error) จะพบมากในการสัมภาษณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเหมือนกับผู้สัมภาษณ์ เช่น ในการให้ข้อมูลภูมิหลังด้านการศึกษา บ้านเกิด ความสนใจ งานอดิเรก เป็นต้น จะได้รับคะแนนที่เป็นบวกจากผู้สัมภาษณ์ ในกรณีที่ตรงกันข้ามก็จะได้รับคะแนนที่เป็นลบได้

2. ความผิดพลาดเนื่องจากการเปรียบเทียบ หรือความตรงกันข้าม (Contrast Error) ในกรณีสัมภาษณ์งานนั้น ผู้สัมภาษณ์มักจะเปรียบเทียบผู้ถูกสัมภาษณ์หลายๆ คน มากกว่าพิจารณา

แต่ละคนกับเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนด ดังนั้นคนที่เข้าสัมภาษณ์เป็นคนแรก ถ้าดีมากๆ คนต่อๆ มา แม้จะอยู่ระดับปานกลาง ก็จะถูกพิจารณาว่าแย่กว่าปกติ เพราะถูกนำไปเปรียบเทียบกับคนแรก หรือ กรณีตรงกันข้ามถ้าคนแรกๆ แย่มากๆ คนต่อมาที่ดีปานกลางก็จะถูกรับรู้ว่าดีมากกว่าความเป็นจริง

3. การให้น้ำหนักมากกับข้อมูลที่เป็นลบ (Negative Information) คนเรามีแนวโน้ม จะให้น้ำหนักมากกับข้อมูลที่เป็นลบ โดยการพยายามหาเหตุผล หรือข้อมูลอื่นๆ มาสนับสนุนด้วย

4. เป็นอคติเนื่องจากเพศ เชื้อชาติ และอายุ เช่น เราเชื่อว่าผู้ชายทำงานได้ดีกว่า ผู้หญิง หรือคนในประเทศหนาวจะขยันกว่าคนในประเทศร้อน

5. ความผิดพลาดอันเนื่องมาจากความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ถ้าเรา เกิดความประทับใจครั้งแรกที่ได้พบ หรือพบคนบางคน หรือเหตุการณ์บางอย่างแล้วความรู้สึกนี้จะ คงอยู่ ซึ่งอาจเป็นความประทับใจในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการรับรู้ของเรา ในครั้งต่อไปด้วย

6. การเหมาตามกลุ่มที่สังกัด (Stereotype) คนเรามีแนวโน้มที่จะตัดสินใจคนอื่น ว่าเป็นอย่างไรตามกลุ่มที่สังกัด เช่น คนอีสานจะซื่อ คนใต้จะคู้ เป็นต้น

7. การขยายผล (Halo Effect) เป็นแนวโน้มที่เราจะประเมินภาพรวมของคนจาก คุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการที่คุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งไปบดบัง หรือก่อให้เกิดอคติในทางลบหรือทางบวกต่อบุคคลนั้นๆ

8. การฉายภาพ (Projection) เรามักมีแนวโน้มที่คนอื่นน่าจะคิดเหมือนเรา และถ้า ใครมีคุณลักษณะบางอย่างเหมือนเรา เรามีแนวโน้มที่จะชอบเป็นพิเศษ

9. ผลกระทบจากความคาดหวัง (Expectancy Effects) เป็นอคติที่เกิดเนื่องจากการ ที่เรามีความคาดหวังบางอย่าง ทำให้เราเกิดอคติในการรับรู้อยากให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้น หรือถ้าได้รับอะไรไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะไม่สนใจการรับรู้เท่าที่ควร

10. ผลกระทบจากข้อมูลที่ได้รับก่อน (Early Information Effects) คน โดยทั่วไป จะจดจำข้อมูลแรกที่ได้รับเข้ามาก่อน ดังจะเห็นในธุรกิจทั้งหลายพยายามที่จะชิง โฆษณาก่อน เพื่อให้ ข้อมูลเข้าไปตรึงอยู่ในใจของลูกค้าได้ก่อน

11. ผลกระทบจากเหตุการณ์ล่าสุด (Regency Effects) เป็นแนวโน้มที่คนเราจะให้ ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับล่าสุด เช่น หัวหน้างานมักประเมินลูกน้องจากผลงานล่าสุดที่เขาทำ แต่ ไม่ได้คำนึงถึงผลงานที่ผ่านมา มาก่อนหน้า ดังนั้นจึงพบว่าพนักงานมักจะมาขยันในช่วง 3 เดือนสุดท้าย ก่อนสิ้นปี เป็นต้น

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2550: 24-25) กล่าวว่า บุคคลมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน ในบางครั้งการรับรู้อาจบิดเบือนและไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ตัวบุคคล ผู้รับรู้ สิ่งที่ได้รับ และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ตัวบุคคลผู้รับรู้ บุคคลสามารถมองเห็นเหมือนกับคนอื่นแต่แปลการรับรู้ไปคนละอย่าง โดยรับรู้ได้รวดเร็ว รับรู้ได้มากกว่าบุคคลอื่น ได้มาน้อยเพียงโดยขึ้นอยู่กับบุคคลมีทัศนคติอย่างไร มีบุคลิกภาพอย่างไร สติปัญญาอย่างน้อยเพียงใด รวมทั้งอาจพิจารณาว่าบุคคลอยากรับรู้สิ่งที่ตนต้องการรับรู้ โดยมีสิ่งของใหม่ๆ หรือมีเหตุการณ์ที่ตื่นเต้นแปลกใหม่ยอมเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นอยากรับรู้มากกว่าสิ่งที่รับรู้เป็นปกติอยู่แล้ว หรือปฏิเสธที่จะรับรู้ในกรณีที่บุคคลนั้นประสบเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวัง

2. สิ่งที่ได้รับ คือ สิ่งที่บุคคลเห็นอาจเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือลักษณะทางกายภาพของสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต โดยบุคคลจะรับรู้โดยเลือกรับรู้ในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกแต่บางส่วนเท่านั้น ซึ่งมีใช้รับรู้ในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งหมด

3. สิ่งแวดล้อม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การจัดสถานที่ทำงานและการจัดระเบียบบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น การจัดโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์การทำงาน รวมถึง แสง สี และอุณหภูมิในห้อง เป็นต้น

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551: 59) กล่าวว่าเราสามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลออกเป็น 6 ประการดังต่อไปนี้

1. ค่านิยมและทัศนคติ มีผลต่อการรับรู้การสร้างภาพ และการแปลความหมายสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ค่านิยม และทัศนคติ ทำให้แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันในปรากฏการณ์เดียวกัน โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดี มีแนวโน้มที่จะมองเห็นส่วนที่ดีของสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้า

2. บุคลิกภาพ จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ในสิ่งแวดล้อม หรือปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน

3. การสนใจ จะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการกระตุ้นจากภายนอก การสนใจมีผลต่อการแสดงออกและการรับรู้ของบุคคล

4. ความสนใจ บุคคลจะมีความสนใจในเรื่องต่างๆ ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะในเรื่องใกล้ตัว ตัวอย่างเช่น แพทย์ให้ความสนใจกับสุขภาพ วิศวกรให้ความสนใจกับเทคโนโลยี เป็นต้น

5. ประสบการณ์ จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้และแปลความเรื่องต่างๆ ตลอดจนช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้ได้เร็วขึ้นถ้าเขามีประสบการณ์ในเรื่องนั้นผ่านมาแล้ว

6. ความคาดหวัง ความคาดหวังมีผลต่อการรับรู้ของบุคคล โดยเฉพาะเมื่อบุคคลมีความคาดหวังล่วงหน้าในเรื่องต่างๆ

สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552: 123-124) กล่าวว่า จากกระบวนการรับรู้เราอาจสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. เป้าหมายสิ่งที่รับรู้ คุณลักษณะบางอย่างของเป้าหมายจะเรียกร่องความสนใจและการรับรู้ได้ดี เช่น ขนาดที่ใหญ่จะเรียกร่องความสนใจได้ดีกว่าขนาดเล็ก ความเข้มข้น ความตรงกันข้าม การเคลื่อนไหว ความซ้ำ ความแปลกใหม่ และความคุ้นเคย

2. ตัวผู้รับรู้ นอกเหนือจากตัวเป้าหมายที่จะเรียกร่องความสนใจหรือการรับรู้ได้มากน้อยเพียงใดแล้ว คุณลักษณะบางอย่างของตัวผู้รับรู้ก็จะมีผลต่อการรับรู้ เช่น บุคลิกภาพ ถ้ามีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ก็จะไม่สนใจรับรู้โลกภายนอก ถ้าเป็นคนชอบสังคมก็จะสนใจรับรู้โลกภายนอกได้มาก ประสบการณ์ ถ้ามีประสบการณ์ในเรื่องนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีความสนใจมีการรับรู้ได้ดีกว่า แรงจูงใจ ถ้าผู้รับรู้อมีแรงจูงใจที่จะรับรู้รับทราบก็จะทำให้รับรู้ได้มาก และความสนใจของผู้รับรู้ ถ้าผู้รับรู้ มีความสนใจในเป้าหมายนั้นๆ การรับรู้ก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย เป็นต้น

3. สถานการณ์ ปัจจัยสถานการณ์ที่มีผลต่อการรับรู้ เช่น

3.1 สถานการณ์ที่ได้มีการพบเจอกันครั้งแรกแล้วเกิดความประทับใจที่ดีหรือไม่ ประทับใจก็ตาม จะส่งผลต่อการรับรู้ในครั้งต่อไป

3.2 ความกดดัน ข้อมูลมักถูกบิดเบือน หรือถูกละเลยเมื่อบุคคลผู้นั้นอยู่ภายใต้ความกดดัน ซึ่งความกดดันอาจเกิดจากการใกล้ถึงกำหนดเวลา หรือภายใต้ภาวะวิกฤติ หรือภายใต้ความกดดันของเวลา

3.3 จังหวะเวลา จังหวะเวลาที่มีผลต่อการรับรู้ ช่วงเวลาที่รับรู้ข้อมูลที่ต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ต่างกัน

3.4 สภาพที่ผิดปกติของงาน เช่น กลุ่มคนที่เปลี่ยนไป สถานที่ทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลนั้นๆ แปลความหมายการสัมผัส ความเข้าใจ ความรู้สึกที่มีต่อภาวะแวดล้อมนั้น การรับรู้จึงมีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ของคน ซึ่งกระบวนการรับรู้เริ่มจากการสัมผัสต่อสิ่งเร้า แล้วนำมาแปลความหมาย หรือทำความเข้าใจ หลังจากนั้นจึงแสดงอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ออกมา สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ ความคาดหวัง 2) ปัจจัยด้านเป้าหมายสิ่งทีรับรู้ เช่น ขนาด ความเข้มข้น ความตรงกันข้าม การเคลื่อนไหว ความซ้ำ ความแปลกใหม่ และความคุ้นเคย 3) ปัจจัยด้านสถานการณ์ เช่น เวลา ลักษณะของงาน สถานที่ทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้การรับรู้ต้องระมัดระวังในเรื่องการผิดพลาดในการรับรู้อันเนื่องจากหลายๆ ปัจจัย เช่น การมือคติ การฉายภาพ การเหมาตามกลุ่มที่สังกัด เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติส่วนบุคคล

2.1 ความหมายของทัศนคติ

ลักขณา สิริวัฒน์ (2549: 69) ได้ให้ความหมายของทัศนคติของบุคคลไว้ว่า ความคิด ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเห็นว่าความรู้สึกเป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความคิดเห็นเป็นองค์ประกอบทางด้านปัญญา และท่าทีเป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 43) ได้ให้ความหมายของทัศนคติของบุคคลไว้ว่า ความโน้มเอียงในทางบวกหรือลบที่บุคคลจะตอบสนองต่อเป้าหมายบุคคลหรือเหตุการณ์ ทัศนคติจะสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่รอบตัวเขา เช่น ตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงานและสังคม เป็นต้น โดยที่บุคคลอาจจะแสดงออกด้วยความตั้งใจหรือความเคยชิน ทัศนคติจึงมีลักษณะความรู้สึกทางจิตวิทยาที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ และจะเห็นได้จากปฏิกิริยาได้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นระดับจิตวิทยาแต่ละบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งต่างๆ

สุพานี สฤษฏ์วาณิช (2552: 71) ได้ให้ความหมายของทัศนคติของบุคคลไว้ 2 ความหมาย ความหมายแรก คือ เป็นความเชื่อ ความรู้สึกในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ความหมายที่สอง คือ เป็นความคิดเห็น หรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative Statement) ที่มีต่อเหตุการณ์ต่อบุคคลหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ

Hitt and Other (2006: 173 อ้างในณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ 2550: 27) ได้ให้ความหมายของทัศนคติของบุคคลไว้ว่า ผลความรู้สึกทางใจที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมไปในทางใดทางหนึ่ง

โดยทัศนคติเป็นสิ่งสะท้อนมาสู่พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่มาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ การเรียนรู้ของบุคคล และเป็นที่ยอมรับของบุคคลนั้นๆ ด้วย

ดังนั้น จากความหมายทางวิชาการข้างต้นพอสรุปความหมายของทัศนคติได้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ด้วยพฤติกรรม ใดๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ของบุคคล

2.2 ความสำคัญของทัศนคติ

ลักษณะ สตรีวัฒน์ (2549: 69-70) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งของพฤติกรรม ซึ่งสรุปความสำคัญได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นมโนคติที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่างได้ เช่น ความรักของบุคคลที่มีต่อครอบครัวก็สรุปรวมถึงพฤติกรรมหลายอย่างของบุคคลได้ ในการใช้เวลากับครอบครัวมาก ดูแลสมาชิกในครอบครัว ทำสิ่งต่างๆ ให้สมาชิกในครอบครัว ตลอดจนจนถึงให้การดูแลเอาใจใส่ และปลอบใจสมาชิกในครอบครัว

2. ทัศนคติเป็นสาเหตุของพฤติกรรม นักจิตวิทยาสังคมจำนวนมากเชื่อกันว่า ทัศนคติเป็นสาเหตุของพฤติกรรมจึงได้พยายามทำการวิจัยเพื่อแสดงหลักฐานให้เห็น และก็มีหลักฐานมาสนับสนุนพอสมควร แต่ก็มิงานวิจัยที่แสดงว่าพฤติกรรมเป็นสาเหตุของทัศนคติได้เช่นกัน การที่มีงานวิจัยเกิดขึ้นก็จะขึ้นประโยชน์ต่อนักจิตบำบัด นักพฤติกรรมบำบัด ผู้แนะแนว หรือครูแนะแนว และครูโดยทั่วไป

3. ทัศนคติมีความสำคัญในตัวเอง ไม่ว่าทัศนคติของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของเขาหรือไม่ก็ตาม เช่น ทัศนคติต่อสถาบันต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางที่เขารับรู้ โลกรอบตัวเขาจึงเป็นเรื่องสำคัญที่น่าศึกษาในตัวเอง

4. ทัศนคติเป็นเรื่องที่นักการศึกษาสนใจ นักการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากเรื่องทัศนคติได้มากมายในลักษณะการศึกษาวิจัย ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ยิ่งมากขึ้น นักแนะแนวอาจสนใจศึกษาทัศนคติของนักเรียนต่ออาชีพต่างๆ เพื่อนำข้อความรู้นี้ไปเป็นพื้นฐานในการแนะแนวอาชีพให้แก่นักเรียนได้อย่างมีหลักเกณฑ์

สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552: 73) กล่าวว่า ทัศนคติมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์ประกอบหลายประการดังนี้

1. คนทุกคนจะมีทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งในทุกๆ เรื่องของชีวิต ไม่อาจปฏิเสธได้ ซึ่งอาจจะทำให้คนคนนั้นมีอคติเกิดขึ้นได้ จึงต้องตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของทัศนคติ

2. ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก การตระหนักในทัศนคติของพนักงานที่มีต่อในเรื่องใดๆ ก็ตาม จะทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจและคาดหมายพฤติกรรมของพนักงานได้ และถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานได้ ก็สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้เช่นกัน

3. ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะทำให้ผลทางพฤติกรรมเป็นลบเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นปัญหาแก่องค์กรต่อไป จึงให้ความสำคัญกับการสำรวจทัศนคติเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นอยู่ และดำเนินการแก้ไขถ้าจำเป็น

2.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

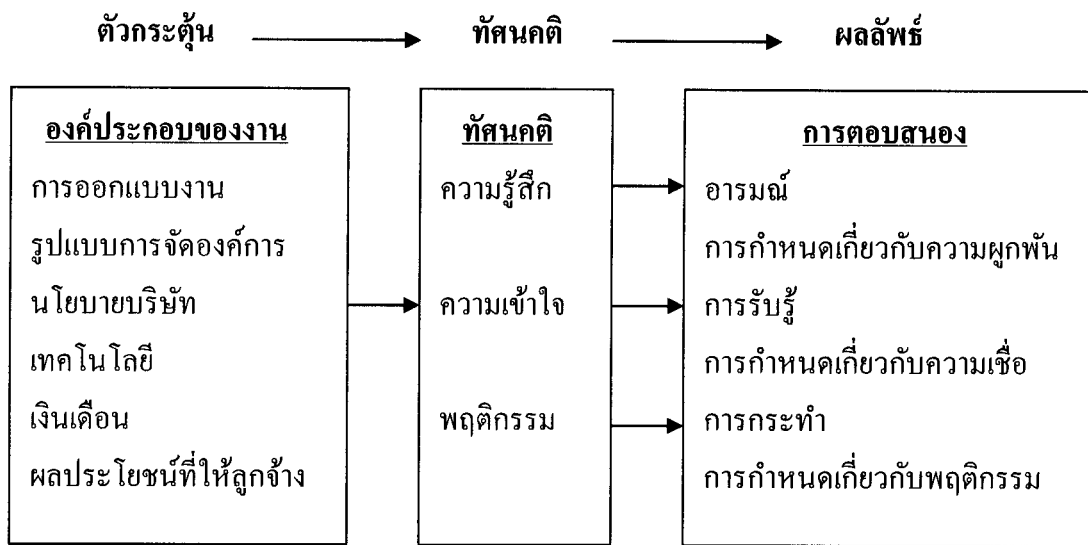
วิเชียร วิทญูคม (2551: 31-32) กล่าวว่า คนส่วนมากมักคิดว่าทัศนคติเป็นแนวคิดง่ายๆ ไม่ซับซ้อน แต่ในทางเป็นจริงแล้วทัศนคติและผลที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรม เป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนอย่างยิ่ง องค์ประกอบของทัศนคติมีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective or Emotional Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ภาวะทางด้านอารมณ์และความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคนบางคน ทั้งความคิด เหตุการณ์ และจุดประสงค์ ที่มีต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง อันเป็นผลมาจากประเมินสิ่งเร้าอันนั้น ทำให้เกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ องค์ประกอบด้านนี้เกิดจากการเรียนรู้ที่มีเงื่อนไข (Conditioned Learning) ของคนเราในอดีต ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกในด้านบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับรู้มา เช่น ถ้าเด็กได้รับประสบการณ์การเลี้ยงที่ดีมา มีความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อครอบครัว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในอดีต

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้และความเชื่อ (Cognitive or Belief Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความเชื่อ ความคิดเห็น ความเข้าใจหรือความรู้ที่แต่ละบุคคลยึดมั่นไว้ในใจที่มีต่อสิ่งเร้า หรือต่อสิ่งของปรากฏการณ์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมาจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ความเชื่อที่ได้มานี้ เป็นความเชื่อที่ได้จากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลแนวโน้มนำไปทางใดทางหนึ่ง ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมาแบบนี้จะทำให้ผู้อื่นได้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง ความเชื่อเช่นนี้มีผลแสดงออกของบุคคล เช่น ความเชื่อในลัทธิและอุดมการณ์ทางการเมือง เป็นต้น

3. องค์ประกอบความพร้อมที่จะกระทำหรือด้านพฤติกรรม (Action Tendency or Behavioral Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เนื่องกับส่วนของความรู้สึก เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หลังจากประเมินค่าสิ่งนั้นแล้ว และการทำต่อสิ่งเร้าตามความเชื่อหรือความรู้สึกของตน พฤติกรรมจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนของทัศนคติที่แสดงออกมาให้ปรากฏเห็นยังภายนอก จึงอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวจูงใจให้บุคคล

แสดงออกพฤติกรรมออกมา อาจจะเป็นในทางเดียวกับทัศนคติหรือไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเป็นตัวแปรของพฤติกรรม เช่น สถานภาพ สถานการณ์ และเหตุการณ์ที่สิ่งแวดล้อมเป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นต้น ดังภาพที่ 2.3

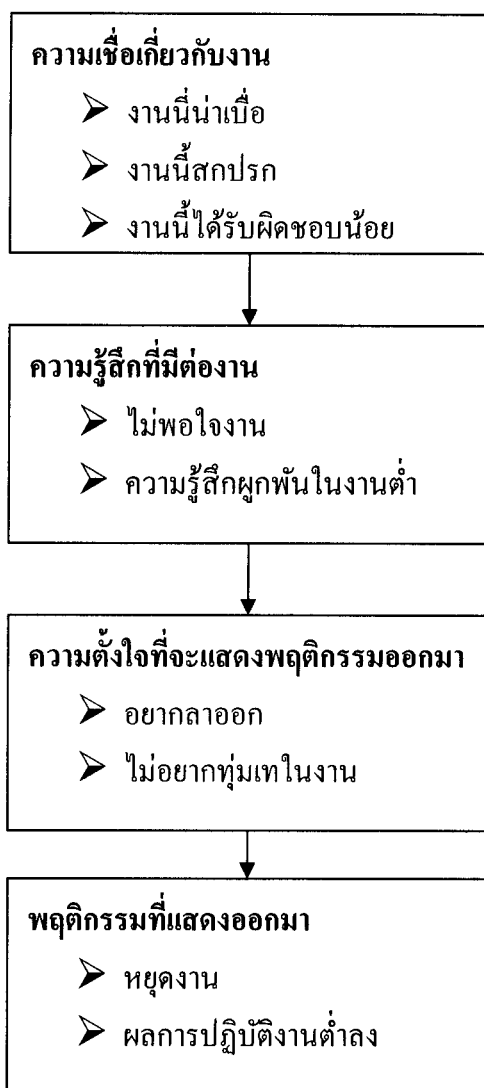


ภาพที่ 2.3 แบบจำลองแสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : Gibson (1994: 103 อ้างในวิเชียร วิทยอุดม 2550:33)

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 72-73) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

1. ส่วนของ Cognitive Components หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับรู้มา (Perceived Knowledge) หรือความเชื่อ (Beliefs) หรือความคิดเห็น (Opinion) ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. ส่วนของ Affective Component คือ ความเชื่อตามความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับรู้มา จะก่อให้เกิดความรู้สึกบางอย่างตามมา
3. ความตั้งใจที่จะแสดงออกพฤติกรรม (Behavioral Intentions) บางอย่างออกมาตามความรู้สึก องค์ประกอบส่วนนี้จะเป็นส่วนที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างออกมาตามทัศนคติของเรา ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบและตัวอย่างในองค์ประกอบแต่ละส่วนของทัศนคติ

ที่มา : สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552: 73)

2.4 แหล่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ลักษณะ สรีวิวัฒน์ (2549: 71) กล่าวว่า แหล่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติมี 4 แหล่ง คือ

1. ครอบครัว พ่อแม่เป็นผู้ถ่ายทอดความเชื่อ ทัศนคติ ให้แก่เด็กทั้ง โดยเจตนาและไม่เจตนา เช่น การนับถือศาสนา

2. ผู้คนที่ได้พบปะด้วย ความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ที่ได้พบปะด้วยจึงมีโอกาสได้รับการถ่ายทอดความเชื่อ ทศนคติได้ เช่น เพื่อนฝูง ครู-อาจารย์
3. สื่อมวลชน เป็นแหล่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสื่อ สื่อในที่นี้มีหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ และสื่อไม่เป็นสิ่งพิมพ์
4. ประสบการณ์ทางตรง การที่บุคคลมีประสบการณ์ทางตรง จะเป็นทัศนคติที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าทัศนคติที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม เช่น การไปอำเภอ นั่งคอยอยู่นาน ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการอำเภอ

วิเชียร วิทย์อุดม (2551:34) กล่าวว่า แหล่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีดังต่อไปนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) บุคคลจะสร้างทัศนคติต่อสิ่งที่มากระทบไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้อง และได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงขับทางร่างกาย หากบุคคลหรือสิ่งของช่วยให้เขาได้มีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ ก็จะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้
2. ข่าวสารข้อมูล (Information) บุคคลจะสร้างทัศนคติจากประสบการณ์ ข่าวสาร และข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ก็จะถูกกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ แล้วถูกเก็บและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมา
3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) กลุ่มต่างๆ นับว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของบุคคลได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วยเสมอ กลุ่มเหล่านี้ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อนเรียน เพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ
4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำใ้บุคคลประเมินสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจะกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ อยู่ที่เขามีประสบการณ์ต่อสิ่งเหล่านั้นอย่างไร ถ้าเขามีประสบการณ์ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่มาสัมผัสด้วยก็จะทำให้เขามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นต้น

2.5 ทัศนคติที่สำคัญในองค์การ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 78-81) กล่าวว่า ทัศนคติที่สำคัญในองค์การจะมีอยู่ 3 อย่างที่พึงประสงค์คือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่เป็นบวกกับงาน พอใจในการทำงาน คนที่มีความพอใจในการทำงานจะรู้สึกดีที่ได้ทำงานนี้ ภาคภูมิใจในงาน สนุกกับการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงาน

ให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลที่จะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

2. ความผูกพันตนเองกับงาน (Job Involvement) เป็นความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน และอุทิศตนให้กับงาน รับผิดชอบงาน ชอบทำงาน อยากให้งานสำเร็จ อยากให้ผลงานออกมาดี เช่น กรณีจรรยาบรรณไปโบกรถไม่ว่าฝนจะตก แดดจะออก หรือน้ำจะท่วมก็ตาม เพราะจรรยาบรรณนั้นทุ่มเทหรืออุทิศตนให้กับงาน เป็นการแสดงออกทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน อันเนื่องมาจากงานมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมของตน และคุณค่าของงานซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลต่อความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ความผูกพันในงานเป็นภาวะทางจิตวิทยาที่บุคคลที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน และรับรู้ว่างานมีพลังที่จะตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและความคาดหวังของเขา

3. ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) องค์กรที่ประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงาน ดูแลพนักงานดี สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนอื่นกล่าวหา และมักจะใช้สรรพนามแทนตัวว่าเรา หรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของพวกเรา ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

วิเชียร วิทย์อุคต (2551: 35-36) กล่าวว่า ทศนคติที่เกี่ยวกับงานนี้มีทั้งในทางบวกหรือทางลบ ในการประเมินผลของพนักงานผู้หนึ่งที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น นักวิจัยส่วนมากจะมีความคิดในเรื่องพฤติกรรมองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับทศนคติอยู่ 3 อย่างคือ ความ

พอใจในงาน (Job Satisfaction) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) และความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment)

1. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของตน คนที่มีความพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความพอใจในงาน ก็จะมีทัศนคติที่เป็นลบต่องาน เมื่อเราพูดถึงทัศนคติของพนักงานเราก็จะหมายถึงความพอใจในงานเป็นส่วนใหญ่ ถ้าพวกเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรตอบสนองความต้องการของพวกเขา เช่น มีสภาพการทำงานที่มั่นคง มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความปลอดภัยสูง ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ผลตอบแทนพอแก่การยังชีพ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม ได้รับผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการที่ดี ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับความพอใจและมีความรู้สึก มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) ความเกี่ยวข้องกับงาน คือ ระดับที่คนเราได้รับการระบุว่ามีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน พิจารณาว่าเขามีผลงานสำคัญเท่าไรต่อคุณค่าของตัวเอง ความเกี่ยวข้องกับงานที่มีระดับความเกี่ยวข้องในงานสูง จะแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความกังวลต่องานที่เขาทำ โดยพบว่าเมื่อความเกี่ยวข้องกับงานมีระดับสูง จะมีความสัมพันธ์ต่อการขาดงานในปริมาณน้อย และมีการลาออกหรือย้ายงานน้อย นักพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า ถ้าพนักงานให้ความสำคัญ และมีความเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานจะทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น จำนวนคนที่ลาออกจากงาน และมาทำงานสายก็จะน้อยลง

3. ความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment) ทศนคติต่องานแบบที่สาม คือ ความผูกพันกับองค์กร ซึ่งให้คำจำกัดความว่า คือ สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร ใครที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร トラบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มจะลาออกจากองค์กรได้มาก

ดังนั้น ทัศนคติเป็นแบบแผนของความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มแนวคิด สิ่งที่แสดงออกหรือวัตถุประสงค์โดยตรง ทัศนคติคืออารมณ์ การรับรู้และพฤติกรรม โดยรวมความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมไม่ได้เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนเสมอไป ถึงแม้จะมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตก็ตาม ซึ่งทัศนคติในการทำงานนั้นมีทั้งความพอใจในงาน และข้อผูกมัดในองค์กร คือมีอยู่ด้วยกัน 3 องค์ประกอบ คือ (1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (2) องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม โดยแต่ละองค์ประกอบของทัศนคติในการทำงานสามารถที่ชักจูงและควบคุมองค์ประกอบอื่นๆ ได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการพิจารณาความหมายของการประเมินผลปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

กึ่งพร ทองใบ (2550: 6) กล่าวว่า การประเมินผลปฏิบัติงาน (Performance Appraisal: P.A.) หมายถึงความพยายามอย่างเป็นระบบในการวัดผลการปฏิบัติงานของทรัพยากร มนุษย์ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มกับเกณฑ์หรือ มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552: 12) ให้ความหมายว่า การประเมินผล การปฏิบัติงาน หมายถึง การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับ ตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ในฐานะผู้วางมาตรฐาน กับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้ รางวัล หรือลงทัณฑ์ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต

ชูชัย สมิทธิไกร (2552: 366) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) คือ กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณาต่างๆ (Mathis and Jackson, 2000) การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะจะทำให้ทราบว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และนโยบายขององค์กรหรือไม่ นอกจากนั้นยังช่วยให้ทราบว่า บุคลากรแต่ละคนควรจะได้รับรางวัล ตอบแทนมากน้อยเพียงไรจากการปฏิบัติงาน และยังทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม การ โยกย้าย และ การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร

ฮอลต์ (2006 แปลโดยสุริพร พึ่งพุทธคุณ 2550: 144) การประเมินผลงาน (Performance Appraisal) เป็นวิธีการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ที่เขาได้รับมอบหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักของการประเมินผลงาน ก็คือ เพื่อให้พนักงานทราบถึง เป้าหมายในการทำงานของตัวเอง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อให้ ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และเพื่อวางแผนสำหรับการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน

ดังนั้น จากความหมายทางวิชาการข้างต้นพอสรุปความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ว่า กระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งใช้พิจารณารายได้ที่บุคคลได้รับจากองค์กร และใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการนำข้อมูลป้อนกลับในการประเมินผล มาวางแผนสำหรับการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานต่อไป

3.2 วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ชูชัย สมितिไกร (2552: 367) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร ซึ่งได้แก่ การขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะทำให้ทราบถึงข้อดีข้อบกพร่อง และศักยภาพของบุคลากร อันทำให้ทราบว่าควรจะจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะ ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนบุคลากรขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบว่าบุคลากรที่มีอยู่ปัจจุบันมีความรู้ ทักษะ และความสามารถระดับใด มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการดำเนินการขององค์กรหรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น
5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะให้ข้อมูลที่จำเป็น สำหรับการประเมินผล ประสิทธิภาพของวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร กล่าวคือ หากบุคลากรผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาแล้ว สามารถทำงานได้ดี ก็แสดงว่าวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีความถูกต้องแม่นยำ นอกจากนั้น ยังอาจให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น แหล่งที่ควรให้ความสนใจในการสรรหาบุคลากร เป็นต้น

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552: 13) กล่าวว่า ในการประเมินผลปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยเสมอภาคและเป็นธรรม
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้นขึ้นตำแหน่ง ลดขั้นลดตำแหน่ง โยกย้าย และปลดออกอย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดีข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งสองฝ่ายผู้กำหนดคน โยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุงเพิ่ม เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน
4. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนผู้บังคับบัญชาและพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนการแจ้งและหารือผลการประเมินอย่างเหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน
5. เพื่อปรับปรุง โครงการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานมีความเหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบผลการทำงานกับผลการทดสอบและความเห็นผู้สัมภาษณ์ และยังช่วยให้ทราบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานประเภทใดเมื่อใดอีกด้วย

3.3 หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552: 15-16) กล่าวว่า หลักการสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้อง และบรรลุตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าตัวบุคคลหรือพนักงาน
2. ผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน นอกจากการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงาน ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มาตรการสำคัญอันหนึ่ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องช่วยในการประเมิน ที่สำคัญได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Form) เป็นต้น

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินและหารือผลการปฏิบัติงาน ภายหลังเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว

ซูซัย สมितिไกร (2552: 367) กล่าวว่า หลักการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. มีความเที่ยง (Reliability) หมายถึง การประเมินต้องมีความคงเส้นคงวา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาควรจะได้ใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินบุคลากรที่อยู่ในแผนกหรือตำแหน่งเดียวกัน หากมีผู้ประเมินหลายคน ก็ควรมีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน
2. มีความตรง (Validity) หรือเกี่ยวข้องกับงาน (Relevance) หมายถึง หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมินต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับงาน โดยตรง ซึ่งงานแต่ละชนิดอาจมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกัน
3. มีความสามารถในการจำแนก (Discriminative) หมายถึง การแยกแยะผู้ที่ปฏิบัติงานดีและไม่ดีออกจากกันอย่างถูกต้อง
4. มีความยุติธรรม (Fair) หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินประเมิน การปฏิบัติต่อบุคคล และผลลัพธ์ของการประเมินจะต้องปราศจากอคติ อันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน
5. สามารถทำได้จริง (Practicality) หมายถึง สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ลำบากเกินไป และไม่ใช้เวลา เงิน และบุคลากรมากเกินไป

3.4 ขั้นตอนประเมินผลการปฏิบัติงาน

กิ่งพร ทองใบ (2550: 16-19) กล่าวว่า กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิจารณา นโยบาย และแผนการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้อิทธิพลของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเช่นกัน กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้หลายวัตถุประสงค์ การที่จะทำการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อพร้อมกันในเวลาเดียวกันเป็นเรื่องยาก การระบุเป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงสำหรับกิจการแต่ละแห่งเป็นเรื่องจำเป็น

ดังนั้นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการต้องเลือกเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงสำหรับการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. การกำหนดวิธีการและเกณฑ์ที่เหมาะสมที่จะใช้วัดผลการปฏิบัติงาน กิจกรรมในขั้นตอนนี้คือ การพิจารณาเลือกใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงาน จากวิธีการประเมินที่แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ วิธีการประเมินผลรายบุคคล วิธีการประเมินผลกลุ่ม และวิธีอื่นๆ

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมในการให้ค่าแก่การปฏิบัติงานตามวิธีการและเกณฑ์ซึ่งกำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 2 เพื่อให้ได้ค่าเป็นตัวเลขของผลการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเป็นช่วงของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน กิจกรรมในขั้นตอนนี้คือ การนำผลของการวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งดำเนินการแล้วในขั้นตอนที่ 3 ไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินว่าผลการปฏิบัติงานที่วัดได้นั้นอยู่ในระดับใด

5. การนำผลการประเมินมาแจ้งและอภิปรายร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นช่องทางให้มีข่าวสารย้อนกลับ (Feedback) ไปยังผู้ปฏิบัติงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสชี้แจงหรือทำความเข้าใจเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552: 17) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน อย่างต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่า จะนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด

2. เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

3. กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

4. ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความร่วมมือ

5. กำหนดช่วงเวลาให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งปกติปีละหนึ่งครั้ง หรือหกเดือนครั้ง

6. กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน

7. ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ระบุไว้

8. วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้ นำผลการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ มาประมวลเสนอผู้บริหารระดับต่างๆ รวมถึงผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ต้องมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้แก่ผู้รับการประเมินรับทราบด้วย เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

9. การติดตามผล เป็นขั้นตอนติดตามการดำเนินงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ว่าดำเนินถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2552: 370-373) กล่าวว่า กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาระบบ การประเมิน และการแจ้งผล

1. การพัฒนาระบบ (System development) คือ การสร้างระบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ของการประเมินผล การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินผล วัตถุประสงค์จะนำไปใช้ประโยชน์ด้านใด เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

1.2 การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน องค์กรอาจใช้เกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ผลงาน พฤติกรรมการทำงาน

1.3 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดมาตรฐานที่จะใช้ในการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน

1.4 กำหนดตัวผู้ประเมิน องค์กรต้องกำหนดว่าบุคคลใดที่สมควรจะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.5 คัดเลือกหรือสร้างวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

1.6 ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมิน เพื่อสร้างความยอมรับและร่วมมือ

2. การดำเนินการประเมินผล ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การสังเกตและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน การประเมินตัดสิน และการกรอกแบบประเมินผล

3. การแจ้งผลและการติดตาม การแจ้งผลหรือข้อมูลย้อนกลับ คือ การสื่อสารหรือบอกให้บุคลากรทราบถึงผลการประเมินว่าเขาทำงานดีมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

3.5 ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สัทฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549: 252-255) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของ

องค์กร ดังนั้น ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องทำหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้การประเมินผลนั้นเกิดความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดน้อยที่สุด โดยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต้องคำนึงถึงนั้นมีดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานที่ไม่ชัดเจน (Unclear Standards) เกิดจากการกำหนดมาตรฐานและการให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันของผู้ประเมินแต่ละคน
2. ความเบี่ยงเบนทางบวกและความเบี่ยงเบนทางลบในการประเมิน (Halo and Horns) เกิดจากการให้คะแนนอย่างมีอคติของผู้ประเมิน โดยนำปัจจัยหนึ่งไปประเมินพนักงานในด้านอื่น ในกรณีความเบี่ยงเบนทางบวก (Halo) หมายถึง เมื่อผู้ประเมินมีความประทับใจต่อการประเมินในบางเรื่อง แล้วนำความประทับใจนั้นมาพิจารณาให้คะแนนผลการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ
3. การประเมินโดยให้ผลคะแนนกลางๆ (Central Tendency) มักเกิดขึ้นเมื่อผู้ประเมินให้คะแนนค่าเฉลี่ยแก่ผู้ได้รับการประเมิน ทุกๆ คนในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน แม้ว่าผลการปฏิบัติงานจะแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ประเมินไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการประเมินได้อย่างละเอียดและทั่วถึง จึงให้คะแนนในระดับกลางๆ เพื่อความปลอดภัยและลดความไม่พอใจของผู้ได้รับการประเมิน ซึ่งการประเมินเช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดผลการประเมินที่บิดเบือน
4. การให้คะแนนในลักษณะผ่อนปรนหรือเข้มงวดจนเกินไป (Leniency or Strictness) เป็นการประเมินที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่เป็นจริง ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถใช้การได้ ทั้งนี้อาจเกิดขึ้นเพราะผู้ประเมินต้องการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการประเมินผลหรือเพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน
5. อคติ (Bias) เป็นความลำเอียงที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์ส่วนตัว ความรัก ความเกลียด ความกลัว และการมีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การมีอคติกับลักษณะบางอย่างของกลุ่มบุคคล (Stereotype) เกิดจากความเชื่อในลักษณะเฉพาะบางอย่างของผู้ได้รับการประเมิน เช่น เชื้อชาติ ความเชื่อ ศาสนา รูปร่าง สีผิว เป็นต้น ก็จะส่งผลให้ผู้ประเมินเกิดอคติในการประเมินกับตัวผู้ได้รับการประเมิน
7. การเอาตัวเองเข้าเปรียบเทียบ (Similar to Me) ผู้ประเมินมักเปรียบเทียบผู้ได้รับการประเมินกับตนเอง ผู้ได้รับการประเมินที่มีลักษณะ หรือพฤติกรรมความคล้ายคลึงกับผู้ประเมินมักจะได้รับคะแนนสูงกว่าผู้ได้รับการประเมินอื่นๆ โดยเฉพาะด้านเชื้อชาติ หรือเพศ
8. การประเมินโดยใช้เหตุการณ์ใกล้ตัว (Regency Error) เกิดจากผู้ประเมินทำการประเมินผลจากเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของผู้ได้รับการประเมินในช่วงระยะเวลาสั้นๆ หรือเหตุการณ์

ที่เพิ่งเกิดขึ้น โดยไม่คำนึงถึงพฤติกรรมที่มีทั้งหมดในอดีต ทำให้ผลการประเมินนั้น ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง

9. การให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงาน (Length of Service) เกิดจากความเชื่อที่ว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงควรมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญและประสบการณ์มาก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุงานสูงได้รับประโยชน์จากการประเมินทั้งในความเป็นจริงแล้ว พนักงานบางคนอาจไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ได้

10. อิทธิพลภายในองค์กร (Organization Influence) เกิดจากการที่ผู้ประเมินมักคล้อยตามกับอิทธิพลรอบข้าง กล่าวจะกระทบบรรยากาศความเข้าใจผู้ใกล้ชิดกับผู้ได้รับการประเมิน อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552: 4-6) กล่าวว่า การประเมินไม่ใช่การวัด จึงไม่สามารถแสดงผลอย่างชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินย่อมมีความผิดพลาดจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้ประเมินได้ ผลการประเมินจะเบี่ยงเบนไปจากความถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ล้วนนำมาสู่ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งสาเหตุของปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ วิธีการประเมิน ผู้ประเมิน และ ผู้รับการประเมิน

1. วิธีการประเมิน ปัญหาที่เกิดจากวิธีการประเมินมีด้วยกันหลายกรณี เช่น
 - 1.1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่ยอมรับ
 - 1.2 กระบวนการในการประเมินผลปฏิบัติงานทำอย่างรวบรัดใช้เวลาในการพิจารณาน้อยเกินไป เพราะขาดระเบียบปฏิบัติการที่ดี
 - 1.3 หัวข้อการประเมินหรือเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาไม่ครอบคลุม และไม่เหมาะสมกับระดับและลักษณะงานของบุคคลที่รับการประเมิน
 - 1.4 ไม่มีเครื่องมือหลักใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ระยะเวลา ความถี่ และความต่อเนื่องในการประเมิน
2. ผู้ประเมิน ปัญหาที่เกิดจากผู้ประเมิน มีด้วยกันหลายกรณี เช่น
 - 2.1 ประเมินโดยไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการประเมิน
 - 2.2 ประเมินโดยไม่เข้าใจวิธีการประเมิน
 - 2.3 ประเมินโดยใช้ความรู้สึกแทนข้อมูล มีอคติลำเอียง
 - 2.4 ประเมินตัวคนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน
 - 2.5 ประเมินโดยถือความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้รับการประเมิน
 - 2.6 ประเมินโดยกำหนดบทสรุปไว้ล่วงหน้า
3. ผู้รับการประเมิน ปัญหาที่เกิดจากผู้รับการประเมิน มีด้วยกันหลายกรณี เช่น

3.1 ขาดความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติงาน เพราะขาดการฝึกอบรม

3.2 มีอคติไม่ยอมรับการประเมิน อันเนื่องจากวิธีการประเมินและผู้ประเมิน

3.3 การไม่เห็นด้วยกับวิธีการประเมิน ผลการประเมิน จึงเกิดอาการไม่พึงพอใจ ให้แก่ตน ก็จะไม่ยอมรับการประเมินไม่ว่าโดยวิธีใด

3.4 ผู้รับการประเมิน ไม่ได้รับรู้ผลอย่างถูกต้อง และสมบูรณ์

ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การบวนการพิจารณาและวัดความเหมาะสม ของกระบวนการทำงานและผลงานของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์และ มาตรฐานที่กำหนดไว้ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผลการพิจารณานั้น การประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ดีต้องยึดหลักความเที่ยงตรง มีความตรง ยุติธรรม ซึ่งกระบวนการประเมินประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาระบบ การประเมิน และการแจ้งผล องค์การจึงจำเป็นต้องสร้างระบบการ ประเมินผลให้เกิดความยุติธรรมในการประเมินเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้รับการประเมิน และก่อ ประโยชน์โดยตรงกับองค์การ

4. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัด

4.1 ความเป็นมา

บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ตั้งอยู่ริมถนนบางนาตราด ก.ม. 32 อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ บนเนื้อที่ 2.5 ไร่ โดยก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2532 ด้วยเงินทุน 135 ล้านบาท รวมระยะเวลา 20 ปี ในปี 2552 นี้ โดยบริษัทเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจของนิสสันประเทศไทย ซึ่งดำเนินการผลิตแม่พิมพ์และอุปกรณ์แม่พิมพ์รถยนต์ภายใต้แบรนด์นิสสันและแบรนด์อื่นๆ ทั่วโลก ซึ่งแบ่งการครอบครองธุรกิจเป็นสามส่วนด้วยกัน คือ

1. บริษัทนิสสันมอเตอร์ ประเทศไทย ครอบครองหุ้นเท่ากับ 51%
2. บริษัทนิสสันมอเตอร์ ครอบครองหุ้นเท่ากับ 27.8%
3. บริษัทนิสสันเทรดดิ้ง ครอบครองหุ้นเท่ากับ 21.2%

ซึ่งบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด เป็นบริษัทที่อยู่ภายในกลุ่มของ นิสสัน มอเตอร์ ประเทศไทย โดยประกอบด้วย 6 บริษัท คือ

1. บริษัท นิสสันมอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
2. บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด
3. บริษัท นิสสันพาวเวอร์เทรน ประเทศไทย จำกัด

4. บริษัท นิสสันเทคนิคคอลเซนเตอร์เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
5. บริษัท นิสสันลีสซิ่ง ประเทศไทย จำกัด
6. บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์จำกัด

บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์จำกัดมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น จำนวน 362 คน เป็นพนักงานประจำ จำนวน 307 คน และเป็นพนักงานชั่วคราว จำนวน 55 คน (ข้อมูล ณ เดือน ก.ย.2552) โดยตั้งอยู่บนพื้นที่ 40,000.00 ตารางเมตร ดำเนินการผลิตแม่พิมพ์ขึ้นส่วนรถยนต์ (Die) และอุปกรณ์จับยึดชิ้นส่วนรถยนต์ (Jig) รวมถึงการผลิตและประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งได้รับประกาศรับรองมาตรฐานการผลิต ISO9001 และ ISO14000

เหตุการณ์สำคัญ

- 2532 ก่อตั้งบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์จำกัด
- 2540 ดำเนินการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ส่งประกอบที่นิสสันมอเตอร์ ประเทศไทย
- 2541 ขยายพื้นที่โรงงานเป็น 16,000 ตารางเมตร
- 2542 ขยายการผลิตและประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ไปสู่ลูกค้ากลุ่มอื่นที่ไม่ใช่แบรนด์นิสสัน
- 2543 ได้รับประกาศรับรองมาตรฐานการผลิต ISO9001
- 2543 ขยายพื้นที่เก็บคลังสินค้า
- 2544 สร้างตึกอาคารสำนักงานใหม่ เพื่อเป็นศูนย์กลางการออกแบบ และการบริหาร
- 2547 ผู้ถือหุ้นหลักเปลี่ยนแปลงจากสยามกลการ เป็นนิสสันมอเตอร์
- 2549 เปิดโรงงานใหม่เพื่อขยายการผลิตแม่พิมพ์ขึ้นส่วนรถยนต์
- 2551 ได้รับประกาศรับรองมาตรฐานการผลิต ISO 14001

4.2 โครงสร้างการบริหาร

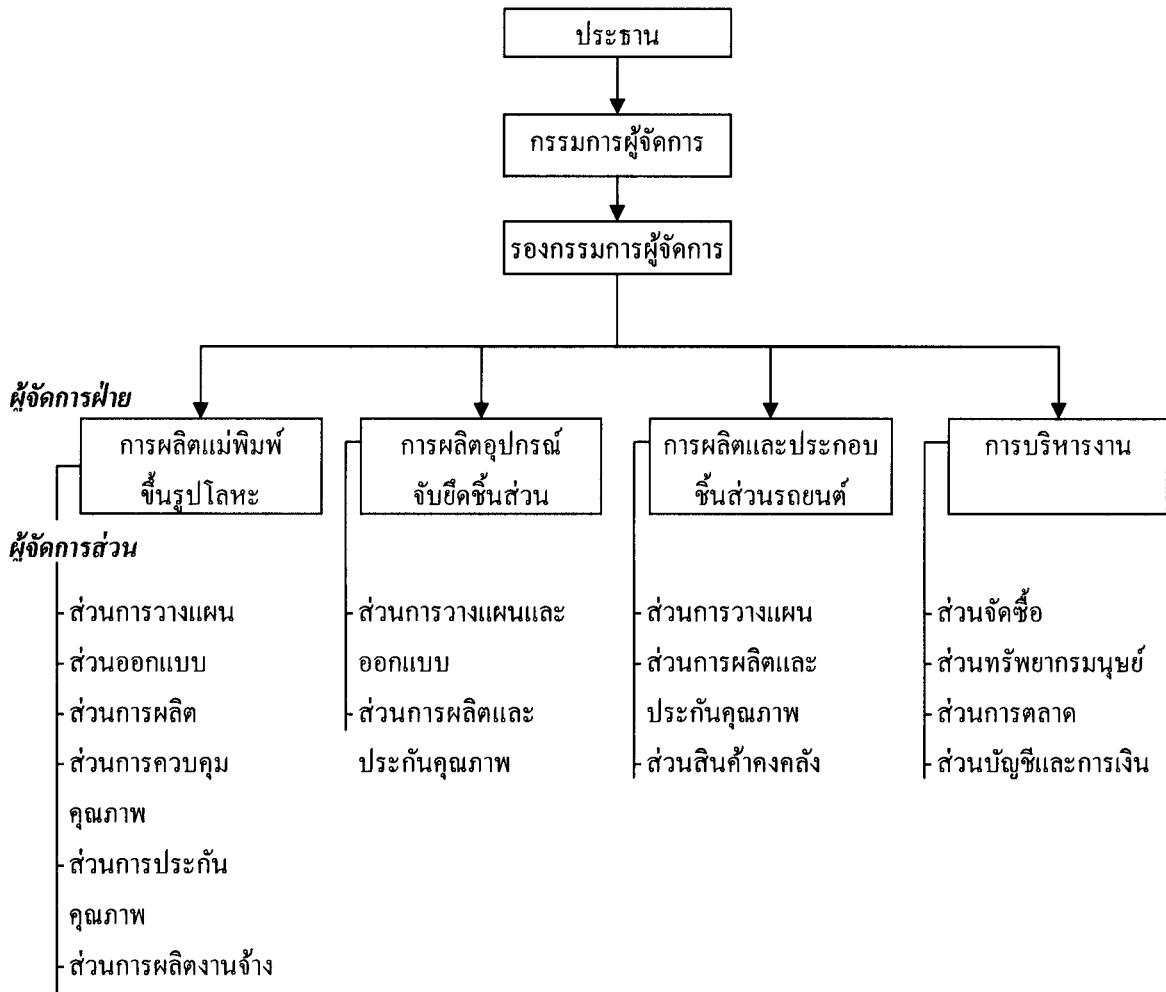
บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จัดโครงสร้างการบริหารตามหน้าที่ เป็น 4 ฝ่าย ดังภาพที่ 2.6 โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ดำเนินการผลิตให้ได้ตามคุณภาพ ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนดไว้ โดยมีความรับผิดชอบในแต่ละฝ่าย ดังนี้

4.2.1 ฝ่ายการผลิตแม่พิมพ์ขึ้นรูปโลหะ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 6 ส่วน คือ 1) ส่วนการวางแผน 2) ส่วนการออกแบบ 3) ส่วนการผลิต 4) ส่วนการควบคุมคุณภาพ 5) ส่วนการประกันคุณภาพและ 6) ส่วนการผลิตงานจ้าง

4.2.2 ฝ่ายการผลิตอุปกรณ์จับยึดชิ้นส่วน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนการวางแผนและออกแบบและ 2) ส่วนการผลิตและประกันคุณภาพ

4.2.3 ฝ่ายการผลิตและประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 3 ส่วนคือ 1)ส่วนการวางแผน 2)ส่วนการผลิตและประกันคุณภาพ 3)ส่วนสินค้าคงคลัง

4.2.4 ฝ่ายการบริหารงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 4 ส่วนคือ 1) ส่วนจัดซื้อ 2) ส่วนทรัพยากรมนุษย์ 3) ส่วนการตลาด 4) ส่วนบัญชีและการเงิน



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด

4.3 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มนิสสันมอเตอร์ ประเทศไทย ได้นำการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่เรียกว่า การบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance And Management Development: PMD) มาใช้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 โดยนำมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงระดับผู้จัดการส่วน ทั้งนี้ รวมถึงบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัดด้วย ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2552 ได้กำหนดเป็น

นโยบายให้นำการบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน PMD มาใช้กับพนักงานในระดับตำแหน่งรองจากผู้ช่วยผู้จัดการส่วนลงไป 4 กลุ่มเป้าหมาย คือ 1) ตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก 2) ตำแหน่งงานวิศวกร 3) ตำแหน่งงานหัวหน้าทั่วไป 4) ตำแหน่งงานพนักงานทั้งหมดที่อยู่ในงานที่มีลักษณะติดต่อประสานงาน หรือติดต่อบุคคลภายนอก และในอนาคตภายในปี พ.ศ. 2555 การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ PMD จะกำหนดให้เป็นนโยบายลงไปครอบคลุมการประเมินของพนักงานในกลุ่มนิสิตทั้งหมด

4.3.1 วัตถุประสงค์การใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD

- 1) เป็นมาตรฐานการประเมินผลงานของกลุ่มนิสิต
- 2) บริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- 3) บริหารความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น
- 4) ส่งเสริมการบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 5) การอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องตามแผนความก้าวหน้าของพนักงาน
- 6) ส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง สนทนา ปรีกษา เสนอแนะเชิงสร้างสรรค์
- 7) นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.3.2 หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD

การประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ประเด็นหลัก คือ 1) การกำหนดเป้าหมายและการประเมินผล 2) การประเมินการให้ความร่วมมือในการทำงาน และ 3) การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

1) การกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายจะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันทั้งองค์การ ทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับธุรกิจ และระดับหน้าที่ โดยกำหนดการดำเนินการตามรอบของการกำหนดเป้าหมายประจำปีงบประมาณ ดังนี้

ต้นปีงบประมาณ (เม.ย.-มิ.ย.)	กำหนดเป้าหมาย
กลางปีงบประมาณ (ก.ค.-ต.ค.)	ทบทวนความคืบหน้าความสำเร็จ เป้าหมายรายบุคคล
สิ้นปีงบประมาณ (มี.ค.-เม.ย.)	ประเมินผลสำเร็จจากเป้าหมายที่ กำหนดไว้

หลักเกณฑ์สำหรับกำหนดเป้าหมาย ให้พิจารณาจากตัวชี้วัด 4 มุมมองตามระบบหรือกระบวนการบริหารงานแบบ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งประกอบด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้พัฒนา สำหรับหลักเกณฑ์กำหนดหัวข้อเป้าหมายมีดังต่อไปนี้

(1) กำหนดวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจน สามารถวัดได้ง่าย
 (2) พิจารณากำหนดหัวข้อเป้าหมายที่สอดคล้องสนับสนุนความสำเร็จ
 โดยรวมขององค์การ

(3) วัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ กำหนดการวัดเป็นสองระดับ คือ ระดับที่สามารถบรรลุได้ และระดับท้าทาย

2) การประเมินการให้ความร่วมมือในการทำงาน คือ การประเมินการให้ความร่วมมือในการทำงานรายบุคคลที่มีต่อองค์การโดยอ้างอิงจากหลักการของทิศทางนิสสัน ซึ่งมีหัวข้อประกอบด้วย 10 หัวข้อ คือ (1) ผสมผสานข้ามสายงาน ข้ามวัฒนธรรม (2) โปร่งใส (3) ผู้ใฝ่รู้ (4) มัชยัสถ์ (5) มุ่งแข่งขัน (6) แรงจูงใจ (7) พันธะและเป้าหมาย (8) ผลงาน (9) วัดผลได้ (10) ทำทนาย

(1) ผู้ประเมินทำการประเมินตามหัวข้อหลักการของทิศทางนิสสันทั้ง 10 หัวข้อ

(2) มาตรฐานการประเมินผลตามหลักการของทิศทางนิสสันมี 4 ระดับ คือ (1) ต่ำกว่าความคาดหวัง (2) เป็นไปตามความคาดหวัง (3) เกินกว่าความคาดหวัง (4) โคตรเด่น

(3) การให้ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมินโดยไม่ได้อ้างอิงตามหลักการของทิศทางนิสสันให้เป็นความเห็นแบบเปิด

3) การพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การเตรียมการสำหรับโอกาสความก้าวหน้าในการพัฒนาสายอาชีพการทำงานของพนักงานในอนาคต ที่ผู้ประเมินหรือผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาแผนการอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล

4.3.3 หลักการจ่ายผลตอบแทน

รอบประเมินผลงานของ PMD เริ่ม 1 เมษายน – 31 มีนาคม ของปีถัดไป กำหนดจ่ายผลตอบแทนของระบบมีดังนี้

1) ผลตอบแทนที่แน่นอน

- อัตรา 1 เท่าของค่าจ้าง ณ.เดือน มิถุนายน กำหนดจ่ายมิถุนายน
- อัตรา 1 เท่าของค่าจ้าง เดือนธันวาคม กำหนดจ่ายธันวาคม

2) ผลตอบแทนตามผลงาน โดยจ่ายตามระดับผลสำเร็จ การประเมินรายบุคคล กำหนดจ่ายประมาณเดือนพฤษภาคม/มิถุนายน ถัดไป หลังสิ้นสุดรอบงบประมาณ

ตามสูตรคำนวณ : (อัตราผลสำเร็จ %) x ฐานค่าจ้าง ณ. ธันวาคม x 14 เดือน

หลักเกณฑ์ประเมินอัตราผลสำเร็จแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ (1) ผลสำเร็จตามเป้าหมาย เท่ากับ 1.0(100%) (2) ผลสำเร็จตามข้อตกลงเท่ากับ 0.5(50%) (3) ผลสำเร็จต่ำกว่าข้อตกลงเท่ากับ 0.0(0%)

ตัวอย่าง กรณีอัตราส่วนผลตอบแทนกำหนดไว้สูงสุดเท่ากับ ผลตอบแทนตามผลงาน
= 20% ฐานค่าจ้าง ณ. สิ้นงบประมาณเท่ากับ 20,000 บาท

เป้าหมาย	น้ำหนัก	%สูงสุด	อัตราผลสำเร็จ	โบนัส
เป้าหมาย ก.	20	4%	0.5	2.0%
เป้าหมาย ข.	80	16%	1.0	16.0%
รวม	100	20%	1.5	18.0%

: (อัตราผลสำเร็จ %) x ฐานค่าจ้าง ณ. ธันวาคม x 14 เดือน

: (18.0%) x 20,000 บาท x 14 เดือน = โบนัส 50,400 บาท = 2.5 เท่าของเงินเดือน

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผลที่เกิดขึ้นในกลุ่มนิสิตนั้น เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส สามารถวัดได้ สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และประเมินศักยภาพของพนักงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

รัชดา อุดมวิทิต (2540) ศึกษาการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตกระแสไฟฟ้า ผลการศึกษาพบว่า (1) การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีทัศนคติต่อผู้ประเมิน (ความศรัทธาในตัวผู้ประเมิน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับพนักงาน ความสามารถในการทำงานของผู้ประเมินและอำนาจของผู้ประเมิน) แตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, .01 และ .01 ตามลำดับ (3) การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร และความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ) แตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(4) การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ธีระ พรหมน้อย (2545: ง) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมเขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีอายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) พนักงานที่มีอายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชิภา ธีรวัฒน์ (2545: ง) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โรงแรม ในภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โรงแรม ในภาคตะวันออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยลักษณะของผู้ประเมินด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน และปัจจัยวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และด้านการแจ้งผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความถี่ในการประเมิน และจำนวนผู้ประเมินไม่แตกต่างกัน

ทิวาวรรณ ปิ่นสุวรรณ (2550: ข) ศึกษาการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทบางชื่อ โรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การอยู่ในระดับสูง มีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอใช้ (2) พนักงานที่ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันและสังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ (3) การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (4) การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

เพื่อผล โสภณ (2551: ข) ศึกษาการรับรู้และทัศนคติต่อโครงการจัดทำ Balanced Scorecard สำหรับธนาคารออมสิน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ณ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้และทัศนคติต่อโครงการจัดทำ Balanced Scorecard สำหรับ ธนาคารออมสิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x=2.89$) (2) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติต่อโครงการจัดทำ Balance Scorecard จำแนกข้อมูลผลตอบแบบสอบถามพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับการปฏิบัติการ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของพนักงานแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับการปฏิบัติการ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับทัศนคติ ต่อโครงการจัดทำ Balanced Scorecard พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.744$) และสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Naming (2007: V) ศึกษาเรื่องการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ: การใช้และการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่าไม่มีหลักฐานที่แสดงว่าผู้ตอบคำถามอยากให้การประเมินผลการปฏิบัติงานหยุดลง ถึงแม้จะสังเกตจากผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงให้เห็นในบทวิจารณ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีทั้งบทวิจารณ์ทางบวกและทางลบ ผู้ตอบคำถามคิดว่าเขาทั้งหลายได้เตรียมความพร้อมพอในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของเครื่องมือของใจการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบคำถามรู้สึกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนช่วยพัฒนาอาชีพของเขา นั่นคือจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนและการพัฒนาการตัดสินใจ ข้อเสนอการวิจัยคือ (1) การประเมินผลที่ใช้ปัจจุบันควรถูกพิจารณาและประเมิน (2) ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินควรอบรมก่อนมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และทัศนคติในการประเมินผลปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และลักษณะงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินงานตามระเบียบวิธีวิจัยในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 307 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณสูตรของ Yamane's โดยขนาดของสิ่งตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (0.05) จะได้ตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 174 คน ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \text{เมื่อ } n = \text{จำนวนตัวอย่าง}$$
$$N = \text{จำนวนประชากร}$$
$$e = \text{ค่าคลาดเคลื่อน}$$
$$n = \frac{307}{1 + 307(0.05)^2} = 174 \text{ คน}$$

1.3 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ดังนี้

1.3.1 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยจำแนกพนักงานตามลักษณะกลุ่มงาน ได้ 2 ชั้นภูมิ ดังนี้

(1) พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสนับสนุนการผลิต จำนวนพนักงานทั้งสิ้น จำนวน 92 คน

(2) พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปฏิบัติการโดยตรง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น จำนวน 215 คน

1.3.2 หาสัดส่วน (Proportional Allocation of Sample Size) ของจำนวนพนักงานในแต่ละขนาดต่อจำนวนกลุ่มงานทั้งหมด รวม 2 กลุ่มงาน กับจำนวนตัวอย่าง จำนวน 307 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสนับสนุนการผลิต	92	52
พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปฏิบัติการโดยตรง	215	122
รวม	307	174

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่มีรายละเอียดเกี่ยวข้องกับการรับรู้ทัศนคติและการประเมินผลปฏิบัติงาน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1.2 กำหนดขอบเขตการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ปัจจัยการรับรู้การประเมินผลปฏิบัติงาน และปัจจัยทัศนคติการประเมินผลปฏิบัติงาน

2.1.3 สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียวประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ

2) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นลักษณะแบบตอบรับหรือปฏิเสธ (Yes/No Questions) ซึ่งมีจำนวน 18 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
ข้อที่ตอบถูก	1
ข้อที่ตอบผิด	0

3) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติการประเมินผลปฏิบัติงานโดยเป็นลักษณะแบบมาตราวัดสเกลตามแบบลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

4) ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้คำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended)

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาทำการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือการศึกษาดังนี้

2.2.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 3 ท่าน ให้พิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาและความกะทัดรัด ชัดเจนของภาษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.2 ตรวจสอบความเชื่อถือ (Reliability) โดยการทดลอง นำแบบสอบถามการรับรู้และทัศนคติการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์

จำกัดไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งได้ค่าแอลฟา 0.95 และ 0.92 ตามลำดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเก็บข้อมูล

3.2 จัดนำแบบสอบถาม จำนวน 174 ฉบับ ไปยังโรงงานพร้อมแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และชี้แจงการตอบแบบสอบถามต่อพนักงานในการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้ศึกษาเป็นผู้ไปเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามกำหนด หลังจากที่แจกแบบสอบถามแล้ว 14 วัน

3.3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน นำมาทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 เปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

4.2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

4.2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่

4.3 วิเคราะห์เนื้อหา(Current Analysis) กับข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ และทัศนคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย

1) แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยเพื่ออธิบายระดับการรับรู้การประเมินผลปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาจัดแบ่งระดับคะแนนแต่ละข้อออกเป็น 3 ระดับ และพิจารณาจากค่าพิสัย

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$$\frac{1 - 0}{3} = 0.33 \text{ คะแนน}$$

คะแนนสูงสุดของแต่ละข้อเท่ากับ	1.00	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของแต่ละข้อเท่ากับ	0.00	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	0.33	คะแนน

นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

0.67 – 1.00	หมายถึง ระดับการรับรู้สูง
0.34 – 0.66	หมายถึง ระดับการรับรู้ปานกลาง
0.00 – 0.33	หมายถึง ระดับการรับรู้ต่ำ

2) การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยเพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึการประเมินผลปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาจัดแบ่งระดับคะแนนแต่ละข้อออกเป็น 5 ระดับ และพิจารณาจากค่าพิสัย

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ คะแนน}$$

คะแนนสูงสุดของแต่ละข้อเท่ากับ	5	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของแต่ละข้อเท่ากับ	1	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	0.8	คะแนน

นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับทัศนคติทางบวกมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับทัศนคติทางบวกมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับทัศนคติทางบวกปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับทัศนคติทางบวกน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับทัศนคติทางบวกน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 174 ฉบับ และได้คืนกลับมาจำนวน 174 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยไม่มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหาค่าจำนวนและร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=174)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	143	82.2
หญิง	31	17.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	58	33.3
30 – 50 ปี	84	48.3
มากกว่า 50 ปี	32	18.4
3. สถานภาพ		
โสด	83	47.7
สมรส	85	48.9
หย่า/หม้าย	6	3.4
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	60.3
ปริญญาตรี	62	35.7
สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.0
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร		
ต่ำกว่า 10 ปี	71	40.8
10 – 30 ปี	74	42.5
มากกว่า 30 ปี	29	16.7
6. รายได้ส่วนบุคคล		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	110	63.2
10,000 - 30,000 บาท	56	32.2
มากกว่า 30,00 บาทขึ้นไป	8	4.6
7. ลักษณะงานของท่าน		
ปฏิบัติการ โดยตรง (Direct Operation)	122	70.1
สนับสนุนการผลิต (Indirect Operation)	52	29.9

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. เพศ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.2 ที่เหลือเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 17.8
2. อายุ เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 30-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุดช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.40 ตามลำดับ
3. สถานภาพ เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรสพบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 47.7 และน้อยที่สุดเป็นหย่าหรือหม้ายคิดเป็นร้อยละ 3.4
4. ระดับการศึกษา เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 35.7 และน้อยที่สุดสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 4.0
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7
6. รายได้ส่วนบุคคล เมื่อจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนพบว่า พนักงานมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือมีรายได้ในช่วง 10,000- 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ
7. ลักษณะการทำงาน เมื่อจำแนกตามลักษณะการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปฏิบัติการโดยตรง (Direct Operation) คิดเป็นร้อยละ 70.1 และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสนับสนุนการผลิต (Indirect Operation) คิดเป็นร้อยละ 29.9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาระดับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด

การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้		
	\bar{x}	S.D	แปลผล
1. รู้จักการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD	0.95	0.22	สูง
2. PMD เป็นมาตรฐานประเมินผลงานของกลุ่มนิสสัน	0.86	0.35	สูง
3. PMD ส่งเสริมความร่วมมือและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	0.54	0.50	ปานกลาง
4. PMD ส่งเสริมการบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.47	0.50	ปานกลาง
5. PMD ส่งเสริมการอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องตามความก้าวหน้าของพนักงาน	0.36	0.48	ปานกลาง
6. PMD ส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง สนทนา ปรีกษา และเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์	0.32	0.47	ต่ำ
7. นโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงาน PMD จะนำมาใช้กับกลุ่มพนักงานนิสสันทุกตำแหน่งในอนาคต	0.79	0.41	สูง
8. การกำหนดเป้าหมายชี้วัดผลงาน KPI เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD	0.66	0.48	ปานกลาง
9. การดำเนินงานแบบทิศทางนิสสัน (Nissan Way) เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD	0.38	0.49	ปานกลาง
10. การกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลของท่าน จะต้องมีความสอดคล้องสนับสนุนไปสู่ความสำเร็จโดยรวมขององค์กร	0.61	0.49	ปานกลาง
11. เป้าหมายแต่ละหัวข้อ จะกำหนดการวัดเป็นสองระดับ คือ ระดับปกติที่สามารถบรรลุได้ และระดับเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ	0.36	0.48	ปานกลาง
12. การกำหนดเป้าหมายเพื่อการปฏิบัตินั้นต้องชัดเจนและวัดค่าได้	0.70	0.46	สูง
13. การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะนำผลไปพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	0.59	0.49	ปานกลาง
14. การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD นำมาพิจารณาในการโยกย้ายปรับตำแหน่งงาน	0.69	0.46	สูง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
15. การจ่ายผลตอบแทนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอน และผลตอบแทนตามผลงาน	0.55	0.50	ปานกลาง
16. การจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอนนั้นจะจ่ายในอัตรา 1 เท่าของค่าจ้างเงินเดือนจำนวน 2 ครั้งในเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคม	0.41	0.50	ปานกลาง
17. การจ่ายผลตอบแทนตามผลงานนั้นได้กำหนดอัตราผลตอบแทนไว้สูงสุดที่ 20% ของฐานค่าจ้าง ณ.สิ้นงบประมาณ (ค่าจ้างพื้นฐาน 12 เดือนบวกด้วยผลตอบแทนแน่นอน 2 เดือน)	0.18	0.40	ต่ำ
18. ข้อมูลข่าวสารการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD มากเพียงพอจนสามารถนำมาปฏิบัติได้	0.36	0.48	ปานกลาง
รวม	0.54	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ภาพรวมพนักงานมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การรู้จักการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ซึ่งมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 0.95$) รองลงมาคือ PMD เป็นมาตรฐานประเมินผลงานของกลุ่มนิสิต มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 0.86$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรับรู้เรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามผลงานซึ่งกำหนดอัตราผลตอบแทนไว้สูงสุดที่ 20% ของฐานค่าจ้าง ณ. สิ้นงบประมาณ (ค่าจ้างพื้นฐาน 12 เดือนบวกด้วยผลตอบแทนแน่นอน 2 เดือน) ซึ่งมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 0.18$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD สร้างความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.70	0.87	ปานกลาง
2. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD สอดคล้องกับคำพูดที่ว่า “ทำมากได้มาก ทำน้อยได้น้อย”	2.80	0.98	ปานกลาง
3. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD มีความถูกต้องสูง	2.72	0.61	ปานกลาง
4. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ส่งเสริมศักยภาพการทำงานของท่านเพิ่มขึ้น	3.33	0.67	ปานกลาง
5. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ทำให้ท่านทำงานได้ชัดเจนและเน้นเป้าหมายการทำงานของท่านมากขึ้น	3.14	0.87	ปานกลาง
6. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	3.03	0.79	ปานกลาง
7. พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร มีความต้องการใช้การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD	2.43	0.98	น้อย
8. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD จะขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจากอคติและความไม่ยุติธรรมในการประเมินของผู้ประเมินได้	2.92	0.96	ปานกลาง
9. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD เป็นการช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างท่านและผู้บังคับบัญชาในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	2.90	0.93	ปานกลาง
10. การประเมินผลปฏิบัติงาน PMD จะให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม	3.02	0.94	ปานกลาง
11. ผลประโยชน์ที่ได้จากการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD เพียงพอ และสร้างความพึงพอใจให้ท่าน	2.71	1.11	ปานกลาง
12. ช่วงเวลาในการจ่ายค่าตอบแทนการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจให้ท่าน	2.80	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
13. การให้โบนัสพนักงานแต่ละคนตามผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.44	1.10	มาก
14. ความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD	2.88	0.98	ปานกลาง
15. ความพร้อมที่จะใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD	2.75	0.96	ปานกลาง
16. ความเชื่อมั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD	2.72	0.96	ปานกลาง
17. ยอมรับสวัสดิการ ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD	2.65	1.07	ปานกลาง
18. ยอมรับการพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มเติม ตามการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD	3.09	0.93	ปานกลาง
รวม	2.89	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ภาพรวมพนักงานมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การให้โบนัสพนักงานแต่ละคนตามผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งมีทัศนคติทางบวกมาก ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ส่งเสริมศักยภาพการทำงานของท่านเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.33$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร มีความต้องการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ซึ่งมีทัศนคติทางบวกน้อย ($\bar{X} = 2.43$)

ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และลักษณะงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t-test และ F-test ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 4.4-4.10

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศและลักษณะงาน

การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน		\bar{X}	t	df	Sig
1. เพศ	ชาย	0.48	-10.11*	120.46	0.00
	หญิง	0.84			
2. ลักษณะงาน	ปฏิบัติกรโดยตรง	0.40	-16.03*	170.71	0.00
	สนับสนุนการผลิต	0.88			

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานที่มีเพศและลักษณะงานแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีลักษณะงานสนับสนุนการผลิตมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะงานปฏิบัติการโดยตรง

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	6.93	2	3.47	47.98*	0.00
ภายในกลุ่ม	12.36	171	0.07		
รวม	19.29	173			

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
2. สถานภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	0.80	2	0.40	3.69*	0.03
ภายในกลุ่ม	18.49	171	0.11		
รวม	19.29	173			
3. ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	10.25	2	5.13	97.05*	0.00
ภายในกลุ่ม	9.03	171	0.05		
รวม	19.29	173			
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	8.00	2	4.00	60.60*	0.00
ภายในกลุ่ม	11.29	171	0.07		
รวม	19.29	173			
5. รายได้ส่วนบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	12.43	2	6.217	155.05*	0.00
ภายในกลุ่ม	6.86	171	0.04		
รวม	19.29	173			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานที่กลุ่มอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าคู่ใดแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏในตารางที่ 4.6-4.10

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ		
		ต่ำกว่า 30 ปี	ช่วง 30-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 30 ปี	0.76	-	0.234*	0.578*
ช่วง 30-50 ปี	0.53	-	-	0.344*
มากกว่า 50 ปี	0.18	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานอายุ 30 ปี ขึ้นไป และพนักงานอายุ 30-50 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	สถานภาพ		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	0.56	-	0.007	0.374*
สมรส	0.55	-	-	0.367*
หย่าร้าง	0.18	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.35	-	0.483*	0.597*
ปริญญาตรี	0.83	-	-	0.115
สูงกว่าปริญญาตรี	0.94	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีและพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร		
		ต่ำกว่า 10 ปี	ช่วง 10-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
ต่ำกว่า 10 ปี	0.76	-	0.286*	0.602*
ช่วง 10-30 ปี	0.48	-	-	0.316*
มากกว่า 30 ปี	0.16	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล

รายได้ส่วนบุคคล (หน่วย : พันบาท)	ค่าเฉลี่ย	รายได้ส่วนบุคคล (หน่วย : พันบาท)		
		ต่ำกว่า 10	ช่วง 10 -30	มากกว่า 30
ต่ำกว่า 10	0.34	-	0.546*	0.605*
ช่วง 10k -30	0.88	-	-	0.058
มากกว่า 30	0.94	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาทมีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลช่วง 10,000 -30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และลักษณะงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t-test และ F-test ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังในตารางที่ 4.11-4.17

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศและลักษณะงาน

การรับรู้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน		X	t	df	Sig
1. เพศ	ชาย	2.78	-6.35*	63.53	0.00
	หญิง	3.38			
2. ลักษณะงาน	ปฏิบัติการโดยตรง	2.71	-7.17*	148.68	0.00
	สนับสนุนการผลิต	3.40			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานที่มีเพศและลักษณะงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีลักษณะงานสนับสนุนการผลิตมีทัศนคติสูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะงานปฏิบัติการโดยตรง

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	13.80	2	6.90	19.93*	0.00
ภายในกลุ่ม	59.22	171	0.35		
รวม	73.02	173			
2. สถานภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	7.43	2	3.72	9.69*	0.00
ภายในกลุ่ม	65.58	171	0.38		
รวม	73.02	173			
3. ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	14.13	2	7.07	20.52*	0.00
ภายในกลุ่ม	58.89	171	0.34		
รวม	73.02	173			
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	16.70	2	8.35	25.35*	0.00
ภายในกลุ่ม	56.32	171	0.33		
รวม	73.02	173			
5. รายได้ส่วนบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	21.05	2	10.53	34.64*	0.00
ภายในกลุ่ม	51.96	171	0.30		
รวม	73.02	173			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่กลุ่มอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้ แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผล การปฏิบัติงานว่าคู่ใดแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏในตารางที่ 4.13-4.17

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการประเมินผล การปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ		
		ต่ำกว่า 30 ปี	ช่วง 30-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 30 ปี	3.15	-	0.239	0.815*
ช่วง 30-50 ปี	2.91	-	-	0.576*
มากกว่า 50 ปี	2.34	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงาน อายุต่ำกว่า 30 ปี และพนักงานช่วงอายุ 30-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการประเมินผล การปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	สถานภาพ		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	2.93	-	0.009	1.137*
สมรส	2.92	-	-	1.127*
หย่าร้าง	1.79	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.66	-	0.572*	0.666*
ปริญญาตรี	3.23	-	-	0.094
สูงกว่าปริญญาตรี	3.32	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร		
		ต่ำกว่า 10 ปี	ช่วง 10-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
ต่ำกว่า 10 ปี	3.21	-	0.428*	0.863*
ช่วง 10-30 ปี	2.79	-	-	0.435*
มากกว่า 30 ปี	2.35	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 10 ปี มีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

ช่วง 10-30 ปี มีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบการทดสอบรายกลุ่มหลังด้วยวิธี Scheffe ในทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล

รายได้ส่วนบุคคล (พันบาท)	ค่าเฉลี่ย	รายได้ส่วนบุคคล (พันบาท)		
		ต่ำกว่า 10	ช่วง 10 -30	มากกว่า 30
ต่ำกว่า 10	2.62	-	0.712*	0.783*
ช่วง 10 -30	3.33	-	-	0.073
มากกว่า 30	3.41	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคล 10,000-30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1.2 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด จำนวน 307 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 174 คน โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูล โดยเนื้อหาของแบบสอบถามมี 4 ส่วน ซึ่งผู้ศึกษานำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น แม่พิมพ์และอุปรณ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 82.2 มีอายุ 30-50 ปี ร้อยละ 48.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 48.9 ระดับ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 60.3 มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร 10-30 ปี ร้อยละ 42.5 มีรายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 63.2 และอยู่ในหน่วยงานปฏิบัติการโดยตรง ร้อยละ 70.1

1.3.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การรู้จักการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ($\bar{X} = 0.95$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับต่ำสุด คือ การจ่ายผลตอบแทนตามผลงาน ซึ่งกำหนดอัตราผลตอบแทนไว้สูงสุดที่ 20% ของฐานค่าจ้าง ณ.สิ้นงบประมาณ ($\bar{X} = 0.18$)

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยทัศนคติอยู่ระดับสูงสุด คือ การให้โบนัสพนักงานแต่ละคนตามผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.44$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยทัศนคติอยู่ระดับต่ำสุด คือ พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรมีความต้องการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ($\bar{X} = 2.43$)

1.3.4 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศชาย

2) พนักงานที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานอายุ 30 ปีขึ้นไป และพนักงานอายุ 30-50 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสดและพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีและพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่ำกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) พนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลช่วง 10,000 -30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีลักษณะงานสนับสนุนการผลิตมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะงานปฏิบัติการโดยตรง

1.3.5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयु รายได้ และลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็นอุปรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานเพศชาย

2) พนักงานที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี และพนักงานช่วงอายุ 30-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 10 ปี มีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรช่วง 10-30 ปี มีทัศนคติทางบวกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) พนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติทางบวกต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคล 10,000-30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ส่วนบุคคลมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีลักษณะงานสนับสนุนการผลิตมีทัศนคติสูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะงานปฏิบัติการ โดยตรง

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อูปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถตอบวัตถุประสงค์การศึกษา โดยสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การรับรู้ของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อูปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ขององค์กรในการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ PMD เกิดขึ้นในช่วงเวลาเพียง 1 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่สั้น ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ไม่ครบถ้วน เกิดการรับรู้ที่ไม่ถูกต้องและไม่เหมือนกันในแต่ละบุคคล พนักงานบางกลุ่มไม่ได้รับการฝึกอบรมไม่เข้าใจในการประเมินผล แต่เนื่องจากเป็นนโยบายของบริษัทที่ประกาศออกมาทำให้พนักงานต้องปฏิบัติ จึงมีการรับรู้อย่างรวดเร็วจากการกระจายข่าวภายในกลุ่มของพนักงาน โดยพนักงานที่ได้รับการอบรมและเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD กลายเป็นผู้ประชาสัมพันธ์แทนองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานโดยส่วนมากเกิดการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับการรับรู้ปานกลางโดยภาพรวม

2.2 ทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อูปรกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ขององค์การในการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ PMD เป็นไปในลักษณะเร่งรีบด้วยระยะเวลาเพียง 1 เดือน ไม่โปร่งใส และไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกทัศนคติในทางลบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ PMD แต่เนื่องจากเป็นนโยบายของบริษัทที่ประกาศออกมาทำให้พนักงานต้องปรับตัว และยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติอยู่ระดับปานกลาง

2.3 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัทเอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์ และแม่พิมพ์ จำกัดที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยพบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชดา อุดมวิทิต (2540) ที่พบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามสมมติฐานดังนี้

2.3.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศหญิงมีการรับรู้และทัศนคติสูงกว่าพนักงานเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่เป็นเพศชายส่วนมากเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนพนักงานเพศหญิงส่วนมากเป็นพนักงานสำนักงาน การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของบริษัทเป็นไปได้ง่ายกว่าพนักงานเพศชาย

2.3.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนมากเป็นพนักงานรุ่นใหม่ของบริษัทยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ความรู้สึกและความคิดเห็น การกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทางบวก ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และทัศนคติอยู่ในระดับสูง แตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุ 30-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างไปจากเดิมที่พนักงานปฏิบัติอยู่นั้น ส่งผลต่อความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานในทางลบ อายุที่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆเป็นไปอย่างลำบาก และช้า

2.3.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดส่วนมากเป็นพนักงานที่เริ่มต้นทำงาน มีความต้องการในปัจจุบัน เช่นเดียวกับพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน มีภาระและความรับผิดชอบในด้านครอบครัวเพิ่มขึ้น ทั้งสองสถานภาพต้องการรายได้ เพื่อใช้ในการดำรงชีวิต จึงพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างส่วนมากมีอายุมาก รายได้เป็นปัจจัยรอง การเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่ปฏิบัติอยู่ส่งผลต่อความรู้สึก ความคิดเห็นในทางลบ

2.3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนมากมีความรู้ด้านเทคนิคเฉพาะด้านการผลิตเพียงอย่างเดียว ขาดความรู้ด้านการบริหาร ความเข้าใจการจัดการการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานเป็นไปได้อาจช้า ขาดวิสัยทัศน์ ระดับการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีที่มีความรู้การจัดการด้านบริหารองค์กร มีวิสัยทัศน์ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูง ทำให้การนึกคิดและทัศนคติที่แสดงออกมาต่างกัน

2.3.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี ส่วนมากเป็นพนักงานรุ่นใหม่ของบริษัท ความทุ่มเทในการทำงานมีสูง ไม่มีภาระรับผิดชอบด้านอื่นๆ ต้องการเรียนรู้ แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10-30 ปี ส่วนมากมีภาระทางด้านครอบครัวมากขึ้น ความทุ่มเทในงานลดลง ขาดการกระตือรือร้นต่อการเรียนรู้ พนักงานมีลักษณะอะไรก็ได้ และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี อยู่ในวัยใกล้เกษียณจึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพของตน ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติม รอเวลาการเกษียณ

2.3.6 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงการประเมินผลจะมีผลกระทบต่อรายได้ของตนในทางน้อยลง ส่งผลต่อการดำรงชีวิตของตนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งมีรายได้ที่มากกว่า ได้รับผลกระทบน้อยกว่า

2.3.7 พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานปฏิบัติกรตรงส่วนใหญ่มิมีลำดับขั้นของสายงานลึก การสื่อสารของข้อมูลการประชาสัมพันธ์อาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่วนพนักงานที่มีลักษณะงานสนับสนุนการผลิตมีลำดับขั้นของสายงานน้อยกว่า การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของบริษัทเป็นไปได้ง่ายกว่า

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ฝ่ายบุคคลและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และง่ายต่อความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เพิ่มขึ้น

3.1.2 ฝ่ายบุคคลและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรจัดการอบรม และวางแผนใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เพื่อศึกษาข้อดีและข้อด้อย และปรับปรุงเพื่อให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ประโยชน์สูงสุดแก่พนักงาน

3.1.3 ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ในการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพ และการบริหารผลตอบแทนที่ยุติธรรมของพนักงาน ให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาหลังจากใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ไปแล้วเพื่อศึกษาว่าพนักงานมีการรับรู้และทัศนคติแตกต่างไปจากเมื่อตอนเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

3.2.2 ควรศึกษาครอบคลุมทุกหน่วยธุรกิจ ทุกบริษัทในกลุ่มนิสสัน เพื่อความสมบูรณ์และความเที่ยงตรงของการศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2550) “การบริหารผลการปฏิบัติงาน” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ
องค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 12 นนทบุรี สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2551) *คัมภีร์การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management's Toolkit)*
กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2551) *คู่มือสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- ชีนา ถิรวัฒน์ (2545) “การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานโรงแรม
ในภาคตะวันออก” นนทบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
- ชูชัย สมितिไกร (2550) *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2552
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ “พฤติกรรมองค์กร” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและ
ทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 5 นนทบุรี สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) *พฤติกรรมองค์กร (Organization Behaviors)* กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)*
กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทิววรรณ ปิ่นสุวรรณ (2550) “การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรกับขวัญในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท บางชื่อ โรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสอาร์เอนด์ดี
- ธีระ พรหมน้อย (2545) “การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานใน
โรงงานอุตสาหกรรมเขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

- นราศรี ไววนิชกุล (2549) *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 17 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประกายรัตน์ สุวรรณ (2548) *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- เพ็ญผล โสภณ (2550) “การรับรู้และทัศนคติโครงการจัดทำ Balanced Scorecard สำหรับธนาคารออมสิน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ณ.สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- รัชดา อุดมวิทิต (2540) “ศึกษาการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตกระแสไฟฟ้า” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ลักขณา สรวิวัฒน์ (2549) *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- วรภัทร์ ภูเจริญ (2549) *การบริหารวิธีพุทธ ตอน : การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management : TQM)* พิมพ์ครั้งแรก กรุงเทพมหานคร อริยชน
- วรภัทร์ ภูเจริญ จีรพงศ์ พรกุล และชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์ (2550) *KPI ทำให้ง่ายๆ* กรุงเทพมหานคร อริยชน
- วิเชียร วิทยอุดม (2551) *พฤติกรรมองค์การ (Organization Behaviors)* กรุงเทพมหานคร พิมพ์ครั้งที่ 4 ธนธัชการพิมพ์
- สรชัย พิศาลบุตร (2551) *การวิจัยทางธุรกิจ* พิมพ์ครั้งแรก กรุงเทพมหานคร วิทยพัฒน์
- สรชัย พิศาลบุตร (2548) *วิจัยทางธุรกิจ เรียนจากกรณีศึกษา* พิมพ์ครั้งแรก กรุงเทพมหานคร วิทยพัฒน์
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ : หลักการและแนวคิด* พิมพ์ครั้งแรก กรุงเทพมหานคร เวลด์เทรดประเทศไทย
- สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สุวรรณ สุทธิขจรกิจการ (2547) *Manufacturing KPI เพื่อมุ่งสู่ TPM* พิมพ์ครั้งแรก กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2551) *การประเมินผลการปฏิบัติงาน* พิมพ์ครั้งที่ 14 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
- อริยา ชาญพีช และประสิทธิ์ วัฒนาภา (2549) “ตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator) : จากภาคทฤษฎีสู่ปฏิบัติ” การประกันคุณภาพ 7, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 1-11

ฮอลส์, ไบรอัน เจ. (2550) *การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)* พิมพ์ครั้งที่แรก
ผู้แปล สุวีพร พึ่งพุทธคุณ กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ท

Naming, Aileen and Wright, Nevan (2006) "Performance Appraisal Of Administrative Staff In
A Tertiary Institution : Perception" Faculty of Business Auckland University of
Technology.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

คุณสมพงษ์ จารุสมบัติ	รองประธานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด
คุณธีระเดช ควนปัญญา	ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายผลิตแม่พิมพ์ขึ้นรูปโลหะ บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด
คุณสมมิตร หีบเงิน	ผู้จัดการแผนกฝ่ายผลิตแม่พิมพ์ขึ้นรูปโลหะ บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด
คุณสมัย โชคคุลย์	ผู้จัดการแผนกสนับสนุนวิศวกรรม บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด
ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยไม่มีผลกระทบใดๆทั้งสิ้น ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD
ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
5. ขอขอบคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

นาย ชนนันต์ น้อยบุรี

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง [] หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุปัจจุบันของท่าน

[] 20 – 25 ปี [] 26 – 30 ปี [] 31 – 35 ปี
 [] 36 – 40 ปี [] 41 – 45 ปี [] 46 – 50 ปี
 [] มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] โสด [] สมรส [] หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษาของท่าน

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน

[] 1 – 5 ปี [] 6 – 10 ปี [] 11 – 15 ปี
 [] 16 – 20 ปี [] 21 – 25 ปี [] 26 – 30 ปี
 [] มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

6. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 10,000 - 20,000 บาท
 [] 20,001 - 30,000 บาท [] 30,001 - 40,000 บาท
 [] มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

7. ลักษณะงานของท่าน

[] พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปฏิบัติการ โดยตรง (Direct Operation)
 [] พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสนับสนุนการผลิต (Indirect Operation)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด

การรับรู้	ระดับการรับรู้	
	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านรู้จักการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD		
2. ท่านทราบว่า PMD เป็นมาตรฐานประเมินผลงานของกลุ่มนิสสัน		
3. ท่านทราบว่า PMD ส่งเสริมความร่วมมือและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น		
4. ท่านทราบว่า PMD ส่งเสริมการบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน		
5. ท่านทราบว่า PMD ส่งเสริมการอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องตามความก้าวหน้าของพนักงาน		
6. ท่านทราบว่า PMD ส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง สนทนา ปรีกษา และเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์		
7. ท่านทราบว่านโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงาน PMD จะนำมาใช้กับกลุ่มพนักงานนิสสันทุกตำแหน่งในอนาคต		
8. ท่านทราบว่าข้อกำหนดเป้าหมายชี้วัดผลงาน KPI เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD		
9. ท่านทราบว่า การดำเนินงานแบบทิศทางนิสสัน (Nissan Way) เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD		
10. ท่านทราบว่า การกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลของท่าน จะต้องมีความสอดคล้องสนับสนุนไปสู่ความสำเร็จโดยรวมขององค์กร		
11. ท่านทราบว่า เป้าหมายแต่ละหัวข้อ จะกำหนดการวัดเป็นสองระดับ คือ ระดับปกติที่สามารถบรรลุได้ และระดับเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ		
12. ท่านทราบว่า การกำหนดเป้าหมายเพื่อการปฏิบัติ นั้นต้องชัดเจนและสามารถวัดค่าได้		
13. ท่านทราบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะนำผลไปพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น		

การรับรู้	ระดับการรับรู้	
	ใช่	ไม่ใช่
14. ท่านทราบว่าผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD นำมาพิจารณาในการโยกย้ายปรับตำแหน่งงาน		
15. ท่านทราบว่าผลการจ่ายผลตอบแทนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอน และผลตอบแทนตามผลงาน		
16. ท่านทราบว่าผลการจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอนนั้นจะจ่ายในอัตรา 1 เท่าของค่าจ้างเงินเดือนจำนวน 2 ครั้งในเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคม		
17. ท่านทราบว่าผลการจ่ายผลตอบแทนตามผลงานนั้นได้กำหนดอัตราผลตอบแทนไว้สูงสุดที่ 20% ของฐานค่าจ้าง ณ.สิ้นงบประมาณ (ค่าจ้างพื้นฐาน 12 เดือนบวกด้วยผลตอบแทนแน่นอน 2 เดือน)		
18. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD มากเพียงพอจนสามารถนำมาปฏิบัติได้		

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD สร้างความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
2. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD สอดคล้องกับคำพูดที่ว่า “ทำมากได้มาก ทำน้อยได้น้อย”					
3. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD มีความถูกต้องสูง					
4. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ส่งเสริมศักยภาพการทำงานของท่านเพิ่มขึ้น					

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD ทำให้ท่านทำงานได้ชัดเจนและเน้นเป้าหมายการทำงานของท่านมากขึ้น					
6. ท่านคิดว่าการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
7. ท่านคิดว่าพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร มีความต้องการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD					
8. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจากอคติและความไม่ยุติธรรมในการประเมินของผู้ประเมินได้					
9. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เป็นการช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างท่านและผู้บังคับบัญชาในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน					
10. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD จะให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม					
11. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เพียงพอ และสร้างความพึงพอใจให้ท่าน					
12. ท่านคิดว่าช่วงเวลาในการจ่ายค่าตอบแทนการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจให้ท่าน					
13. ท่านคิดว่าการให้โบนัสพนักงานแต่ละคนตามผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม					
14. ท่านมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD					
15. ท่านมีความพร้อมที่จะใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD					
16. ท่านมีความเชื่อมั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD					
17. ท่านยอมรับสวัสดิการ ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน PMD					
18. ท่านยอมรับการพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มเติม ตามการประเมินผลปฏิบัติงาน PMD					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานPMD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 กรุณาส่งแบบสอบถามคืนในวันที่กำหนดไว้
ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน 😊

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชนานันต์ น้อยบุรี
วัน เดือน ปี	6 ธันวาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมบัณฑิต (เครื่องกล) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	บริษัท เอส เอ็น เอ็น อุปกรณ์และแม่พิมพ์ จำกัด 61 หมู่ 6 ถนนบางนาตราด กม.32 ตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่ง	วิศวกรอาวุโส