

การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวบุษกร พัฒนพานิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวบุษกร พัฒนพานิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

บุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546). การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท
แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้
ความ ยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์
การวัดผลการปฏิบัติงาน) ของพนักงานของบริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน
238 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์
อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคเรียร์
(ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานรายข้อ ดังนี้

1.1 พนักงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมาก 10 อันดับแรก คือ

1) ไม่ได้นำปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน 2) เกณฑ์การ
วัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ 3) การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป 4) การ
ประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
5) การประเมินผลฯ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล 6) ผลการประเมินสามารถเป็น
เครื่องแสดงคุณค่าของการทำงาน 7) ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้ 8) สามารถนำผล
การประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งได้ 9) หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้
ประเมินปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น 10) การประเมินผล
การปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน้อย 10 อันดับแรก คือ

1) มีการจัดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง 2) ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลฯ ได้ประกาศให้
พนักงานทราบ 3) นำใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4) มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น
ในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ 6) ผู้ประเมินให้ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้
เฉพาะช่วงที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 7) ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน
8) แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น 9) ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน 10) ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยอื่น คือ การศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

PERCEPTION OF FAIR PERFORMANCE APPRAISALS :
A CASE STUDY OF CARRIER (THAILAND) LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS BUDSAKORN PATTANAPANICH

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2003

Budsakorn Pattanapanich. (2003). *Perception of Fair Performance Appraisals : A Case Study of Carrier (Thailand) Limited*. Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Wallop Lumpai. Ph.D.

This research aimed to investigate to what extent the employees of Carrier (Thailand) Ltd. perceived the fairness of their performance appraisals and what factors had an effect on their perception. It also looked at their opinion regarding the importance, the benefits, and the criteria of the appraisals.

The sample group comprised 238 employees from Carrier (Thailand) Limited. A questionnaire was used to gather data which was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and LSD, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The findings were as follows:

1. The employees' overall perception of the fairness of performance appraisals was high. However, there were noticeable results in the following items:

1.1 The first ten items receiving their high level of perception were : 1) Their personal financial situation would have no effect on the appraisals. 2) The criteria used were justified. 3) Their performance improvement would become an advantage in their next appraisal. 4) They were able to improve the appraisal system themselves. 5) Appraisals led to decision making in personnel administration. 6) The appraisal results reflected working qualification. 7) The appraisal results reflected working efficacy. 8) Their promotion either in salary or position would partly be based on the appraisal results. 9) Their performance would be improved in accordance with the company's requirements by people in charge of appraisals. 10) Appraisals brought about their strong intention to follow the criteria set in the appraisals.

1.2 The first ten items receiving their low level of perception were : 1) Comparative notes on their performance would be taken on a continuous basis. 2) They would be notified prior to each appraisal. 3) Job description was included as a part of the appraisals. 4) They would be explained the appraisal rules, regulations, or manuals. 5) Discussions on the results of the appraisal were welcome. 6) Attention on their performance of the persons in charge of the appraisals extended beyond any particular appraisal period. 7) Suggestions on their performance would be given to them after the appraisals. 8) Appraisal form was flexible. 9) No special favor would be given to anybody in appraisals. 10) Each appraisal yielded reliable results.

2. The finding indicated a different level of perception according to sex, age, and working duration of the employees at the statistically level of .05 while there was no difference caused by their educational background.

3. The perception level of fair performance appraisals were related to the employees' opinion as regard to the importance, the benefits, and the criteria of the performance appraisals at the .01 significance level.

การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวบุษกร พัฒนพานิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะ
สังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ณาให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยซาบซึ้งในความเมตตา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อนๆ นิสิตทั้งที่เป็นรุ่นพี่ และรุ่นน้อง ทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เป็นห่วงเป็นใยเฝ้าถามความก้าวหน้าและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดามารดา ผู้ให้ความรัก กำลังใจ ความเมตตา ความห่วงใย และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

บุษกร พัฒนพาณิชย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	23
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	25
ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	33
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	50
การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
ความสำคัญของการวิจัย.....	69
ขอบเขตการวิจัย.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	80
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	97
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	99
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	101
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	103

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน.....	46
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ ร่วมงานกับบริษัท.....	48
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	50
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	51
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน).....	52
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ความยุติธรรม ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	54
7	การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	60
8	การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	61
9	ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนก ตามอายุ.....	62
10	การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม การศึกษา.....	63
11	การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา ที่ร่วมงานกับบริษัท.....	64
12	ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนก ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท.....	65
13	ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	66
14	ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	67
15	ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การ วัดผลการปฏิบัติงาน) กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน....	68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงวิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	11
2 แสดงทฤษฎีความคาดหวังในการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	15
3 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้.....	25
4 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในขณะที่ปัจจุบันโลกกำลังก้าวสู่สังคมการแข่งขันแบบไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการเปิดโอกาสให้การดำเนินงานธุรกิจแข่งขันกันได้อย่างเสรี การจัดการทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องอาศัยความชัดเจนและประสบการณ์ในลักษณะมืออาชีพ (Professional) มากขึ้น โดยจะต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงดังกล่าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยมีการขยายตัวของงานในภาคอุตสาหกรรมซึ่งไม่สัมพันธ์กับการผลิตกำลังคนที่จะรองรับการปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรม ประกอบกันกับการพัฒนาประเทศจากการเป็นประเทศเกษตรกรรมไปสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีระดับต่ำไปสู่เทคโนโลยีระดับสูง ทำให้เกิดวิกฤตการณ์เกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะและความรู้ความสามารถ (Skill Labor) ในระดับต่างๆ ทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นผลให้เกิดสภาวะการแย่งชิงหรือซื้อตัวบุคลากร (Pirating หรือ Head Hunter) ที่มีความรู้ความสามารถ หรือที่ได้รับการพัฒนาจนมีความรู้ความชำนาญแล้ว ทำให้อัตราการเข้าออกจากงาน (Turnover Rate) ของบุคลากรในธุรกิจต่างๆ มีแนวโน้มสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันกันในการสรรหาบุคลากรเชิงรุก (Proactive Recruitment) ในสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่กำลังสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาที่มีความต้องการสูงหรือขาดแคลนในตลาดแรงงานตลอดจนมีการจ้างแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง เพื่อให้ธุรกิจสามารถยืนหยัดได้ต่อไปภายใต้วิกฤตการณ์ จะเห็นได้ว่าองค์กรธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวและรู้จักใช้บุคลากรอย่างเหมาะสม โดยต้องมีการวางแผนกำลังคนที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ธุรกิจไม่สะดุดชะงักลงกลางคันเนื่องจากขาดแคลนกำลังคนที่มีความสามารถและความชำนาญสูงอีกทั้งสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและอยู่รอดตลอดจนสามารถเติบโตได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความเข้มข้นมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

องค์กรหรือธุรกิจต่างๆ ที่ต้องเผชิญกับภาวะแข่งขันที่ทวีความรุนแรง การดำเนินการอย่างเหมาะสมและเป็นระบบเท่านั้นที่มีส่วนสำคัญในการผูกใจและธำรงรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีให้เสียกำลังคนที่มีคุณภาพให้กับคู่แข่งทางธุรกิจ การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือหรือเทคนิคหนึ่งที่ช่วยดูแล พัฒนา และธำรงรักษามูลค่าให้คงอยู่กับกิจการ เพราะฉะนั้นจุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานคือเพื่อพัฒนาบุคลากรและเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจทางการบริหาร (Administrative Decision) เกี่ยวกับบุคลากร สำหรับการประเมินเพื่อการพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นการประเมินที่จะช่วยแจ้งหรือรับตอบกลับการสื่อสาร (Feedback) เพื่อพนักงานทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำไปพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน รองรับหรือเตรียมพร้อมสำหรับงานในภายภาคหน้า ส่วนการประเมินเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจทางการบริหารนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผลโดยรวมต่อองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานแก่พนักงาน ได้แก่ การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดตำแหน่ง การเลิกจ้าง การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนประจำปี ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นที่ยอมรับว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งในระดับปฏิบัติการ (Operation) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายและการวางแผนที่ต้องการความรู้ความสามารถและการผสมผสานกำลังคนในสัดส่วนที่เหมาะสมอันจะมีอิทธิพลเกื้อหนุนต่อกลยุทธ์ของธุรกิจหรือองค์การที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นองค์การควรเน้นคุณภาพของบุคลากรมากกว่าปริมาณ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินทางธุรกิจ การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเทคนิคหรือเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการทางธุรกิจ การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกลวิธีอย่างแยบยลที่แต่ละธุรกิจหรือองค์การจะนำผลการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์เพียงใด

การนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์การหนึ่งๆ จะต้องพิจารณาเลือกใช้ระบบการประเมินให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินการขององค์การ และลักษณะของกิจการนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้ไม่สามารถนำระบบการประเมินที่สำเร็จและใช้ได้เป็นอย่างดีกับองค์การหนึ่งมาใช้กับอีกองค์การหนึ่งได้ เพราะมีความแตกต่างกันในลักษณะขององค์การและลักษณะของกิจการ ระบบการสื่อสารทางเดียวอาจมีความเหมาะสมกับองค์การที่พนักงานในองค์การมีความพึงพอใจต่อการขึ้นและปฏิบัติตาม ส่วนระบบการสื่อสารสองทางต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินซึ่งมีความเหมาะสมกับองค์การที่พนักงานต้องการมีส่วนร่วมสูง องค์การขนาดเล็กที่มีพนักงานจำนวนน้อยอาจไม่ต้องการระบบที่มีความยุ่งยากในการประเมิน ในขณะที่องค์การขนาดใหญ่ซึ่งมีพนักงานจำนวนมาก มีความพึงพอใจหลากหลายและแตกต่างกันไป ย่อมต้องการระบบที่ประกันได้ว่า มีความน่าเชื่อถือและมีความเที่ยงตรงสูง จึงต้องใช้ระบบที่มีความสลับซับซ้อนตามไปด้วยเช่นกัน หากเป็นองค์การที่ยังไม่เคยใช้ระบบ หรือเริ่มใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การนำระบบที่ง่ายมาใช้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความคุ้นเคยเสียก่อนจะเป็นประโยชน์มากกว่าที่จะนำระบบที่ยุ่งยากซับซ้อนมาใช้ในทันที ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายและผลการประเมินอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงอันจะทำให้เกิดผลเสียแก่องค์การอย่างมากโดยไม่จำเป็น นอกจากนี้ลักษณะของกิจการก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งเป็นส่วนกำหนดระบบที่จะนำมาใช้อีกด้วย ดังนั้นเมื่อองค์การตัดสินใจที่จะเลือกใช้ระบบการประเมินแบบใดแล้วจะต้องเลือกวิธีการและออกแบบประเมินให้สอดคล้องกัน รวมถึงจะต้องมีเครื่องมืออื่นๆ ที่จำเป็นในการประเมินด้วย ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบกำหนดหน้าที่งาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงจะได้ผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือมุ่งหมายไว้ ผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานได้เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นที่ยอมรับได้ของผลการประเมินซึ่งผู้ประเมินจะต้องดำเนินการอย่างจริงจังบนพื้นฐานของข้อมูลตามความเป็นจริงพร้อมละทิ้งอคติ ขจัดความลำเอียงต่างๆ ในการประเมิน โดยองค์การจะต้องมีการซักซ้อมชี้แจงทำความเข้าใจหรือจัดฝึกอบรมแก่ผู้ประเมินซึ่งประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้มีทักษะในการประเมินและทักษะในการสื่อสารเพื่อให้การประเมินบรรลุผลโดยผู้ที่ได้รับการประเมิน (พนักงาน) รับทราบ ยอมรับ และดำเนินการปรับปรุงพัฒนาและการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และเมื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ย่อมทราบถึงผลการ

ปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมว่า องค์กรได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพียงใด และในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงนี้ องค์กรยังต้องมีการควบคุม ตรวจสอบ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างเหมาะสมต่อเนื่อง เพื่อมิให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจแก่คู่แข่งหรือธุรกิจอื่นๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จดังกล่าวกว่า หากองค์กรได้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริหารงานอย่างเหมาะสมจริงจังต่อเนื่อง เมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรและพนักงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเช่นนี้แล้ว องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย และสามารถก้าวสู่ความเป็นสากลได้ เช่นเดียวกับบริษัทข้ามชาติต่างๆ ได้ในที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการนั้น ในทางปฏิบัติเมื่อองค์กรได้ดำเนินการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว จะต้องศึกษาการรับรู้ของพนักงานเพราะว่าผู้รับการประเมินหรือพนักงานอาจปฏิเสธระบบการประเมินผล ไม่เห็นด้วยกับวิธีการประเมิน รวมทั้งบางคนไม่เข้าใจเหตุผลหรือความจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญที่สุด ผู้รับการประเมินจำนวนไม่น้อยที่มีความตั้งใจว่า ผู้ประเมินมีอคติ ลำเอียง จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา “การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด” รวมทั้งผู้วิจัยได้สอบถามผู้บริหารที่บริษัทฯ แล้วพบว่ายังไม่มีผู้ใดเคยทำศึกษาวิจัยมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งให้ผลงานวิจัยฉบับนี้มีประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินในด้านความสำคัญของการประเมิน ประโยชน์ของการประเมินและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)
3. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ของผู้รับการประเมินที่มีต่อความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ
2. ทราบถึงระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินในด้านความสำคัญของการประเมิน ประโยชน์ของการประเมินและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)
3. ทราบถึงระดับการรับรู้ของผู้รับการประเมินที่มีต่อความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุง กำหนดมาตรการควบคุม หรือจัดหาแนวทางในการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แดเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัท แดเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 266 คน ประกอบด้วยสำนักงานสำนักงานใหญ่ สาขาบริการในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสำนักงานเขตภูมิภาค 4 ภูมิภาค

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

3.1.2.2 มากกว่า 25 – 35 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 35 - 45 ปี

3.1.2.4 มากกว่า 45 ปี

3.1.3 การศึกษาสูงสุด

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

3.1.4.1 น้อยกว่า 1 ปี

3.1.4.2 1 ปี – 5 ปี

3.1.4.3 มากกว่า 5 ปี – 10 ปี

3.1.4.4 มากกว่า 10 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดค่าผลของการปฏิบัติงานอย่างมีหลักการเพื่อให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็นอย่างไร หรือกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน

2. ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม หมายถึง พนักงานหรือผู้รับการประเมินที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำสำนักงานกับ บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. ผู้ประเมิน หมายถึง หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. การรับรู้ของพนักงาน หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของพนักงานในสิ่งที่ได้สัมผัสเรียนรู้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ความยุติธรรม หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปในช่วงเวลาหนึ่งว่ามีความเหมาะสม สมเหตุสมผล มีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้

6. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก การนึกคิดต่อสถานการณ์ เกิดการรวบรวม จัดจำ หรือเก็บสะสมข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ หรือรายละเอียดในด้านต่างๆ

7. ความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้

7.1. ด้านความสำคัญของการประเมินผล หมายถึง การตระหนักถึงความจำเป็นอันก่อให้เกิดคุณค่าในการปฏิบัติงานทั้งในแง่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งที่สอดคล้องกันกับเป้าหมายบริษัท

7.2. ด้านประโยชน์ของการประเมิน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้ทราบว่าผลงานของตนมีคุณค่า หรือมีสิ่งใดต้องปรับปรุง และพัฒนาต่อไปด้วยแนวทางที่ถูกต้อง

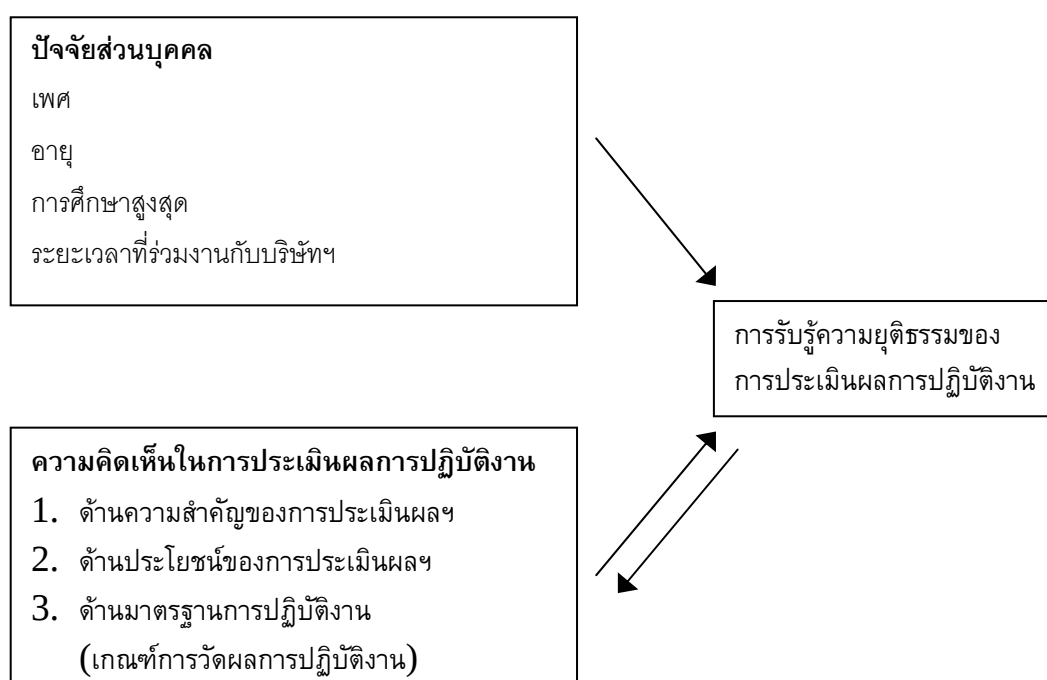
7.3. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน

8. การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้รับการประเมินแปลความหมายจากสิ่งที่ได้รับในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นและเที่ยงตรงในผลการประเมินซึ่งจะต้องมีความแม่นยำตรงต่อวัตถุประสงค์อันสามารถแสดงถึงคุณค่าของผลงานที่แท้จริงได้

9. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ หมายถึง วิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลตามรายการของหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละงานแต่ละตำแหน่ง โดยผู้ประเมินจะให้คะแนนแต่ละรายการของแบบประเมินของพนักงานแต่ละคนให้มีคะแนนรวมทั้งหมดทุกรายการเท่ากับ 100 คะแนน กล่าวคือ ถ้าพนักงานผู้ใดปฏิบัติงานได้ดี ก็มีคะแนนสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง“การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคเรียร์ ประเทศไทย จำกัด ” ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพ็ญศรี วายวานนท์ (2541 : 203-207) อธิบายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมินซึ่งหมายถึง ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) คือ ความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆ ครั้ง และความเที่ยงตรง (Validity) คือ ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมินซึ่งในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริงซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้วิจัยและบทความของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2544 : 101) ที่ว่าการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท รวมทั้งการควบคุมให้การดำเนินการประเมินไปตามนโยบาย และมีการให้รางวัลตอบแทนความดีความชอบที่สอดคล้องกับผลการประเมินอย่างโปร่งใสและยุติธรรมเพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นและมั่นใจพร้อมทั้งเชื่อมั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ โดยกำหนดกรอบการศึกษาดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นในความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ความคิดเห็นในประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ความคิดเห็นในมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประวัติการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในระยะแรก การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีระบบ และไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน การประเมินเป็นแบบง่าย ๆ คือใช้วิธีการนับผลงานที่คนงานทำได้เพื่อใช้เป็นปัจจัยกำหนดว่า ใครควรได้รับค่าตอบแทนเท่าใด การประเมินส่วนใหญ่มักใช้วัดผลการปฏิบัติงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรปศตวรรษที่ 17 และได้มีการพัฒนาให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบถูกบันทึกไว้ครั้งแรก ค.ศ.1800 ในโรงงานอุตสาหกรรมโดย Robert Owen ซึ่งได้ใช้สมดุลงานและเครื่องหมายแสดงลักษณะในโรงงานปั่นฝ้าย New Lanark ในสกอตแลนด์ สมุดบันทึกลักษณะนั้น บันทึกรายงานของคนงานแต่ละคนในวันหนึ่ง ๆ ส่วนเครื่องหมายแสดงลักษณะนั้นแสดงให้เห็นความแตกต่างจากการประเมินคนงานจากเลวไปยังดี ต่อมาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์และเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 โดย วอลเตอร์ ดิลล์ สกอตต์ (Walter Dill Scott) ได้เสนอแนะให้กองทัพบกสหรัฐอเมริกาประเมินผลการปฏิบัติงานของทหารบกเป็นรายบุคคล (Man - to - Man Rating) ซึ่งปรากฏผลเป็นที่พอใจ และนอกจากนั้นยังมีการนำเอาวิธีการประเมินแบบต่างๆ เข้ามาใช้ ซึ่งส่วนใหญ่จะแปลความหมายของผลการประเมินออกมาเป็นตัวเลข สามารถที่จะปรับระดับตัวเลขเหล่านั้นได้ตามความสามารถของบุคคล ทำให้การประเมินที่มีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น องค์ประกอบดังกล่าวนี้อาจประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคลและผลงานที่ปฏิบัติได้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ต่อมาการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ Merit Rating ที่ใช้ประเมินคนงานรายชั่วโมงได้ลดความสำคัญลง เนื่องจากธุรกิจต่างๆ ได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของพนักงานระดับสูงซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของกิจการ จึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะ Employee Appraisal หรือ Performance Appraisal โดยมุ่งที่จะประเมินว่าพนักงานผู้ใดมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้บริหารในอนาคต และเพื่อวางแผนพัฒนาบุคคลให้เป็นไปตามนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานในระยะแรกที่กล่าวมานั้น อยู่ภายใต้สมมติฐานที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลอื่นๆ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้น จึงมุ่งเน้นไปที่การประเมินคุณลักษณะของบุคคล (Trait) หรือ บุคลิกภาพ (Characteristic) เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ Rensis Likert ใน New Pattern of Management และศูนย์วิจัยทางสังคมศาสตร์ค้นพบว่า วิธีการประเมินเน้นคุณลักษณะของบุคคลหรือบุคลิกลักษณะ นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการยกระดับการผลิตและแรงจูงใจของคอนงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นการไม่พัฒนาบุคลากรอีกด้วย โดย Likert ได้เสนอให้ใช้วิธีการประเมินที่ผู้รับการประเมินมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานแทนวิธีการประเมินแบบเดิมที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล ต่อมาได้มีการศึกษาถึงวิธีการประเมินและปัญหาทางวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อเขียนของ Peter Drucker ใน The Practice of Management ได้มีส่วนผลักดันให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน โดยใช้วิธีการบริหารงานแบบกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Management by Objective) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นพฤติกรรมการทำงานหรือผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ (Result Based Approach) โดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่วิวัฒนาการมามีทั้งหมด 3 แบบ คือ แบบที่ไม่เป็นระบบ (Unsystematic) ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน (Casual) การประเมินแบบมีระบบและเป็นแบบดั้งเดิม (Traditional) ซึ่งประเมินทั้งคุณลักษณะประจำตัว ผลงาน หรือทั้งสองอย่าง และวิธีทางพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Mutual Goal Setting)

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการพิจารณาความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้

เสนาะ ดิเียว (2522 : 26) การประเมินผลงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

เกียรติทอง คุ่มไพโรจน์ (2537 : 11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการทำงานของลูกจ้างคนหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับของแต่ละชั้นงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2530 : 127) ได้นิยามว่า เป็นระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเกณฑ์ และวิธีการต่างๆ อย่างปราศจากอคติใดๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องความก้าวหน้าซึ่งจะส่งผลให้องค์การเจริญเติบโต

บุญญ์ สาธร (2517: 425) ได้นิยามว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากร และเป็นการประเมินสมรรถภาพของบุคลากรไปในตัว การประเมินดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคลากร ส่วนการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาาระดับสูง ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงกระทำเป็นขั้นๆ นับตั้งแต่ขั้นต้นไปจนถึงขั้นสูง บุคลากรทุกคนจะมีผู้ที่อยู่เหนือตนเป็นผู้ประเมินผลงานของตนทุกคน

สีมา สีมานันท์ (2522 : 56) ได้นิยามว่าเป็นการประเมินว่าคนทำงานได้ผลเท่าที่ควรจะทำได้หรือด้อยกว่า หรือดีกว่าที่คาดหมาย และคําค่าเงินเดือนที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้นๆ หรือไม่

ทิฟฟิน และแมคเคอมิกค์ (Tiffin and McCormick อ้างใน สิริวุฒิ หงษ์พานิช. 2519) ได้นิยามว่า เป็นระบบประเมินตัวบุคคลโดยผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่มีความคุ้นเคยกับงานที่ผู้ถูกประเมินผลงานกระทำงานนั้น

คาสซิโอ (Cascio. 1978 : 135) เป็นระบบที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์หลายๆ ด้าน เช่นเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต และในการกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล

เดลว์ และบีช (Dale and Beach. 1987 : 290) ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นการประเมินค่าบุคคลในด้านการปฏิบัติงานและศักยภาพในการพัฒนาตนเองของบุคคล

นิยะดา ชุณหวงษ์ (2515 : 126) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่า ในระยะเวลา เช่น ช่วงระยะเวลา 1 ปี ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีผลงานดีเด่นหรือมีผลใช้ไม่ได้ การประเมินจะกระทำโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรง โดยที่แผนกบริหารงานบุคคลมีหน้าที่กำหนดนโยบายไว้ให้มีแนวทางเดียวกัน

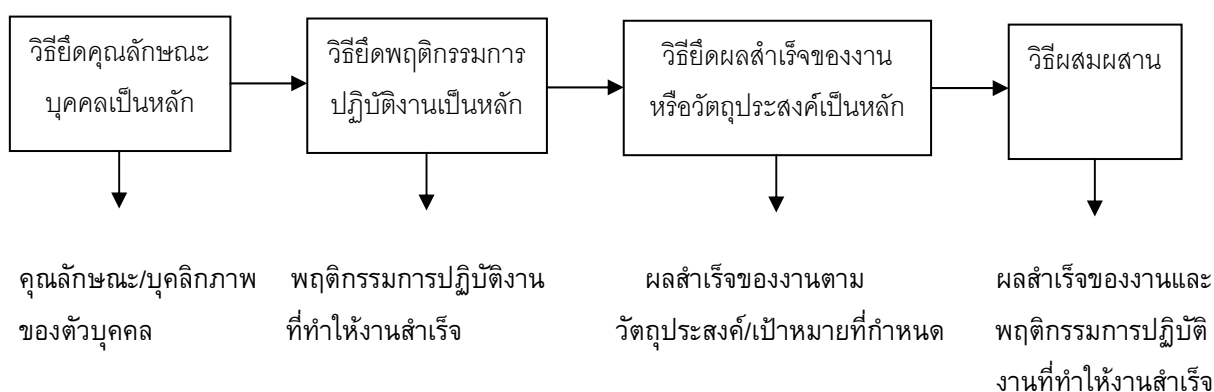
สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 150) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินการปฏิบัติงานของแต่ละคน มีความสามารถปฏิบัติงานได้เพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกไว้ หรือจากการสังเกตและวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาในผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2525 : 198) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะประเมิน เพื่อให้ทราบว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2534 : 12) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้เป็นธรรมโดยทั่วกัน และยังสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบการประเมินค่าการปฏิบัติงานหรือผลงานด้วยการบันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งผู้ประเมินการปฏิบัติงาน คือ ผู้บังคับบัญชา

วิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา (2532 : 52) กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีจะมีความเหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน การจัดแบ่งส่วนงาน และมาตรฐานต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ ซึ่งจากการศึกษารวบรวมเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่วิวัฒนาการจากอดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งรูปแบบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานได้เป็น 4 ลักษณะใหญ่



ภาพประกอบ 1 แสดงวิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 17-19) กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญต่อพนักงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กร ในเรื่องเดียวกันนี้คณะกรรมาธิการข้าราชการพลเรือนระบบไว้ในหนังสือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเป็น ก.พ. (2530 : 1415) มีความสอดคล้องเกี่ยวกับ ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 3 แนวทาง คือ

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างไร ถูกต้องหรือมีข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะให้คำตอบแก่ผู้ปฏิบัติงานได้และในกรณีการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่ำกว่ามาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ต้องการ ผู้บังคับบัญชาอาจจะช่วยให้ผู้นั้นได้มีโอกาสแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา การจัดการให้หน่วยงานของตนเองดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ เป็นหน้าที่รับผิดชอบอันสำคัญของผู้บังคับบัญชาและการประเมินการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาในการบริหารหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายนั้นๆ
3. ความสำคัญต่อหน่วยงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานทุกคน ทุกระดับในหน่วยงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละคน แต่ละตำแหน่ง ปฏิบัติงานของตนตามที่ได้รับมอบหมายได้ผล เมื่อทราบค่าผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนแล้ว ผู้บริหารของหน่วยงานก็สามารถหาทางปรับปรุง

ผู้ปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานให้ดีขึ้นได้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่อยู่แล้วก็สามารถใช้วิธีจูงใจโดยการให้รางวัลตอบแทน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปว่า ความสำคัญการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมืออันสำคัญของผู้บริหารในองค์กร เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้หรือไม่ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาคุณภาพงาน

วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2514 : 203-207) เพื่อพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุง เพิ่ม เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน

โกวิท ประวาลพุกษ์ (2519 : 14) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประเมินว่า เพื่อชี้แนวทางให้บุคลากรได้ทำงานเต็มความสามารถ การประเมินผลงานที่ดีย่อมมุ่งที่จะปรับปรุงแก้ไขบุคลากร

สมพงศ์ เกษมสิน (2521 : 152-153) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณา เกี่ยวกับการบริหารงานด้านต่างๆ

1. แต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงาน
2. เลื่อนตำแหน่ง
3. การปรับปรุงสมรรถภาพของการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
4. การจัดสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
5. ความดีความชอบ
6. การพิจารณาให้ผู้ปฏิบัติงานหย่อนสมรรถภาพและไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้นให้พ้นตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

เร็กซ์ดี ปานเจริญ (ผู้แปล) (Joseph Putti. 2533 : 20) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความยุติธรรมว่า

1. ช่วยพนักงานปรับปรุงการทำงาน
2. กระตุ้นความสนใจในการพัฒนาตนเองตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้แต่ละคนมีความสามารถ
3. เพื่อให้มีจำนวนบุคคลและช่วยในการคัดเลือกบุคคลในเวลาพิจารณาเลื่อนขั้น
4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับเงินเดือนที่ได้รับ
5. เป็นโอกาสสำหรับพนักงานที่จะแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับงานหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง
6. เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดี
7. เพื่อส่งเสริมมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น
8. เพื่อให้พนักงานได้รู้ว่ายืนอยู่จุดใด

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 22) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาผลตอบแทน ได้แก่ การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี เลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์อื่นในทำนองเดียวกัน

2. ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานโดยนำไปใช้ในการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานตื่นตัวด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การแจ้งให้พนักงานทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยและดำเนินการส่งเสริมหรือปรับปรุงด้านต่างๆ

3. ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาศักยภาพ กระทำได้โดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน วางแผนและแนะแนวอาชีพแก่พนักงาน

เสนาะ ดิยาวี (2522 : 161) ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานอาจกระทำด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บังคับบัญชา แต่วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในเรื่องค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดสินใจจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน
3. เพื่อเป็นหลักในการพิจารณาเปลี่ยนแปลงสถานะของผู้ปฏิบัติงานด้วยการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ย้าย หรือให้ออกจากงาน
4. ทำให้รู้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันในเรื่องการปฏิบัติงาน มีความสามารถเฉพาะด้านได้
5. เพื่อวัดค่าการปฏิบัติงานของพนักงานอันเป็นสิ่งชี้ว่าพนักงานคนนั้นควรอยู่ปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

6. เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยของพนักงานในแง่จุดเด่นก็จะได้เสริมให้ได้ประโยชน์ยิ่งขึ้น จุดด้อยก็จะได้แก้ไขให้กลายเป็นผลดีต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกล่าวไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ก.พ.(2530 : 6) ที่ว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมี ดังนี้

1. เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดี
2. เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วยการติดตามว่าการทำงานของแต่ละคนมีจุดอ่อนและจุดแข็งอย่างไร แล้วให้คำปรึกษาในเรื่องข้อบกพร่องต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้หลักกระตุ้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานสนใจในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อกลั่นกรองและตรวจสอบเทคนิคการบริหารงานบุคคล

4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายทางการบริหารงานบุคคลในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการคัดเลือกตัวบุคคลสำหรับการบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินเดือน การให้รางวัลยกย่องผู้ทำงานดีและลงโทษผู้ทำงานผิดพลาด

สรุปว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้พนักงานมีหลักการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2514 : 203-207) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมินและความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

ความเชื่อมั่นได้ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆ ครั้ง ความคงเส้นคงวานี้ใช้ให้เห็นได้จาก

ก. เมื่อผู้ประเมินบุคคลหลายๆ ครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกันเช่นนี้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) และผู้ประเมินอาจจะกลับมาประเมินอีกหลังจากนั้น 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายในขอบเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คือ งานไม่เปลี่ยนไปและนำไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินเดิม ถ้าผลเหมือนกันอีก แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

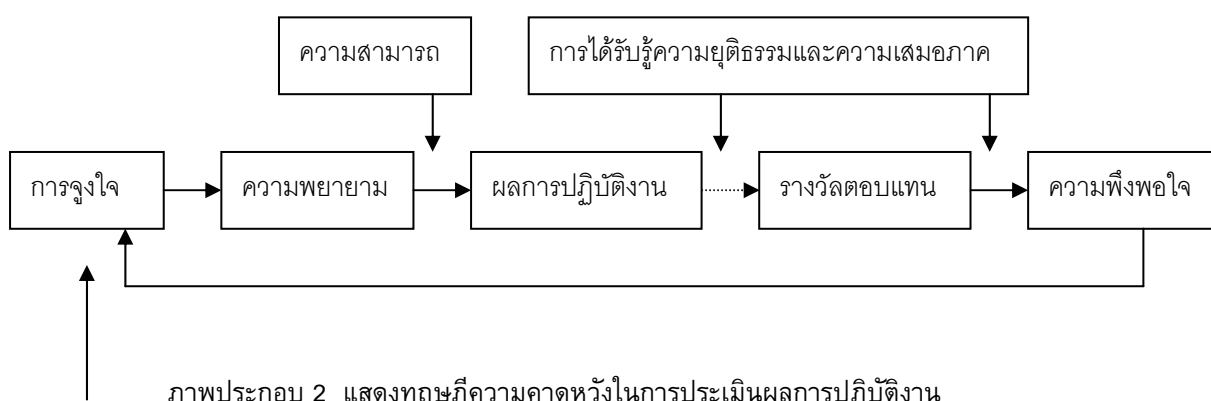
ข. เมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆ คนคอยสังเกตผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสอดคล้องกันก็แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

ความเที่ยงตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนที่ทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดี หมายความว่า บุคคลนั้นทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้ว การนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรมเหล่านั้น ก็จะได้ผลตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 26) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานมิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the Work-Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ หลักการนี้มักทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธีซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วิธีวัดโดยอ้อม กล่าวคือ วัดพฤติกรรมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้วประเมินค่าออกมา จึงทำให้เกิดการสับสนขึ้นในบางครั้ง เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วเราวัดพฤติกรรมของพนักงานมิใช่ตัวพนักงานและอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้นให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดหามาตรการในการควบคุมและติดตามงาน ซึ่งมาตรการที่สำคัญอันหนึ่ง คือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง จึงนับได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

ทฤษฎีความคาดหวังในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ไมเคิล (Micheal. 1981 : 21) อธิบายหลักทางจิตวิทยาผลตอบแทน หรือรางวัลต่าง ๆ ยังมีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) แผนภาพดังนี้



การจูงใจปัจเจกบุคคล เป็นการกระทำ (Function) ของ

1. ความคาดหวังในการใช้ความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลตอบแทน
3. การได้รับรู้ถึงแรงดึงดูดของรางวัลตอบแทน

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 23) ประโยชน์ขึ้นอยู่กับการนำเอาผลที่ประเมินได้ไปใช้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมินซึ่งส่วนมากแล้วจะนำไปใช้สำหรับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีเท่านั้น

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 160-161) อธิบายถึงประโยชน์การประเมินผลการปฏิบัติงานมีว่า

1. เพื่อให้การปฐนาเห็นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินไปด้วย ความยุติธรรม มีเหตุผล มีระบบเป็นแบบแผน
2. เพื่อให้การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม
3. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาว่าบุคคลใดมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานหรือผู้ใดหย่อนสมรรถภาพไม่สมควรจะให้ปฏิบัติงานในองค์การต่อไป
4. เพื่อประโยชน์ในการกำหนดวิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องตามความจำเป็นและความต้องการในแต่ละประเภท
5. เพื่อประโยชน์ในการสับเปลี่ยน โยกย้าย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เพื่อเกิดประสิทธิผลแก่งาน
6. เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคคล

7. เพื่อเป็นเครื่องจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กร ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ

สวัสดี สุคนรังษี (2517 : 54-55) ประโยชน์มีดังนี้

1. ประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
2. ช่วยชี้ว่าผู้ใดมีความชำนาญงาน ความรู้ความสามารถในการปรับตัว เพื่อการพิจารณาความเหมาะสมในการโอนย้าย

3. เพื่อพิจารณาข้อดีและข้อบกพร่องของพนักงานแล้วนำไปพัฒนาทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะก้าวหน้ายิ่งขึ้น

4. เพื่อปรับปรุงวิธีการเลือกสรรและเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบเพื่อเลือกสรรบุคคลเข้าทำงานและ

5. เพื่อช่วยในการพิจารณาให้พนักงานออกจากงาน เมื่อปรากฏว่าไม่สามารถทำงานได้ดีและเมื่อต้องการลดจำนวนพนักงานได้เป็นธรรมยิ่งขึ้น

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กล่าวอ้างอิงไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2530 : 17-20) มีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องประโยชน์การประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. รักษาระดับและเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงผลการประเมินให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับจุดเด่น จุดด้อยของความสามารถและข้อดีข้อเสียของผลการประเมิน เพื่อให้สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

2. พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ผลการประเมินเป็นเครื่องชี้ให้ทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงาน

3. เลื่อนตำแหน่ง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ใดมีความสามารถและศักยภาพเหมาะสมกับงาน ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นหรือไม่

4. การโอนย้าย

5. การให้ออกจากงาน

6. การพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือน

7. การปรับปรุงโครงการและวิธีการต่างๆ

ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ (2533 : 178-179) ได้กล่าวถึงประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้

1. เป็นพื้นฐานในการคัดเลือกผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2. ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามระบบคุณธรรม

3. ตรวจสอบความสำเร็จในการสรรหา คัดเลือก การบรรจุเข้าทำงาน ตลอดจนการฝึกอบรม

4. เป็นหลักฐานที่สามารถแสดงได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาเงินเดือน

5. ในการให้คำแนะนำหรือแนะแนวแก่ผู้ปฏิบัติงานว่าควรจะเป็นอย่างไร

6. การสับเปลี่ยนโยกย้าย การลดตำแหน่งงาน และการให้ออกจากงาน

7. เป็นแนวทางในการวางแผนด้านพัฒนาบุคคล

8. ประโยชน์ในการใช้บันทึกความสามารถของพนักงานในด้านต่างๆ

9.ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่ได้ปรึกษาหารือ

สรุปว่าประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยผู้บริหารในการพิจารณา การสรรหา การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ให้เป็นไปด้วยความยุติธรรมและเป็นระบบพิจารณาสมรรถภาพของบุคคล เพื่อรักษาระดับและเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ อันเพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นร่วมกัน วางแผนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา หน่วยงานและเป็นองค์ประกอบใช้ในการตัดสินใจ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นงานที่กระทำหลังจากที่ได้มีการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงาน และได้มีการให้ทำงานไประยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนดแล้ว ซึ่งผู้บริหารจะต้องติดตามประเมินผลดูเป็นระยะ ๆ ว่าผลงานที่ปรากฏจากการกระทำของบุคคลดังกล่าวเป็นอย่างไร

ธงชัย สันติวงษ์ (2525 : 198-199) กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่หน่วยงานควรดำเนินการดังนี้ คือ

1. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่มีแบบแผนไว้ว่าจะกระทำเมื่อใด ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน
2. กำหนดให้ผู้ทำการประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. กำหนดให้ผู้ทำการประเมินดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. นำผลที่ประเมินได้มาถกเถียงและพิจารณากับพนักงาน
5. การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและการสรุปผลเป็น 2 ระบบควบคู่กัน คือ ทั้งในรูปแบบที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สมิต สัชฌุกร (2526 : 47) กล่าวถึงขั้นตอนประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. พิจารณาการพรรณนางาน
2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. กำหนดเกณฑ์ หรือมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติ
4. กำหนดขอบเขตผู้ปฏิบัติงาน
5. กำหนดขอบเขตผู้ประเมิน
6. กำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. กำหนดระยะเวลาความถี่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
8. จัดทำบันทึกการประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. วิเคราะห์ผลการประเมิน
10. อภิปรายผลการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน แจงและอภิปรายผลการประเมินกับผู้ถูกประเมิน ดังนั้นผู้บริหารในฐานะที่เกี่ยวข้องโดยตรงจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัญหา การแก้ปัญหา และข้อควรคำนึงในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 29-134) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเกิดจาก

1. ผู้บริหารชั้นสูงหรือเจ้าของกิจการ ขาดความรู้ความเข้าใจแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่เห็นความสำคัญของการประเมินว่ามีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การหรือบริษัทของตนให้ดีขึ้นได้อย่างไร จึงไม่เอาใจใส่หรือให้การสนับสนุน
2. ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดความรู้และเข้าใจในแนวความคิดที่ถูกต้องในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ หรือคุณค่าของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มักประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนอยู่ในระดับกลาง ส่วนมากแล้วผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมิน มักจะตีค่าผลการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานเกินกว่าหรือต่ำกว่าผลการปฏิบัติงานที่พนักงานปฏิบัติได้จริง ผู้บังคับบัญชามีความประทับใจพิเศษ ซึ่งเรียกว่า “ฮาโล” (Halo) ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยตรรกวิทยา มีข้อสมมติฐานที่ผิดต่อพนักงาน ซึ่งเรียกว่าประเภทสเตอริโอ (Stereo type) และไม่แจ้งและหารือผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและองค์การ
3. ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความศรัทธาหรือความเชื่อมั่นในระบบการประเมิน
4. ฝ่ายบุคคลไม่เข้าถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตน ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการ เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมและทันสมัยที่จะพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของตนในด้านที่ ฝ่ายบุคคลไม่ได้รับความสนับสนุนจากฝ่ายบริหารชั้นสูงหรือเจ้าของกิจการ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจของตนในด้านนี้ได้อย่างเต็มที่

ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ (2533 : 195-196) มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้ คือ

1. ผู้บังคับบัญชา
2. ผู้ถูกประเมิน
3. มาตรฐานในการปฏิบัติงานอาจกำหนดไว้ไม่ดีหรือไม่ถูกต้อง
4. ความยากหรือความไม่แน่นอนในปัจจุบันของการวัด

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่บ่อยครั้งจนเกินไปก็เป็นปัญหาสำคัญอันจะทำให้เป็นภาระหนักเกินไปจนไม่มีเวลาปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ

6. ช่วงการประเมินผลนานเกินไปทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานคลาดเคลื่อนไปโดยปัญหา
เช่นนี้เรียกว่า Regency Error

7. การประเมินแต่ละครั้ง มีจุดมุ่งหมายหลายอย่างเกินไป

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2534 : 47-49) กล่าวเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความผิดพลาดอันเกิดจากการปล่อยหรือกดคะแนน (Leniency or Strictness error)

2. ความผิดพลาดอันเกิดจาก “Halo Effect” หมายถึง ความยึดมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาเป็นหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล

3. แนวโน้มการเข้าหาศูนย์กลาง (Central Tendency) หัวหน้าหน่วยงานส่วนมากจึงให้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

4. เกิดความลำเอียงเพราะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Inter-personal Relation bias)

5. อิทธิพลของหน่วยงาน (Organization influence) หัวหน้าหน่วยงานบางคนต้องการให้หน่วยงานของตนเด่นกว่าหน่วยงานอื่น ก็เลยให้คะแนนบุคคลทุกคนสูง

6. ในกรณีที่ต้องให้หน่วยงานกลางในการประเมินผลนั้น อาจทำให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานไม่พอใจ

7. ปัญหาในเรื่องการต่อต้านจากบุคคลผู้ถูกประเมิน อันเป็นธรรมชาติของมนุษย์

8. ปัญหาเรื่องการรักษาความลับ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เพราะในระบบการเก็บไว้เป็นความลับนั้น ผู้ถูกประเมินจะไม่ทราบว่าเขาปฏิบัติงานได้ผลหรือไม่ได้ผล จะไม่มีช่องทางปรับปรุงงาน ไม่ทราบโอกาสก้าวหน้าของงาน

การแก้ไขปัญหา ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้ คือ

1. พยายามประเมินโดยอาศัยความคิดเห็นของบุคคลากรในการประเมินโดยพรรณนาความให้หน่อยที่สุด เพื่อป้องกันการเกิดอคติขึ้นในการประเมิน

2. ผู้ประเมินต้องทำความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมิน โดยการทำการชี้แจง ทำความเข้าใจ การฝึกอบรมซึ่งมีผลให้ผู้ประเมินสามารถประเมินโดยเข้าใจเรื่องที่จะประเมินได้อย่างแท้จริงและทำได้ถูกต้อง

3. ใช้แบบประเมินที่เน้นในด้านที่สามารถระบุออกมาได้โดยแน่ชัด

4. สนับสนุนให้มีการใช้วิธีการกำหนดแนวทางร่วมกันในการปฏิบัติงานและกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชารูจักกับผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้นเพื่อผลประโยชน์ในการประเมินที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องแม่นยำ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 160) ได้เสนอข้อควรคำนึงในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกคน เพราะหากผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เห็นด้วย แบบประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นก็ไม่มีผลอะไร นอกจากนี้แม้จะมีผู้บังคับบัญชาบางคนไม่เห็นด้วย อาจเกิดการวิพากษ์วิจารณ์และก่อให้เกิดทัศนคติไม่ลงงามต่อการประเมินการปฏิบัติงานได้ในที่สุด

2. เมื่อทุกฝ่ายให้ความเห็นชอบในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว จำต้องยึดนโยบายและปฏิบัติ โดยเคร่งครัดและทั่วถึง มิฉะนั้นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นก็ไม่มีสัมฤทธิ์ผล

3. ก่อนที่จะนำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับความคิดเห็นขอมาใช้ ควรจะได้ชี้แจงให้ผู้ มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงแบบและวิธีการโดยต้องแท้เพื่อให้การปฏิบัติดำเนินไปแนว เดียวกัน

4. เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น การรวบรวมผลการปฏิบัติงาน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากเพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบแก่ พนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว ควรจะมีลักษณะเป็นไปในทางสอนแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น ในการดำเนินงานมี ข้อบกพร่องผิดพลาดประการใดจนเป็นอุปสรรคต่อการพิจารณาความดีความชอบแล้ว ควรแจ้งให้เจ้าตัวทราบ เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

บุญทัน ดอกโรสง และ เอ็ด สาระภูมิ (2528 : 185) ได้กล่าวถึงข้อควรคำนึงในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ คือ

1. การคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ประเมินผลงานให้เหมาะสม
2. ผู้ทำหน้าที่ในการพิจารณาควรมีความเข้าใจในหลักการวัตถุประสงค์
3. ต้องระลึกลู่เสมอว่าการพิจารณาจะมีผลโดยตรงต่อความรู้สึกของคณงาน โดยเฉพาะความ ยุติธรรมต่อคณงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง
4. วิธีการเสนอแนะใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ ควรนำมาใช้และปฏิบัติเพื่อศึกษาเรียนรู้พฤติกรรมของคณ
5. ควรยกเลิกระบบพวกพ้อง หรือจัดความสัมพันธ์พิเศษ ผู้พิจารณาไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัว กับงานออกจากกันได้ ก็เป็นเรื่องยากที่จะให้การประเมินนั้นเป็นไปตามหลักการ

เสนะ ดิยาวี (2534 : 164-165) ได้เสนอหลักการที่ดีที่ช่วยลดข้อผิดพลาดไว้ 5 ประการดังนี้

1. การแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่ประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องคัดเลือกให้เหมาะสมอย่างน้อยประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และผู้บังคับบัญชาของฝ่ายงานและหัวหน้าแผนกงาน

2. ผู้ทำหน้าที่พิจารณาการปฏิบัติงาน ควรจะมีความเข้าใจในหลักการ ระบบการประเมิน วัตถุประสงค์และวิธีการโดยตลอด ด้วยการปรึกษาหารือก่อนว่าจะดำเนินการอย่างไร

3. ต้องระลึกลู่เสมอว่า การพิจารณาประเมินผลจากผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

4. ผู้ทำหน้าที่ประเมินการปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

5. ผู้พิจารณาจะต้องจัดความรู้สึกที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับพนักงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 134-142) กล่าวถึงข้อควรคำนึงในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. ต้องกระทำเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง
2. ดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงหน้าที่การงานในตำแหน่งของตนพร้อมทั้งผล การปฏิบัติงานที่คาดหวังจากเขาด้วย
3. ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง
4. ทำการแจ้งและหารือกับผู้ปฏิบัติงานทุกครั้งหลังการประเมิน
5. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการกำหนดและใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน

6. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2514 : 207) ได้ให้ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจ และความล้มเหลวของการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทั่วไปมาตรฐานการปฏิบัติงานจะระบุว่า งานที่ต้องทำควรมีปริมาณมากน้อยแค่ไหน หรือควรมีคุณภาพดีเพียงใด

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมภูกร (2544 : 71) มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน อันขยายความถึงลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจะระบุลักษณะของการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมได้ โดยเหตุที่ต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และกับบุคคลอื่นๆ ทั้งที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วย และที่มีได้เกี่ยวข้องด้วย สิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่งานนั้นๆ ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นั้นจะต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามที่กำหนดไว้ อันถือได้ว่าเป็นมาตรฐานที่จะใช้เปรียบเทียบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานเป็นสิ่งที่ท้าทายในผู้ปฏิบัติงานพยายามที่จะปฏิบัติให้ได้ เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของตน เป็นการง่ายที่จะไม่กำหนดมาตรฐานและง่ายที่อาศัยการเปรียบเทียบงานที่กำลังปฏิบัติอยู่กับการที่เคยปฏิบัติมาครั้งก่อนๆ แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพเพราะไม่มีมาตรฐานอย่างใดที่จะเตรียมการหรือกำหนดการปรับปรุงให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันการประเมินผู้ปฏิบัติงานจะมีความหมายเพียงเล็กน้อยถ้าการประเมินไม่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

ในประการสำคัญ การกำหนดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้สามารถตรวจสอบและคงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งถ้าขาดไปก็จะเป็นการยากที่จะควบคุมให้ได้ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา และพนักงานทุกคนทุกระดับในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ด้านประสิทธิภาพ

- (1) ช่วยให้นักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- (2) ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน
- (3) ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้
- (4) ช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานได้

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ
 - (1) ช่วยเป็นสิ่งที่เร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน
 - (2) ช่วยให้พนักงานที่มีความสามารถเกิดความรู้สึกท้าทาย
 - (3) ช่วยให้พนักงานที่มุ่งความสำเร็จเกิดความมานะพยายาม
 - (4) ช่วยให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานดีเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน
3. ด้านการปรับปรุงงาน
 - (1) ช่วยให้พนักงานรู้ว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร
 - (2) ช่วยให้ไม่จำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง
 - (3) ช่วยให้เห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
 - (4) ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิตภาพ
4. ด้านการควบคุมงาน
 - (1) ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีเครื่องช่วยในการควบคุมงาน
 - (2) ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ได้ง่ายขึ้น
 - (3) ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น
 - (4) ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - (1) ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์
 - (2) ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก
 - (3) ช่วยให้การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน
 - (4) ช่วยให้พนักงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

สมิต สัณณกร (2537 : 8) อธิบายถึงการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาร่วมกันทำความเข้าใจและทบทวนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบงานนั้นๆ
2. ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องให้ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงงานที่จะมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องเขียนรายการงานให้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจและสามารถยึดเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
3. ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องพยายามทำให้เกิดความเห็นชอบร่วมกันก่อน จึงจะตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ การตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอย่างยั้งจะต้องปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะจากการพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้บังคับบัญชาจะได้
 - (1) รับทราบความคิดเห็นและการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา
 - (2) เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นว่า มาตรฐานที่ตั้งขึ้นนั้นสมบูรณ์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
 - (3) จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดียิ่งขึ้น
 - (4) เกิดความเข้าใจกัน

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายความคิดเห็น คือ

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

สุชา จันทรเอม และสุรางค์ จันทรเอม (2520 : 104) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็น ทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่สามารถแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผย หรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

นิสา สุวรรณประเทศ (2523 : 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

เวสท์ (อรรถิพย์ ลีละพัฒน์. 2535 : 14 ; อ้างอิงจาก West.) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในด้านความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมเหตุการณ์

เคตส์ซิค (สุชา จันทรเอมและสุรางค์ จันทรเอม. 2520 : 104 ; อ้างอิงจาก Kdeshik.) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้

เดวิท (นุญนาท รามสมภพ. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก Davies.) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการสรุปผลหรือการตัดสินพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล หรือเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีวิจรรย์ญาณ โดยยึดความรู้และประสบการณ์ของบุคคลนั้นหลัก โดยไม่จำเป็นต้องเอาความรู้ที่ถูกต้องหรือข้อพิสูจน์ใดๆ มาพิสูจน์

แอล. ที. ทิวสโตน (L.T. Thurstone. 1967 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นแบบรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางคำพูด ความเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากวัดทัศนคติ เราทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ

โทมัส (Thomas. 1971 : 83) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไป ต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมาก จะใช้ในการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามในการวัดอาจใช้มาตรวัดแบบ Thurstone, Likert Scales และ Guttman Scales เป็นต้น

ชอว์ และ ไรท์ (Shaw and Write. 1967 : 320) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgement) หรือทัศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

โคโลซา (Kolasa. 1969 : 386) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

กู๊ด (Good. 1973 : 339) กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

วาฮีเมน (Wahimen. 1973 : 34) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลัดกันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ทวี เลรามัญ (2520 : 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทิศทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพจิตใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ยังไม่แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเป็นที่ปรากฏต่อบุคคลสาธารณชน

ฟอสเตอร์ (Foster. 1952 : 119) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ (Experiences) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experiences) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริง ถือว่าเป็นประสบการณ์อ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยม (Value System and Judgement) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

เรนเนอร์ (Renner. 1954 : 6-7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบรังเกียจ ไม่เห็นด้วย

ประสาธ หลักศิลา (2511 : 398-399) กล่าวว่า ความคิดเห็นต่างๆ ของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะสังสรรค์ประจำวันของเขา และคนเราก็มักมีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังของแต่ละคนย่อมส่งผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ

เรืองวิทย์ แสงรัตน (2522 : 20) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

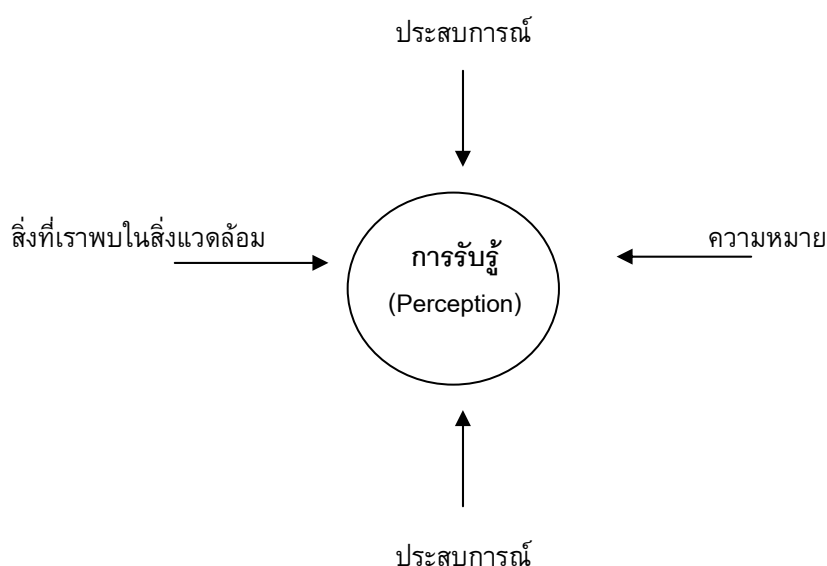
ขวัญใจ สมรรคบุตร (2524 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคลนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคมกรรมที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

สุโท เจริญสุข (2525 : 58-59) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ในการมองโลก ในการรับรู้ (Perceive) สิ่งที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรานั้น เรามองจากสายตาของเราเป็นหลัก เป็นการมองจากประสบการณ์ของเรา และตีความหมายสิ่งที่เราประสบโดยอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเกณฑ์

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือสิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราจะตีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรารับรู้ (Meaning) หรือตีความหมาย (Interpret) สิ่งนั้นอย่างไรในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลการรับรู้และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบ ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ในลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้

ความหมายการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2515 : 2) กล่าวว่า การรับรู้คือ การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับ ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความหมายนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความจัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

โสภา ชูพิกุลชัย (2517 : 181) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่อินทรีย์ต่างๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากสิ่งที่ตนได้รับ ออกมาในรูปของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2518 : 116) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ อาการของจิตใจรับเอาผลของการสัมผัสต่างๆ คลุกเคล้าปะปนกันตามความรู้สึกเก่า แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าจะอะไรเป็นอะไร

เดโช สวานนนท์ (2518: 19) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงการที่ร่างกายรับสิ่งเร้าต่างๆ ที่มาเร้าทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ ออกมา

ประนอม สโรธมาน (2520 : 52) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของการที่เราสัมผัสได้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หมายถึงการแปลหรือตีความการรับรู้ความรู้สึก ที่ได้มาออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่เรา รู้จัก เราเข้าใจ

สมัย จิตหมวด (2520 : 100) กล่าวว่า การรับรู้ คือ อาการสัมผัสที่มีความหมาย และการรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลหรือตีความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นต้องใช้อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนมาแต่หลัง

วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ ชีรดากร (2522 : 37) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางสมองในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัส ทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีลักษณะอย่างไร และมีความหมายอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมายออกมา

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2523 : 22) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการตีความสิ่งเร้าจากการสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่างๆ ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือการคิด

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2530 : 70) การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส เริ่มจากไขว่คว้าสัมผัสสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมองแล้วจึงแปลความหมายในขั้นแปลความหมายนี้จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานการแปลความหมาย

สุรางค์ จันทน์เอม (2524 : 107) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. การรับรู้คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
2. การรับรู้คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสเป็นสื่อกลาง
3. การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าดังนี้

สิ่งเร้า → การรับรู้ → การตอบสนอง

วัชร ทรัพย์มณี (2526 : 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ การตีความของการรับสัมผัส ออกเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

บาร์ทลีย์ (Bartley. 1969 : 11-19) การรับรู้คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้มาจากอวัยวะสัมผัส

แกร์ริสัน และมากูน (Garrison and Magoon. 1972 : 637) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัส ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่เร้า ทำให้ทราบถึงสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ฯลฯ การที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหมายหรือแปลความ

กู๊ด (Good. 1973 : 413) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งเร้าภายนอกที่ประสบเป็นประจำ เช่น วัสดุ สถานการณ์ต่างๆ ความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งเร้าดังกล่าว เราความรู้สึก

เคนเดอร์ (Kendler. 1974 : 124) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ 2 ประการ คือ กระบวนการตีความจากสิ่งที่ได้สัมผัสและการเตรียมเพื่อการตอบสนอง

ลินเซย์ , ฮอล และทอมสัน (Lindzey, Hall and Thomson. 1975 : 90-135) “การรับรู้” ถือว่าเป็น กระบวนการจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากซึ่งการรับรู้แล้วบุคคลจะไม่สามารถมี “ความจำ” “ความคิด” หรือ “การเรียนรู้” การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอนดังนี้ บุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้า ซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัส ประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาท และเส้นประสาทจะส่งข้อมูลต่อไปยังสมองซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ

ลินเกรน และแฮร์วี (Lindgren and Harvey. 1981 : 292) ได้กล่าวว่า การรับรู้คือ การตอบสนอง โดยการแสดงออกซึ่งเป็นผลมาจากการสัมผัส และในการแสดงออกนั้นต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการแปลความหมายจากสัมผัสนั้น

คริสทาล (Kristal, 1982 : 178) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ที่สูงกว่าการรับสัมผัส เป็น กระบวนการที่สมองแปลความหมายสิ่งเร้า ซึ่งรับมาจากอวัยวะสัมผัสว่าสิ่งเร้านั้นมันคืออะไร

โกลเดนสัน (Goldenson. 1984 : 543) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นการรู้ถึงวัตถุดิบของ ความสัมพันธ์และเหตุการณ์ต่างๆ โดยการสัมผัสและกิจกรรมเหล่านี้ทำได้โดยใช้อวัยวะสัมผัสและแปลความหมายสิ่งเร้า

โรบินส์ (Robbins. 1998 : 356) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคล จัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ออสบอร์น และคณะ (Osborn and Others. 1998 : 78) ให้ความหมายการรับรู้คือ เป็นกระบวนการ ที่บุคคลเข้าจัดระเบียบ ตีความ แกะไข และตอบสนองต่อสารสนเทศจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

เชรีโน และบูดเค็น (ศิริชัย ไตรสารศรี. 2539 : 13 ; อ้างอิงจาก Senero & Boodken.) การรับรู้คือ การที่บุคคลใช้ระบบประสาทสัมผัสภายในของเขารับเอาระบบข้อมูลจากภายนอกมาอย่างกระตือรือร้น โดยใช้ ภาวะวิสัยและมีการสร้างสรรค์ ทำให้เกิดกระบวนการทำงาน 3 อย่าง ได้แก่ การเลือกสิ่งเร้า การจัดหมวดหมู่ และการประเมินค่าหรือตีความ

จากการให้ความหมายของการรับรู้พอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหรือให้ความหมายกับสิ่งที่เข้าได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส และการรับรู้นี้มีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำต่างๆ ของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ดังนี้

1. สิ่งเร้าหรือข้อมูลกระทบอวัยวะสัมผัส ส่งผ่านเข้าสู่สมอง
2. สมองแปลความหรือให้ความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย
3. ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับรู้
4. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำ คำสั่งสอน

กระบวนการของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515 : 3) กระบวนการของการรับรู้ต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัส รับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะสัมผัสต่างๆ เพื่อให้บุคคลรับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสคือส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความนั้นถูกต้อง เพียงใดซึ่งต้องอาศัยสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การสังเกต การตั้งใจ สนใจและคุณภาพจิตใจของบุคคลในขณะนั้น

3. การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อช่วยแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำหน้าที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว โดยอดีต ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมมีความสำคัญมากในการแปลความหมาย และในการแปลความหมายที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือเป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน และต้องมีปริมาณมาก หมายถึง มีความรู้หลายๆ อย่างจึงจะช่วยแปลความหมายได้สะดวก

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525 : 77) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้ไว้ว่าการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. สิ่งเร้ามากระทบสัมผัสของอินทรีย์
2. กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง
3. สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525 : 79-105) ลักษณะของผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหลัง มากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะผู้รับรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะผู้รับรู้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ทำให้การรับรู้ต่างกันออกไป

2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความจำ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม

ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของคนเรากลายเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่

1. ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า
2. ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า
3. ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า
4. สภาพและพื้นฐานการรับรู้

ประเภทของการรับรู้ทางสังคม

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 228-239) การรับรู้ทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. การรับรู้ทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ
2. การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยข้อมูล 3 ประการประกอบกันคือ
3. ลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรมและคำบอกเล่า
4. การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพหรือมโนคติของสิ่งต่างๆ ตามที่บุคคลรับรู้เป็นภาพที่อยู่ในความคิดหรือจินตนาการของบุคคล และบุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้นให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย

การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการตีความหรือแปลความหมายสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ตามความเชื่อตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและอธิบายสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้ การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. ระดับการรับรู้ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เชาวน์ปัญญา หรือความเฉลียวฉลาดแตกต่างกัน ย่อมจะตีความหรือแปลความหมายต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน
2. การเปลี่ยนการรับรู้ คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ โดยมีโอกาสสนทนาหรืออภิปรายกับผู้ที่มีระดับการรับรู้สูง ก็อาจจะถูกผู้ที่มีระดับการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวคิดหรือแนวการรับรู้ได้

เสาวลักษณ์ ทรงสงวน (2540 : 17-18) การรับรู้ของบุคคลนั้นมีทั้งการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง การรับรู้บุคคลอื่น การรับรู้สังคม โดยสังคมเป็นตัวเร้าในลักษณะที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งเป็นผลของการทำงานของระบบประสาทสัมผัส และมีสภาพการจูงใจประสบการณ์มีทั้งที่เป็นความรู้สึก ความรู้สึกนี้จะบรรยายเป็นคำพูดไม่ได้ หรือประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้และสามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดได้ และถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังได้ หรือในลักษณะของประสบการณ์ที่เป็นนามธรรม เป็นประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้ยาก แต่สามารถที่จะอธิบายลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงถึงประสบการณ์นี้ได้

ความสำคัญของการรับรู้

สถิติ วงศ์สวรรค์ (2525 : 105) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้แล้วการเรียนรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้ สังเกตได้จากกระบวนการดังนี้ สิ่งเร้า ประสาทสัมผัสกับสิ่งเร้า ตีความและรู้ความหมาย การรับรู้ เกิดสังเกตเป็นการเรียนรู้ มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์พัฒนาเป็นเจตคติแล้วพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

บุคคลจะรับรู้ในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกแต่เพียงบางส่วนเท่านั้น ไม่ใช่ทั้งหมด ดังนั้นการทำความเข้าใจในการเลือกที่จะรับรู้ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคล รวมถึงตลอดถึงพฤติกรรมของเขาได้มากขึ้น

มูนน์ (Munn. 1966 : 71) กล่าวว่าบุคคลอาจจะรับรู้ต่างกันโดยเกิดขึ้นจาก 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยความสนใจจากภายใน คือคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการแรงขับและสนใจ
2. ปัจจัยความสนใจจากภายนอก เป็นลักษณะภายนอก ได้แก่ ความยึดมั่น ความเชื่อมั่น คำแนะนำ คำสอน ที่ได้รับกันต่อๆ มา ทั้งหมดนี้มีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์ ภาวะแวดล้อม ต่างๆ มีความแตกต่างกัน

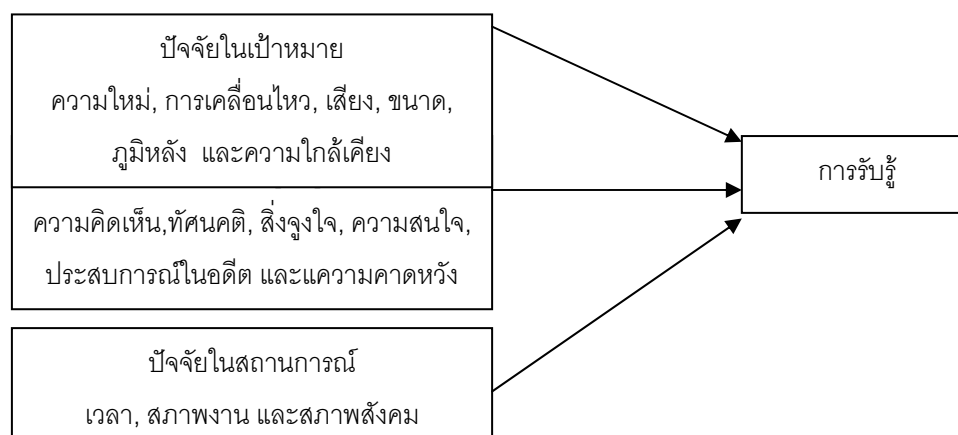
พัชนี วรกวิน (ศิริชัย ไตรสารศรี. 2539 : 12 ; อ้างอิงจาก พัทณี วรกวิน. 2524.) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สรุปดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้รับรู้ บทบาทของคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้มีส่วนในการรับรู้มีส่วนในการรับรู้อย่างมากเพราะบอกแนวโน้มว่าจะเกี่ยวข้องกับสภาวะที่เป็นจริงของสิ่งเร้าอย่างไร คุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ ความต้องการ ทศนคติ บุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล
2. การใส่ใจ เกิดจากสิ่งเร้าที่มีลักษณะผ่านเข้ามา ร่างกายเกิดความพร้อมและตอบสนอง เนื่องจากการใส่ใจทำให้คนได้ยินได้เห็นสิ่งนั้นก่อนเสมอ ความใส่ใจอาจเกิดจากสภาพการสิ่งภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล
3. การเตรียมพร้อมในการรับรู้ ความพร้อมในการรับรู้จะเกิดขึ้นก่อนมีสิ่งเร้ามากระตุ้นการเตรียมพร้อมจะช่วยให้บุคคลคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้น และเตรียมตัวเองอย่างเต็มที่ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ
4. บุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกที่สำคัญต่อการรับรู้ทางสังคม ได้แก่บุคคลที่มีนิสัยชอบทางสังคม และบุคคลที่ชอบเก็บตัว บุคคลที่มองโลกในแง่ดีย่อมเห็นแต่ส่วนดีหรือวัตถุที่มีลักษณะเป็นสองนัยต่างกัน

โรบินส์ (Robbins. 1998 : 371) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ออกเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียด

1. ตัวผู้รับรู้ เมื่อบุคคลดูเป้าหมายและพยายามตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การตีความนั้นก็จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากของการรับรู้ได้แก่ ทศนคติ สิ่งจูงใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง
2. เป้าหมายที่รับรู้ เป็นสิ่งที่ถูกสังเกตจากการยอมรับและการรับรู้ คนที่เสี่ยงจึงมักจะถูกสังเกตมากกว่าคนที่เจียม ความใหม่ การเคลื่อนไหว น้ำเสียง ขนาด ภูมิหลัง และความใกล้เคียง สามารถสร้างภาพเป้าหมายตามที่เราเห็น เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียวๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจดจำของสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และคล้ายกันไว้ด้วยกัน
3. สถานการณ์ เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม ดังแผนภาพ แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ที่มา : Robbins, S .P. (1998). *Organizational Behavior : Concepts Controversies and Applications*. (8th Ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.



ภาพประกอบ 4 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

อุปสรรคในการรับรู้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 54) อุปสรรคที่สำคัญในการรับรู้ได้แก่

1. Stereotype เป็นภาพความคิดของบุคคลเกี่ยวกับกลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งหนึ่งหรือสิ่งต่างๆ ในความรู้ลึกของคณฯ หนึ่ง เมื่อบุคคลใคร่จะรับรู้ถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ลักษณะหรือภาพของกลุ่มซึ่งบุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่อาจเข้ามามีอิทธิพล ดังนั้นแทนที่จะเป็นการดูลักษณะส่วนตัวบุคคลของคนนั้นเพียงคนเดียว ก็กลับไปตัวกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2. Halo Effect เป็นแนวโน้มที่บุคคลนำเอาลักษณะอย่างหนึ่งหรือจุดใดจุดหนึ่งของบุคคลนั้นมาเป็นตัวประมวลลักษณะโดยรวมของบุคคลนั้น หรือการรับรู้ของบุคคลหนึ่งมาเป็นตัวประมวลลักษณะโดยทั้งหมดของบุคคลนั้น หรือการรับรู้ถึงบุคคลในการพิจารณาจากคุณสมบัติอย่างเดียวของเขา ในลักษณะนี้บุคคลก็อาจกล่าวถึงอีกคนในลักษณะที่ผิด ซึ่งอาจเป็นจุดเด่นหรือจุดด้อยของบุคคลนั้นก็ทำให้เขาสรุปอย่างง่ๆ แต่ก็อาจผิดความจริง

จากสิ่งต่างๆ ที่ได้กล่าวมาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ทำให้พบว่า การรับรู้เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร การที่จะทำให้บุคคลหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ย่อมเกิดจากการรับรู้ในภารกิจและความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นด้วย บางครั้งการรับรู้อาจเกิดความบกพร่อง ไม่แม่นยำ หรือมีการรับรู้ที่บิดเบือนการกระทำตอบโต้ของบุคคลที่ฟังมีต่อสภาพความเป็นจริงขององค์กร ดังนั้นบางครั้งองค์กรอาจเข้ามาจัดการแทรกแซงการรับรู้ ซึ่งอาจทำให้บุคคลมีความเข้าใจในตนเอง รู้และประเมินตนเองไว้ว่ายังบกพร่องในเรื่องใด และเกิดการยอมรับในตนเอง ยอมรับว่าทุกคนคงไม่ได้มีความพร้อม สมบูรณ์ทุกอย่าง แต่บางอย่างก็สามารถฝึกฝน แก้ไขทำให้ดีขึ้นได้ หากบุคคลทำได้ดังนี้ก็ย่อมทำให้การรับรู้ของเขาดีขึ้น

การวัด “การรับรู้”

วิธีการวัดการรับรู้ นั้นเท่าที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าไม่ปรากฏว่ามีงานเขียนหรืองานวิจัยของผู้ใดเขียนไว้อย่างชัดเจน แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการที่คล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยมและการวัดบุคลิกภาพ ทั้งนี้ ก็เพราะว่า การรับรู้เป็นขั้นหนึ่งของเจตคติ ทศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ ตามแนวคิดของบลูม

1. มีการรับรู้สิ่งเร้าและทำการรู้จัก ตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ
 2. มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรมหรือจัดประเภทของลักษณะการตอบสนองนั้นๆ ตามลักษณะของความพอใจหรือนิยมในการตอบสนองนั้นมากน้อยเพียงใด
 3. จัดสร้างคุณค่า หรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของสภาวะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดลำดับขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น
 4. จัดระเบียบค่านิยมเหล่านั้นให้อยู่ในระบบของมโนภาพแห่งตน
 5. จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิตหรืออุดมคติแห่งตนซึ่งในภายหลังจะก่อรูปเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลนั้น
- ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงพอจะรวบรวมวิธีการวัดการรับรู้ได้เป็นข้อๆ ดังต่อไปนี้

การสังเกต ซึ่งบาร์อน และเบิร์น (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2527 : 244 อ้างอิงจาก Baron and Byrne. 1980 : 93-104) ได้กล่าวถึงวิธีการสังเกตการรับรู้ของบุคคลเป็น 4 วิธี คือ

1. พิจารณาที่ใบหน้าของบุคคล ว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
 2. สังเกตที่สายหรือแวตตา
 3. พิจารณาที่บุคลิกภาพ อากัปกริยา ท่าทางของร่างกาย
 4. พิจารณาที่เจตนาของบุคคลว่า พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมามีเจตนาอย่างไร
- การใช้แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นข้อๆ ดังนี้
1. แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย, ใช่-ไม่ใช่, ถูก-ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีคำว่า ไม่แน่ใจอยู่ด้วยก็ได้
 2. แบบสอบถามที่คำถามมีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกล เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และมีคำตอบที่แบ่งระดับการรับรู้ว่ามากน้อยเพียงใดออกเป็น 5 หรือ 7 ระดับ หรืออื่นๆ เช่น น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด หรือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย
 3. แบบสอบถามที่มีคำถามแบบใช้ความหมายของคำตรงกันข้าม เป็นการใช้นำหรือวลีที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ โดยมีสเกลวัดตามแนวนอน แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบสภาพการรับรู้ที่มีต่อเรื่องนั้นๆ
 4. การใช้แบบทดสอบ และเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบเพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา สิ่งเร้านั้นอาจจะเป็นรูปภาพหรือสิ่งของอื่นก็ได้ แบบทดสอบทางจิตวิทยามีหลายประเภท คือ Roschank Ink Blot Test และ Thematic Appreciation Test (TAT) ซึ่งเป็นวิธีให้ผู้ถูกทดสอบระบายความในใจจากการให้ดูภาพที่สร้างขึ้นอย่างไม่แจ่มชัด

4. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ปริยาพร พึ่งพิบูลย์ (2541) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมของระบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการ ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีอายุปานกลางรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและพนักงานที่มีอายุมาก แต่ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความยุติธรรมของการประเมินผล การปฏิบัติงาน

2) พนักงานที่ถูกประเมินโดยผู้ประเมินที่มีลักษณะต่างกันจะรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมี ความยุติธรรมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่รับรู้ว่าคุณประเมินมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนสูงกว่า จะรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณประเมินมีความรู้ความ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนต่ำกว่า พนักงานที่รับรู้ว่าคุณประเมินมีความรู้ความเข้าใจในระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานสูงกว่าจะรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณประเมินมี ความรู้ความเข้าใจในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า และพนักงานที่รับรู้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตน และผู้ประเมินมากกว่าจะรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่รับรู้ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนและผู้ประเมินน้อยกว่า

3) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนของผู้ประเมิน ความชัดเจนใน การกำหนด เป้าหมายการทำงาน และ การแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่ถูกประเมินโดยมีจำนวนของ ผู้ประเมินมากกว่า 2 คน รับรู้ว่าการ ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน้อยกว่าพนักงานที่ถูกประเมินโดยมีจำนวนของผู้ประเมิน 1 คน และ พนักงานที่ถูกประเมินโดยมีจำนวนของผู้ประเมิน 2 คน พนักงานที่รับรู้ความชัดเจนในการกำหนด เป้าหมายการทำงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับรู้ความ ชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และพนักงานที่ได้รับการแจ้งผลการประเมินให้ทราบรับรู้ว่าการ ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการแจ้งผลการประเมินให้ทราบ แต่ตัว แปรวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความถี่ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผล

ดังนั้นผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำให้ทราบถึงปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการรับรู้ว่าการ ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

วรพงษ์ รวีรัฐ (2522 : 46-50) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลงานของพนักงานในรัฐวิสาหกิจ และเอกชน คือ การไฟฟ้านครหลวง และบริษัท บอร์เนียว (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 ระดับคือ พนักงานระดับบน และระดับล่างจากการศึกษาพบว่า

องค์กรทั้งสองแห่งต่างก็มีการประเมินผลการทำงานอย่างเป็นระบบ และเป็นทางการ โดยใช้เพื่อเป็นหลักในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี และใช้เป็นส่วนประกอบในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ระบบการประเมินผลที่ใช้ของทั้ง 2 องค์กรมีความแตกต่างกัน คือ

1) การไฟฟ้านครหลวงใช้แบบฟอร์มในการประเมินผลการทำงานของพนักงานแบบเดียวกันและมีมาตรฐานการทำงานในการพิจารณาด้วย แต่ใช้กับพนักงานระดับหัวหน้ากองลงมา ส่วนพนักงานที่สูงกว่าหัวหน้าขึ้นไปไม่ได้มีการประเมินผลการทำงาน คงอาศัยผลการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาเป็นเกณฑ์ในการขึ้นเงินเดือนประจำปี

2) บริษัท บอร์เนียว (ประเทศไทย) จำกัด ให้ใช้การประเมินผลกับพนักงานทุกระดับ โดยมีแบบฟอร์มในการประเมินผลงานแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้

สำหรับปัญหาในการประเมินผลส่วนใหญ่ เกิดจากการประเมินผลไม่ได้รัดกุมเท่าที่ควร ผู้ทำการประเมินมักใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการพิจารณาประเมินผล

สุขธ วงศ์บุญยัง (2523 : 50-65) ได้ศึกษาการประเมินผลการทำงานข้าราชการโดยทำการศึกษาจากข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เกี่ยวกับระบบประเมินที่ใช้อยู่ ความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินผลและปัญหาในการประเมินผลการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลหน่วยงานใช้ประโยชน์จากผลการประเมินเพื่อการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีเพียงครั้งเดียว และการที่จัดให้มีการประเมินผลปีละ 1 ครั้งทำให้เกิดปัญหาการทำความดีความชอบเฉพาะช่วงใกล้การประเมินผลงาน นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในด้านผู้ทำหน้าที่ในการประเมินผล คือผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้ความเข้าใจและศรัทธาในเรื่องการประเมินผลการทำงาน อย่างดีพอจึงการใช้ทัศนคติส่วนตัวเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เช่นเดียวกับผู้ถูกประเมินก็ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและศรัทธาต่อระบบการประเมินผลการทำงาน

สิทธิพร เจริญพูน (2527 : 73-76) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในธุรกิจนี้มี 2 ระบบ คือ แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยแบบเป็นทางการนำมาใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนผู้บริหารชั้นสูงยังคงใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ ทักษะของผู้บริหารซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นนักบริหารแทนเจ้าของกิจการส่วนวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเน้นหนักเฉพาะด้านการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีของพนักงานเป็นหลัก สำหรับด้านผู้ประเมินนั้น บริษัทที่ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการผู้มีอำนาจสูงสุดในบริษัทนั้นจะเป็นผู้ตัดสินใจจะประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนด้วยตนเอง ส่วนบริษัทที่ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการนั้น ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินผล โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปอีกชั้นหนึ่งลงนามอนุมัติแล้วจึงส่งผลไปฝ่ายบุคคลแปลผลคะแนนออกมาในรูปตัวเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น และเสนอให้ผู้บริหารชั้นสูงลงนามอนุมัติครั้งสุดท้าย ในด้านความถี่ที่ใช้ประเมินนั้น ส่วนใหญ่ทำกันปีละครั้ง ปัจจัยที่นำมาใช้ในการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่มาทำงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก ความรับผิดชอบต่องาน การใช้สวัสดิการบริษัท ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท สำหรับบริษัทที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการที่ใช้แบบประเมินเพียงแบบเดียวก็จะใช้ปัจจัยดังกล่าวมาเป็นหลักในการพิจารณา แต่บริษัทที่ใช้แบบประเมินมากกว่าหนึ่งแบบจะมีการกำหนดปัจจัยเหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่จะใช้แบบประเมินผลไปประเมินพนักงานกลุ่มนั้น ทางด้านเทคนิคที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบการให้คะแนนตามมาตราส่วน เมื่อได้คะแนนมาแล้วจะใช้วิธีการกระจายตามร้อยละ

วิรัช ชุติธรร (2528 : 51-88) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับบริหาร พนักงานขายและพนักงานประจำทั่วไป พบว่า

พนักงานประจำส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเทคนิควิธีการประเมินผลการทำงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้ในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การประเมินผลการทำงานอย่างเป็นทางการ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลที่ใช้เพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี การให้ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้าส่วนเป็นผู้ทำการประเมินและความถี่ในการประเมินผลที่กำหนดไว้ปีละ 1 ครั้ง แต่พนักงานประจำส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับเทคนิควิธีการประเมินผลการทำงาน 2 เรื่อง คือการที่บริษัทฯ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานของตำแหน่งงานไว้ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล และการที่บริษัทฯ ไม่ได้แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบ

พนักงานระดับบริหารและพนักงานต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกับพนักงานประจำส่วนใหญ่จะมีส่วนที่แตกต่างไปบ้างเฉพาะพนักงานขายเท่านั้นในเรื่อง ความถี่ในการประเมินผล และการแจ้งผลให้ผู้รับการประเมินทราบ ซึ่งจำนวนผู้ไม่เห็นด้วยมีจำนวนไม่ถึงครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่มีต่อเทคนิควิธีการประเมินผลการทำงานที่ใช้อยู่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับอายุงานของพนักงาน เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นของพนักงานประจำทั่วไปแต่อย่างใด

ความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศในการประเมินผลที่ใช้อยู่ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุงานของพนักงาน เพศ ระดับการศึกษา และระดับชั้นของพนักงานทั่วไปแต่อย่างใด

อารียา กัลยาวุฒิพงศ์ (2530 : 50-65) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครมีหลายประการ ได้แก่ ปัญหาจากผู้ประเมิน ระบบวิธีการประเมินผู้บริหารระดับสูงและผู้ถูกประเมินซึ่งมีปัญหาที่สำคัญที่สุดคือจากผู้ประเมิน ซึ่งจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเป็นหลักในการพิจารณา เนื่องจากขาดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะต้องใช้เกณฑ์ในการพิจารณาประเมิน

จากสาเหตุการขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีพฤติกรรม การปฏิบัติแบบอำนาจนิยม จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการทุกฝ่ายไม่ยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลปฏิบัติงานและมิได้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์อย่างจริงจัง

จากการทดสอบทางสถิติพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับ

ก. ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมินสูงจะยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานสูงด้วย และตรงกันข้ามหากมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมินต่ำก็จะยอมรับและเห็นความสำคัญต่ำด้วย

ข. พฤติกรรมการปฏิบัติงานแบบอำนาจนิยม โดยมีความสัมพันธ์กันในทางลบ กล่าวคือ หากมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นแบบอำนาจนิยมสูง จะยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำ แต่หากมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นแบบอำนาจนิยมต่ำ ก็จะยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานสูง

อลงกรณ์ มีสุทธา (2532 : 138-149) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กฟผ. การวิจัยพบว่า

ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ.มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับหรือการเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบอำนาจนิยมของพนักงาน กฟผ.มีความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับหรือเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

มานพ ชูนิล (2536 : 98-111) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ทำให้พนักงานรับรู้และยอมรับว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ายุติธรรมนั้น โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ลักษณะของพนักงาน ลักษณะของผู้ประเมิน และวิธีการประเมิน พบว่า

เพศของพนักงานมีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานหญิงจะรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานชาย ส่วนลักษณะอื่นๆ ของพนักงาน คือ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ลักษณะของผู้ประเมิน คือ ความสามารถในการทำงานของผู้ประเมิน ความศรัทธาในตัวผู้ประเมิน อำนาจของผู้ประเมินและความสัมพันธ์ในงานของพนักงานแต่ละลักษณะของผู้ประเมินส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่ได้รับการประเมินจากผู้ประเมินที่มีลักษณะแต่ละลักษณะดังกล่าวสูงกว่า จะรับรู้และยอมรับว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่ได้รับการประเมินจากผู้ประเมินที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำกว่า

วิธีการประเมิน พบว่า ความเข้าใจของพนักงานในระบบการประเมินขององค์กรเป็นลักษณะเดียวที่ส่งผลต่อความแตกต่างในการรับรู้และการยอมรับการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบการประเมินขององค์กรมากกว่าจะรับรู้และการยอมรับว่าการประเมินมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบการประเมินผลขององค์กรน้อยกว่า และพบว่าการนำผลการประเมินไปใช้ส่งผลต่อการรับรู้การประเมินของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่

ถูกประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรและพิจารณาความดี ความชอบ จะรับรู้ว่าการประเมินมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่ถูกประเมินเพื่อนำผลการประเมินผลไปใช้พิจารณาความดี ความชอบ เพียงอย่างเดียว เท่านั้น ส่วนวิธีการประเมินอื่นๆ คือ ความถี่ในการประเมิน จำนวนผู้ประเมินและความเข้าใจบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อความแตกต่างในการยอมรับการประเมินของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่รับรู้ว่าการประเมินมีความยุติธรรมมากกว่า จะยอมรับการประเมินมีความยืดหยุ่นมากกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการประเมินมีความยุติธรรมน้อยกว่า

วณิชชา อมรสังข์ (2538 : 78-83) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ทศท.ส่วนใหญ่มีระดับการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานมากและจากการวิเคราะห์ เพศ อายุ การศึกษา ความสามารถของผู้ประเมิน ความศรัทธาของผู้ประเมิน พฤติกรรมแบบอำนาจนิยมของผู้ประเมิน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับพนักงาน และความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินฯ ของพนักงานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการประเมินการปฏิบัติงานมีเพียง 2 ปัจจัย คือ ความศรัทธาในตัวผู้ประเมิน และความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบการประเมินฯ กล่าวคือ ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถอธิบายในส่วนของความศรัทธาในตัวผู้ประเมินได้ว่า ถ้าผู้ประเมินมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ ยุติธรรม ไม่มีอคติ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อลูกน้อง และพากเพียรพยายามมากแล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นไปด้วย ในทำนองเดียวกันสำหรับส่วนของความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบการประเมินฯ ในประเด็นของการประเมินผลโดยมองที่ “ผลงาน” มาตรฐานการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การประเมินที่ไม่คำนึงถึงฐานะทางครอบครัวและความจำเป็นทางการเงินของผู้ถูกประเมิน การประเมินผลที่ประสบความสำเร็จช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี การประเมินผลควรกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา รวมทั้งการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบ การนำผลการประเมินมาพัฒนาจุดเด่นและปรับปรุงจุดด้อยหากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ เหล่านี้มาก จะส่งผลให้พนักงานยอมรับการประเมิน

บุษบา เวศยาภรณ์ (2529 : 208-212) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานกลางและระดับหัวหน้างานต้นในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบการให้คะแนนมากกว่าแบบจัดอันดับและแบบการตรวจสอบรายการโดยที่ปริมาณงานเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ หัวหน้างานระดับต้นและระดับกลางทราบว่าผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเรื่องผลงาน และความรู้ความชำนาญในการประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากระบบประเมินผลการปฏิบัติงานไม่รัดกุมเท่าที่ควร คือวัตถุประสงค์เน้นเพื่อการพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การชี้แจงเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้ประเมินทราบก่อนการประเมิน การแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบยังไม่ทั่วถึง และผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานยังคงใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นฤมล อาจสาคร (2528 : 29-30) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มุ่งพยายามวัดค่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงต้องยอมรับข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานนี้ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินทราบว่าคุณค่าใดบ้างที่มีผลงานสูงหรือต่ำกว่าหรือพอดีกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ผลที่ได้ย่อมนำไปสู่แนวทางดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ไม่ว่าจะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล หรือการพัฒนางานบุคคลก็ตาม ดังนั้นองค์กรที่มุ่งนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยมีได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ก่อนย่อมมีผลทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของผลการประเมินได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้บังคับบัญชาใช้วิธีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลงานระหว่างบุคคลต่อบุคคล อันทำให้ปัญหาเรื่องอคติได้เข้ามามีส่วนกระทบต่อผลการประเมิน และเป็นผลต่อเนื่องที่ทำให้ผลการประเมินนั้นห่างไกลต่อความเป็นจริงได้มากซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความลำบากที่จะเปรียบเทียบผลงานของบุคคลต่อหน่วยงานอีกด้วย

นิยดา ชุณหะวงศ์ (2521 : 92) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีมาตรฐานหรือบรรทัดฐานในการวัด ซึ่งหลักเกณฑ์ในการวัดนี้ต้องยุติธรรม และทุกคนก็ต้องถูกประเมิน โดยเทียบกับมาตรฐานนี้ จะนำไปเลือกใช้เฉพาะบุคคลก็ไม่ได้ จะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการวัดก็ต้องศึกษาจากลักษณะงานงานบางอย่างเน้นคุณภาพ งานบางอย่างก็เน้นปริมาณ งานบางอย่างอาจต้องทำแข่งกับเวลา เพราะฉะนั้นมาตรฐานจึงต้องต่างกันไป แต่บางครั้งก็วัดเช่นนี้ไม่ได้จึงอาจจะใช้ปัจจัยหลายๆ ในการวัด สิ่งที่เราสามารถวัดออกมาเป็นปริมาณได้นี้ อาจจะเป็นตัวแทนของคุณสมบัติที่เราวัดไม่ได้ เช่น ความรับผิดชอบ การรู้จักหน้าที่ ความเอาใจใส่ เพราะสิ่งเหล่านี้เราวัดออกมาเป็นหน่วยๆ ไม่ได้ แต่ดูได้จากปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำมาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงาน ซึ่งอาจจะหมายถึง ปริมาณของสินค้าที่ผลิตได้ต่อวันต่อสัปดาห์หรือต่อเดือน ซึ่งอาจนับออกมาในรูปชิ้นงาน เป็นน้ำหนัก หรือเป็นระยะทางก็ได้
2. คุณภาพของงาน หมายถึง ความสวยงาม ความประณีต ความเรียบร้อยของผลงานที่ทำ ปริมาณของเสียร้อยละ ซึ่งมองในแง่ของการลดต้นทุนการผลิตได้ โดยการที่สามารถใช้วัตถุดิบทุกๆ หน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีวัตถุดิบหรือสินค้าเสียหายมากนัก
3. เวลาในการทำงาน ควรจะทำงานได้เร็วขึ้นแต่ในขณะเดียวกันคุณภาพของผลงานก็ยังคงเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม มิฉะนั้นแล้วถ้าผลิตได้เร็วขึ้น ได้ปริมาณมากขึ้นแต่คุณภาพเลวลง และมีของเสียมากก็มิได้เป็นการประหยัดต้นทุนอย่างใด

วิลสัน และโคล (Wilson and Cole. 1990 : 46-49) ศึกษาเรื่องแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมจากกลุ่มโรงพยาบาลนัฟฟิลด์ ในบริเตน พบว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มโรงพยาบาลนัฟฟิลด์ มีประสิทธิภาพและยุติธรรมมากกว่าที่แห่งอื่น เนื่องจาก ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับพนักงานถูกประเมินมากกว่าผู้ประเมิน

ลองเจเนเกอร์ และกอฟ (Longenecher and Goff. 1990 : 36-41) ศึกษาเรื่องสาเหตุที่ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังคงล้มเหลว วิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจจากผู้จัดการ และผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นสมาชิกขององค์กรที่ให้บริการและการผลิตแห่งฟอร์ทูน 100 จำนวน 268 คน พบว่า สาเหตุที่ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานล้มเหลว คือผู้ประเมินไม่ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัท แคนเรีย (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่จะใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Stud) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แคนเรีย (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 266 คน ทั้งในส่วนสำนักงานใหญ่ สาขาบริการในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสำนักงานเขตภูมิภาค 4 ภูมิภาค โดยเริ่มส่งแบบสอบถามออกสู่พนักงานตั้งแต่ 20 มกราคม 2546 และดำเนินการรวบรวมตั้งแต่วันที่ 24 มกราคม 2546 – 15 กุมภาพันธ์ 2546 โดยผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับการตอบแบบสอบถามครบจำนวนทั้งหมด เพราะเป็นเพียงการรับ-ส่งเอกสารกันภายในเท่านั้นซึ่งมีแนวทางปฏิบัติงานอยู่แล้ว เช่นเดียวกับกับสาขาบริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีพนักงานรับส่งเอกสารทุกวัน หรือตามความประสงค์ของผู้ส่งเอกสารจากสำนักงานใหญ่ ส่วนสำนักงานภูมิภาคใช้วิธีการส่งโทรสาร หรือมีพนักงานขายประจำสำนักงานภูมิภาคเข้ามาสำนักงานใหญ่สัปดาห์ละ 1 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำคัญ ประโยชน์ของการประเมินและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ในส่วนข้อที่ 1 คือ เพศและระดับการวัดแบบข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในส่วนข้อที่ 2- 4 คือ อายุ การศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็น ลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวก และลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 4 ระดับซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้วิจัยมิได้นำมาตราส่วน “ปานกลาง” มารวมในการแบ่งระดับความคิดเห็น อันเนื่องมาจากผู้วิจัยไม่ต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสเลือกคำตอบในระดับปานกลาง เพื่อปิดเบือนคำตอบที่แท้จริงและประกอบด้วยข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{2} = 1.5$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่เห็นด้วย	1.00 - 2.50
เห็นด้วย	2.51 - 4.00

แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวัดระดับการรับรู้ ลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวก และลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 4 ระดับซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้วิจัยมิได้นำมาตราส่วน “ปานกลาง” มารวมในการแบ่งระดับการรับรู้ อันเนื่องมาจากผู้วิจัยไม่ต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสเลือกคำตอบในระดับปานกลาง เพื่อปิดเบือนคำตอบที่แท้จริง และประกอบด้วยข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับการรับรู้	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
มากที่สุด	4	1
มาก	3	2
น้อย	2	3
น้อยที่สุด	1	4

แบ่งระดับการรับรู้ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{2} = 1.5$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของการรับรู้ดังนี้

ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนเฉลี่ย
น้อย	1.00 - 2.50
มาก	2.51 - 4.00

การทดสอบเครื่องมือ

วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำไปทดสอบหาความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่ม ตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 40 คน นำแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. ม.ป.ป. : 114 – 117)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum v_i}{V_t} \right)$$

เมื่อ	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	V_i	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ในการหาค่าความเชื่อมั่นตามสูตรนี้ จะต้องนำคะแนนแต่ละข้อมาหาความแปรปรวนและต้องหาความแปรปรวนของคะแนนที่รวมทุกข้อเข้าด้วยกัน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของ การวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เพื่อขอสอบถาม/สัมภาษณ์และปรึกษาในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของ (แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์) ก่อนที่จะนำมาประมวลผล
 - 1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน คัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นต่อไป
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการ วิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาทิ กรณีกลุ่มตัวอย่างที่วัดความแตกต่างกัน ใช้สถิติทดสอบวิธี t-Test One Way ANOVA และกรณีกลุ่มตัวอย่างที่วัดความสัมพันธ์กันใช้สถิติทดสอบวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างช่วงหรืออัตราส่วน (Interval) ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนบุคคลนำมาแจกแจงความถี่โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Max) และค่าต่ำสุด (Min)

ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 :65)

$$s = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$(\sum X)^2$ แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (กรณีประชากรใช้ N กรณีกลุ่มตัวอย่างใช้ N-1)

2. สถิติทดสอบ (Testing Statistics) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านความสำคัญ ประโยชน์ของการประเมิน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน(เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) กับตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยใช้ค่า t-Test เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เฉพาะที่เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สูตรคำนวณมีดังนี้ (เจดโณม โชติมาโชค. 2543 : 33)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อกำหนดให้

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน

$$\text{โดยมี df (degree of freedom)} = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีความแปรปรวนของประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน

$$\text{โดยมี df (degree of freedom)} = \frac{\frac{[(S_1^2)^2 / n_1] + [(S_2^2)^2 / n_2]}{n_1 - 1 + n_2 - 1}}$$

กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variable : One-way ANOVA) ใช้ตอบ สมมติฐานข้อที่ 1 ยกเว้นเรื่องเพศ สูตรคำนวณมีดังนี้ (บุญสม ศรีสะอาด. 2532 : 251-252)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อกำหนดให้

F	แทนค่า	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F
MS _b	แทนค่า	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
MS _w	แทนค่า	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
MS _b	=	SS _b / (k-1)
MS _w	=	SS _w / (n-1)

เมื่อ	SS _b	แทนค่า	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (between group sum of squares)
	SS _w	แทนค่า	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (within group sum of squares)
	k-1	แทนค่า	degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df _b)
	n-k	แทนค่า	degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df _w)

ตาราง 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมของกำลังสอง	df	ค่าความแปรปรวน	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - k$	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_t	$n - 1$		

กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วน (Interval) คือ ความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วน (Interval) คือ การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทดสอบความสัมพันธ์กันด้วย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายที่วิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item total Correlation) โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อกำหนดให้

r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์. 2543 : 348) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) มีค่า $-1 \leq r_{xy} \leq 1$

ค่า r_{xy} เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r_{xy} เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r_{xy} มีค่าเท่ากับ 0 หรือไม่มีความสำคัญ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) ในกรณีที่มีนัยสำคัญ โดยไม่สนใจเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์. 2543 : 349) ดังนี้

ค่า r_{xy} มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.30 - 0.70 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r_{xy} มีค่าน้อยกว่า 0.30 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
F-Prob.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	คำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ โดยนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ

ลักษณะทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	174	73.10
หญิง	64	26.90
รวม	238	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	6	2.50
มากกว่า 25 ปี – 35 ปี	143	60.10
มากกว่า 35 ปี – 45 ปี	78	32.80
มากกว่า 45 ปี	11	4.60
รวม	238	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	42.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	124	52.10
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.00
รวม	238	100.00
4. ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ		
น้อยกว่า 1 ปี	4	1.70
1 ปี – 5 ปี	74	31.10
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	101	42.40
มากกว่า 10 ปี	59	24.80
รวม	238	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 238 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 และเพศหญิง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี รองลงมา คือ มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี มากกว่า 45 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ตามลำดับ

การศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปี – 10 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปี – 10 ปี รองลงมา คือ มากกว่า 1 ปี – 5 ปี มากกว่า 10 ปี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ความ คิดเห็น
รายชื่อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ท่านจำเป็นต้องทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่องจากการทำงานหลัง ประเมินผลเสร็จสิ้น ***	69 (28.99)	132 (55.46)	26 (10.93)	11 (4.62)	3.08	0.76	เห็นด้วย
2. ท่านต้องใส่ใจต่อผลการ ประเมินและพร้อมที่จะปรับปรุง แก้ไขในทันที	77 (32.35)	155 (65.13)	5 (2.10)	1 (0.42)	3.29	0.52	เห็นด้วย
3. ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ประเมินผล เฉพาะใกล้ช่วงเวลาที่ยี่สิบ จัดให้มีการประเมิน***	28 (11.76)	92 (38.66)	107 (44.96)	11 (4.62)	2.57	0.75	เห็นด้วย
4. ท่านทำงานเต็มความสามารถ เพื่อมุ่งหวังผลการประเมินที่จะ ได้รับ ***	38 (15.97)	142 (59.66)	54 (22.69)	4 (1.68)	2.89	0.66	เห็นด้วย
5. ผู้ประเมินมีหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานให้กับผู้รับ การประเมินที่ได้รับผลคะแนน ประเมินน้อย	66 (27.73)	132 (55.46)	36 (15.13)	4 (1.68)	3.09	0.69	เห็นด้วย
รวม	278 (23.36)	653 (54.87)	228 (19.16)	31 (2.61)	2.98	0.40	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ความ คิดเห็น
รายชื่อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ผู้ปฏิบัติงานเชื่อว่าการประเมินผลฯ ลดความลำเอียงได้	21 (8.82)	120 (50.42)	84 (35.30)	13 (5.46)	2.62	0.72	เห็นด้วย
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์	36 (15.13)	168 (70.59)	29 (12.18)	5 (2.10)	2.98	0.59	เห็นด้วย
3. ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันตลอดระยะเวลาการประเมิน	40 (16.18)	159 (66.81)	36 (15.12)	3 (1.26)	2.99	0.60	เห็นด้วย
4. การประเมินฯ เป็นการพัฒนาบุคลากรมากกว่าเป็นเครื่องชี้วัดการขึ้นเงินเดือน	49 (20.59)	145 (60.92)	35 (14.71)	9 (3.78)	2.98	0.71	เห็นด้วย
5. ท่านจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพงานตามเกณฑ์ที่กำหนดเมื่อเห็นว่าการประเมินก่อให้เกิดประโยชน์ ***	37 (15.55)	150 (63.02)	40 (16.81)	11 (4.62)	2.89	0.70	เห็นด้วย
รวม	183 (15.38)	742 (62.35)	224 (18.82)	41 (3.45)	2.89	0.41	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)

มาตรฐานการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ความ คิดเห็น
รายชื่อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ผลงานที่ปรากฏต่อ ผู้บังคับบัญชาต้องเสร็จภายใน เวลาที่กำหนด โดยขอให้งาน นั้นๆ มีคุณภาพตามที่ต้องการ ***	21 (8.82)	114 (47.90)	84 (35.30)	19 (7.98)	2.57	0.76	เห็นด้วย
2. การศึกษาข้อมูลของบริษัทฯ จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ	48 (20.17)	169 (71.01)	19 (7.98)	2 (0.84)	3.10	0.55	เห็นด้วย
3. การเข้าใจการทำงานทั้งระบบ จะทำให้งานมีคุณภาพ	93 (39.08)	135 (56.72)	9 (0.38)	1 (0.42)	3.34	0.57	เห็นด้วย
4. การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตาม กำหนดจะทำให้งานนั้นไม่มี ประสิทธิภาพ	42 (17.64)	155 (65.13)	36 (15.13)	5 (2.10)	2.98	0.64	เห็นด้วย
5. การทำงานตามสายงานบังคับ บัญชาสามารถลดภาวะกดดัน ได้	48 (20.17)	162 (68.07)	23 (9.66)	5 (2.10)	3.06	0.61	เห็นด้วย
6. การติดตามการประเมินผลฯ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนา ระบบการปฏิบัติงาน	61 (25.63)	149 (62.61)	28 (11.76)	0 (0)	3.13	0.59	เห็นด้วย
7. การปฏิบัติงานด้วยความ ระมัดระวังช่วยลดเวลาการ ทำงานได้	57 (23.95)	148 (62.18)	30 (12.61)	3 (1.26)	3.08	0.64	เห็นด้วย
8. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ บริษัทฯ ทำให้ตั้งใจปฏิบัติงาน ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ	82 (34.46)	141 (59.24)	14 (5.88)	1 (0.42)	3.27	0.58	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

มาตรฐานการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ความ คิดเห็น
รายชื่อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
9. การสื่อสารระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี เป็นการ ร่วมกันคิดพัฒนาการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	102 (42.86)	123 (51.68)	12 (5.04)	1 (0.42)	3.36	0.60	เห็นด้วย
10. สถิติการขาด ลา มา สาย ที่ บ่อยครั้ง ทำให้งานที่ได้รับ มอบหมายไม่เสร็จทันเวลา	44 (18.49)	144 (60.50)	42 (17.65)	8 (0.36)	2.94	0.70	เห็นด้วย
รวม	598 (25.13)	1,440 (60.50)	297 (12.48)	45 (1.89)	3.08	0.34	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 3, 4 และ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์อย่างมาก โดยมาตรฐานการปฏิบัติงานที่บริษัท กำหนดไว้มีความเหมาะสมซึ่งสามารถเรียงลำดับความเห็นด้วยอย่างมากได้ตามลำดับคือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสำคัญ และประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นพบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่บริษัท กำหนดขึ้น) มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นมากอันดับแรก และรองลงมา คือ ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานและประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้ความยุติธรรม				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	การรับรู้ ความ ยุติธรรม
1. เกณฑ์การวัดผลการ ปฏิบัติงานมีคุณภาพ ***	29 (12.19)	147 (61.76)	48 (20.17)	14 (5.88)	2.80	0.72	มาก
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ในการประเมินฯ ทุกครั้ง	13 (5.46)	130 (54.62)	87 (36.56)	8 (3.36)	2.62	0.64	มาก
3. สามารถนำผลการประเมิน ไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับ เงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง ได้	25 (10.51)	135 (56.72)	62 (26.05)	16 (6.72)	2.71	0.74	มาก
4. ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการ ประเมินทุกครั้ง	1 (0.42)	131 (55.04)	88 (36.98)	18 (7.56)	2.48	0.64	น้อย
5. ท่านได้รับความเที่ยงตรง (Validity) ต่อวัตถุประสงค์ ของการประเมินผลฯ	13 (5.46)	120 (50.42)	94 (39.50)	11 (4.62)	2.56	0.67	มาก
6. พนักงานสามารถแสดง ความคิดเห็นในผลการ ประเมินการปฏิบัติงานได้	11 (4.62)	95 (39.92)	110 (46.22)	22 (9.24)	2.39	0.72	น้อย
7. ผลการประเมินฯ แสดงถึง ประสิทธิภาพการทำงานได้	26 (10.93)	133 (55.88)	71 (29.83)	8 (3.36)	2.74	0.69	มาก
8. มีการปรับปรุงงานหลังจาก การประเมินผลฯ	18 (7.56)	121 (50.84)	89 (37.40)	10 (4.20)	2.61	0.68	มาก
9. ท่านได้แสดงคุณค่าผ่าน การประเมินผลฯ	11 (4.62)	143 (60.09)	77 (32.35)	7 (2.94)	2.66	0.61	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้ความยุติธรรม				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
รายชื่อ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	การรับรู้ ความ ยุติธรรม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. การประเมินผลการ ปฏิบัติงานสร้างความ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตามแบบประเมินผลฯ	21 (8.83)	130 (54.62)	78 (32.77)	9 (3.78)	2.68	0.68	มาก
11. ผลการประเมินฯ ช่วยใน การจัดหลักสูตรฝึกอบรม และพัฒนา	25 (10.51)	123 (51.68)	75 (31.51)	15 (6.30)	2.66	0.74	มาก
12. ผู้ประเมินผลการ ปฏิบัติงานไม่ได้กำหนด ผลการประเมินของ ผู้ปฏิบัติงานไว้ก่อนการ ประเมินจริง***	11 (4.62)	132 (55.46)	92 (38.66)	3 (1.26)	2.63	0.59	มาก
13. แบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น	5 (2.10)	105 (44.12)	114 (47.90)	14 (5.88)	2.42	0.63	น้อย
14. มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการ ประเมินผลฯ	14 (5.88)	82 (34.45)	114 (47.90)	28 (11.77)	2.34	0.76	น้อย
15. นำไปกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาใช้ ร่วมกันกับการ ประเมินผลฯ	11 (4.62)	86 (36.13)	114 (47.90)	27 (11.35)	2.34	0.73	น้อย
16. การรับทราบผลการ ประเมินมีการแก้ไขตาม การหารือ และแจ้งผลการ ปฏิบัติงานระหว่างผู้ ประเมินและผู้รับการ ประเมิน	24 (10.08)	95 (39.92)	100 (42.02)	19 (7.98)	2.52	0.78	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้ความยุติธรรม				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	การรับรู้ ความ ยุติธรรม
17. มีการจัดบันทึกเพื่อเทียบ การประเมินผลฯ อย่าง ต่อเนื่อง	11 (4.62)	59 (24.79)	123 (51.68)	45 (18.91)	2.15	0.77	น้อย
18. ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการ ประเมินผลฯ ***	22 (9.24)	102 (42.86)	83 (34.87)	31 (13.03)	2.48	0.83	น้อย
19. ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมใน การกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	37 (15.55)	111 (46.64)	69 (29.99)	21 (8.82)	2.68	0.83	มาก
20. ผู้ประเมินทุกคนให้ความ ยุติธรรมในการ ประเมินผลฯ	29 (12.18)	99 (41.60)	93 (39.08)	17 (7.14)	2.58	0.79	มาก
21. ผู้ประเมินให้คำแนะนำใน การปรับปรุงงานหลังการ ประเมิน	17 (7.14)	84 (35.30)	116 (48.74)	21 (8.82)	2.40	0.75	น้อย
22. แบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตาม บทบาทหน้าที่ของการ ปฏิบัติงาน ***	19 (7.98)	131 (55.04)	83 (34.88)	5 (2.10)	2.68	0.64	มาก
23. ผู้ประเมินให้ความสำคัญ ต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้เฉพาะช่วงที่จะมีการ ประเมินฯ ***	19 (7.99)	74 (31.09)	129 (54.20)	16 (6.72)	2.40	0.73	น้อย
24. การประเมินผลการ ปฏิบัติงานทำให้พนักงาน มีโอกาสรปรับปรุงระบบ การประเมินผลฯ ด้วย ตนเอง	22 (9.24)	147 (61.77)	62 (26.05)	7 (2.94)	2.77	0.64	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้ความยุติธรรม				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	การรับรู้ ความ ยุติธรรม
25. ความสำเร็จของการ ประเมินฯ ช่วยเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	15 (6.30)	132 (55.46)	83 (34.88)	8 (3.36)	2.64	0.65	มาก
26. หลังการประเมินผลการ ปฏิบัติงานผู้ประเมิน ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ตาม มาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น ***	28 (11.77)	119 (50.00)	83 (34.87)	8 (3.36)	2.70	0.71	มาก
27. ผู้ประเมินยอมรับฟังความ คิดเห็นของผู้รับการ ประเมิน***	30 (12.61)	117 (49.61)	70 (29.41)	21 (8.82)	2.65	0.81	มาก
28. มีการระบุระดับ ความสำคัญของผลการ ปฏิบัติงานในแต่ละด้าน อย่างชัดเจน	12 (5.04)	123 (51.68)	85 (35.72)	18 (7.56)	2.54	0.70	มาก
29. การปรับปรุงการ ปฏิบัติงานมีผลต่อการ ประเมินในครั้งต่อไป	23 (9.66)	156 (65.55)	49 (20.59)	10 (4.20)	2.80	0.65	มาก
30. มีการดำเนินการ ประเมินผลฯ เพื่อให้เป็น แนวทางเดียวกัน	20 (8.41)	135 (56.72)	66 (27.73)	17 (7.14)	2.66	0.73	มาก
31. มีการควบคุมระบบการ ประเมินผลฯ เพื่อให้เป็น แนวทางเดียวกัน	11 (4.62)	127 (53.36)	90 (37.82)	10 (4.20)	2.58	0.64	มาก
32. ช่วงเวลาที่จะมีการ ประเมินผลฯ ได้ประกาศให้ พนักงานทราบ	16 (6.72)	81 (34.03)	111 (46.64)	30 (12.61)	2.34	0.78	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้ความยุติธรรม				จำนวนพนักงาน (n = 238 คน)		
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	การรับรู้ ความ ยุติธรรม
33. การประเมินผลฯ มีการ ดำเนินการกับผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ***	24 (10.08)	112 (47.06)	86 (36.14)	16 (6.72)	2.60	0.76	มาก
34. มีการติดตามผลการ ประเมินเพื่อนำมาใช้ เพื่อ การบริหารจัดการบุคลากร	17 (7.14)	103 (43.28)	101 (42.44)	17 (7.14)	2.50	0.73	น้อย
35. การประเมินผลฯ ก่อให้เกิด การตัดสินใจในการบริหาร ทรัพยากรบุคคล	24 (10.09)	148 (62.18)	55 (23.11)	11 (4.62)	2.77	0.68	มาก
36. มีการกำหนดวิธีการ ประเมินผลฯ เหมือนกันทุก ตำแหน่ง	22 (9.24)	110 (46.22)	88 (36.98)	18 (7.56)	2.57	0.76	มาก
37. มีการวิเคราะห์ผลการ ปฏิบัติงาน เพื่อนำมา พิจารณาความถูกต้อง	13 (5.46)	113 (47.48)	97 (40.76)	15 (6.30)	2.52	0.69	มาก
38. ผู้ประเมินมีความ เที่ยงตรงในการ ประเมินผลฯ	17 (7.14)	110 (46.22)	95 (39.92)	16 (6.72)	2.53	0.72	มาก
39. ไม่ได้มีปัญหาเรื่องสภาพ คล่องทางการเงินของ พนักงานมาร่วมพิจารณา ผลการปฏิบัติงาน***	49 (20.59)	135 (56.72)	44 (18.49)	10 (4.20)	2.93	0.74	มาก
40. ผลการประเมินสามารถ เป็นเครื่องแสดงคุณค่า ของการทำงาน	38 (15.97)	122 (51.26)	64 (26.89)	14 (5.88)	2.77	0.78	มาก
รวม	793 (8.33)	4,658 (48.93)	3,438 (36.11)	631 (6.63)	2.59	0.35	มาก

*** เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมน้อยที่สุด คือ มีการจัดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลฯ ได้ประกาศให้พนักงานทราบ, นำใบกำหนดหน้าทำงาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลฯ, มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการประเมินผลฯ, พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้, ผู้ประเมินให้ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้เฉพาะช่วงที่จะมีการประเมินฯ, ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น, ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลฯ, ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง และมีการติดตามผลการประเมินเพื่อนำมาใช้ เพื่อการบริหารจัดการบุคลากร

ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมากที่สุด คือ ไม่ได้มีปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ, การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป, การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลฯ ด้วยตนเอง, การประเมินผลฯ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล, ผลการประเมินสามารถเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของการทำงาน, ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้, สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้, หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่บริษัท กำหนดขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลฯ, ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของการปฏิบัติงาน, ท่านได้แสดงคุณค่าผ่านการประเมินผลฯ, ผลการประเมินฯ ช่วยในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม และพัฒนา, มีการดำเนินการประเมินผลฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน, ผู้ประเมินยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับการประเมิน, ความสำเร็จของการประเมินฯ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา, ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ได้กำหนดผลการประเมินของ ผู้ปฏิบัติงานไว้ก่อนการประเมินจริง, มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินฯ ทุกครั้ง, มีการปรับปรุงงานหลังจากการประเมินผลฯ, การประเมินผลฯ มีการดำเนินการกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน, ผู้ประเมินทุกคนให้ความยุติธรรมในการประเมินผลฯ, มีการควบคุมระบบการประเมินผลฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน, มีการกำหนดวิธีการประเมินผลฯ เหมือนกันทุกตำแหน่ง, ท่านได้รับความเที่ยงตรง (Validity) ต่อวัตถุประสงค์ของการประเมินผลฯ, มีการระบุระดับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน, ผู้ประเมินมีความเที่ยงตรงในการประเมินผลฯ, การรับทราบผลการประเมินมีการแก้ไขตามการหารือ และแจ้งผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมินและมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาพิจารณาความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 40 ข้อ เป็นข้อความเชิงลบ จำนวน 9 ข้อ นอกนั้นเป็นข้อความเชิงบวก

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 7 การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ				t-test for Equality of Means	
	ชาย (n = 174)		หญิง (n = 64)		t	Sig. (2-tail)
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.62	0.38	2.51	0.25	2.06	0.04*

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผล
การปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 8 การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.60	0.53	4.41	0.005*
	ภายในกลุ่ม	234	28.28	0.12		
	รวม	237	29.88			

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผล
การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดัง
ตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี $\bar{x} = 2.51$	2. มากกว่า 25 – 35 ปี $\bar{x} = 2.65$	3. มากกว่า 35 – 45 ปี $\bar{x} = 2.49$	4. มากกว่า 45 ปี $\bar{x} = 2.45$
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2.51	-	0.322	0.893	0.748
2. มากกว่า 25 – 35 ปี	2.65		-	0.001*	0.066
3. มากกว่า 35 – 45 ปี	2.49			-	0.742
4. มากกว่า 45 ปี	2.45				-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 การศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการศึกษากับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 10 การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.32	0.16	0.848
	ภายในกลุ่ม	235	29.84	0.12		
	รวม	237	29.88			

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาของพนักงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 4 ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 11 การทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.00	0.33	2.71	0.045*
	ภายในกลุ่ม	234	28.88	0.12		
	รวม	237	29.88			

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทของพนักงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม
ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท

ระยะเวลาที่ร่วมงาน กับบริษัท	$\bar{x}$	1. น้อยกว่า 1 ปี $\bar{x} = 2.68$	2. 1 ปี – 5 ปี $\bar{x} = 2.68$	3. มากกว่า 5 ปี – 10 ปี $\bar{x} = 2.54$	4. มากกว่า 10 ปี $\bar{x} = 2.55$
1. น้อยกว่า 1 ปี	2.68	-	0.988	0.436	0.479
2. 1 ปี – 5 ปี	2.68		-	0.009*	0.033*
3. มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	2.54			-	0.848
4. มากกว่า 10 ปี	2.55				-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท มากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปี - 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 10 ปี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ออกเป็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) ดังนี้

1. ความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tail)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.23**	0.00

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.23 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันน้อยกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้นด้วย ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่น้อยลงเช่นกัน

2. ความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tail)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.40**	0.00

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.40 แสดงว่าความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้นด้วย ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่น้อยลงเช่นกัน

3. ความคิดเห็นด้านมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่ บริษัทฯ กำหนดขึ้น) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tail)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานของการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.33**	0.00

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.33 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันน้อยกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้นด้วย ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่น้อยลงเช่นกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินในด้านความสำคัญของการประเมิน ประโยชน์ของการประเมินและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)
3. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ของผู้รับการประเมินที่มีต่อความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ
2. ทราบถึงระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินในด้านความสำคัญของการประเมิน ประโยชน์ของการประเมินและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน)
3. ทราบถึงระดับการรับรู้ของผู้รับการประเมินที่มีต่อความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุง กำหนดมาตรการควบคุม หรือจัดทำแนวทางในการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แดเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัท แดเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 266 คน ประกอบด้วยสำนักงานสำนักงานใหญ่ สาขาบริการในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสำนักงานเขตภูมิภาค 4 ภูมิภาค โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ 238 ชุด ส่วนแบบสอบถามที่เก็บได้ไม่ครบเนื่องจากพนักงานเกรงว่าการให้ข้อมูลอาจมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

3.2 ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งเป็นความคิดเห็นด้านความสำคัญด้านประโยชน์ของการประเมินผลฯ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ (Likert Scale) มี 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ (Rating Scale) มี 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2546 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละวันตามสถานที่ตั้งของบริษัท ทั้งสำนักงานใหญ่ สาขาบริการในเขตกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค ซึ่งนำแบบสอบถามให้พนักงานตอบพร้อมทั้งอธิบาย และให้คำแนะนำในการตอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ทำการลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลฯ แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลฯ แตกต่างกัน ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลฯ แตกต่างกัน ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ถึงร้อยละ 73.10 มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี ร้อยละ 60.10 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 52.10 และมีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปี - 10 ปี ร้อยละ 42.40

การวิเคราะห์ความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์อย่างมาก โดยมาตรฐานการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้มีความเหมาะสมซึ่งพนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมากที่สุดต่อความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในข้อคำถามที่ว่าท่านต้องใส่ใจต่อผลการประเมินและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในทันที พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมากที่สุดต่อประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในข้อคำถามที่ว่าผู้ประเมินและผู้รับการประเมินต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันตลอดระยะเวลาการประเมิน และพนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมากที่สุดต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น ในข้อคำถามที่ว่าสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีเป็นการร่วมกันคิดพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมน้อยที่สุด คือ มีการจัดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลฯ ได้ประกาศให้พนักงานทราบ, นำไปกำหนดหน้างาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลฯ, มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการประเมินผลฯ, พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการ

ปฏิบัติงานได้, ผู้ประเมินให้ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้เฉพาะช่วงที่จะมีการประเมิน, ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น, ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผล, ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง และมีการติดตามผลการประเมินเพื่อนำมาใช้ เพื่อการบริหารจัดการบุคลากร

ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมากที่สุด คือ ไม่ได้นำปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ, การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป, การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลฯ ด้วยตนเอง, การประเมินผลฯ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล, ผลการประเมินสามารถเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของการทำงาน, ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้, สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้, หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลฯ, ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของการปฏิบัติงาน, ท่านได้แสดงคุณค่าผ่านการประเมินผลฯ, ผลการประเมินฯ ช่วยในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม และพัฒนา, มีการดำเนินการประเมินผลฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน, ผู้ประเมินยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับการประเมิน, ความสำเร็จของการประเมินฯ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา, ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ได้กำหนดผลการประเมินของ ผู้ปฏิบัติงานไว้ก่อนการประเมินจริง, มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินฯ ทุกครั้ง, มีการปรับปรุงงานหลังจากการประเมินผลฯ, การประเมินผลฯ มีการดำเนินการกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน, ผู้ประเมินทุกคนให้ความยุติธรรมในการประเมินผลฯ, มีการควบคุมระบบการประเมินผลฯ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน, มีการกำหนดวิธีการประเมินผลฯ เหมือนกันทุกตำแหน่ง, ท่านได้รับความเที่ยงตรง (Validity) ต่อวัตถุประสงค์ของการประเมินผลฯ, มีการระบุระดับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน, ผู้ประเมินมีความเที่ยงตรงในการประเมินผลฯ, การรับทราบผลการประเมินมีการแก้ไขตามการหารือ และแจ้งผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมินและมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาพิจารณาความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท มากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท มากกว่า 5 ปี - 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 10 ปี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ออกเป็น ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีระดับความคิดเห็นที่เกิดจากความสำคัญ, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน เมื่อมีระดับความคิดเห็นที่เกิดจากความสำคัญ, ประโยชน์ของการประเมินผลการ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน คือ ลักษณะของพนักงาน ลักษณะของผู้ประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งปัจจัยในลักษณะของพนักงานนั้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่จะส่งผลต่อการรับรู้และยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (มานพ ชูนิล, 2536: 98-111) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงาน บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท ดังนี้

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากพนักงานเพศชายส่วนใหญ่มีตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการหารายได้ของบริษัท ที่บริษัทให้ความสำคัญมาก ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่ได้รับเงินพิเศษ โบนัส ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นใดสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ และสอดคล้องกับ มานพ ชูนิล (2536:98-111) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมและการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน 254 คน โดยบริษัทต่างๆ 29 บริษัท โดยผลการศึกษาพบว่า เพศของพนักงานมีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ความยุติธรรมและการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเพศชายมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (สุกัญญา บุญประเสริฐ, 2537 : บทคัดย่อ) จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี – 45 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ อยู่ในช่วงอายุวัยทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องการความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทที่เน้นการให้ผลตอบแทน โดยวัดจากผลการปฏิบัติงาน จึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 35 ปี – 45 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (สุวิทย์ มุ่งหมาย, 2540 : 41) จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัท 1 ปี – 5 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 5 ปี - 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทมากกว่า 10 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมานานจะมีความเชื่อมั่นในผลการทำงานของตนเองสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มักเปรียบเทียบผลการทำงานกับบุคคลอื่นอยู่เสมอๆ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผลการปฏิบัติ ที่ตนเองจะใช้วัดกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตนเองควรจะได้รับ

ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปริยาพร พึ่งพิบูลย์. 2541 : บทคัดย่อ) เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ได้ใช้การศึกษาของพนักงานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ใช้ผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เป็นส่วนประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 3 ด้าน คือ ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยทุกข้อในด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานเห็นว่าความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม โดยอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานเห็นด้วยกับด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและรายข้อ อันเนื่องมาจากพนักงานเห็นว่าการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างแท้จริง ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อพนักงานเพราะพนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบก็จะรับรู้ว่าการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องปรับปรุง และส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมฤทธิ์. 2539 : 2)

2.2 ความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานเห็นด้วยกับด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานถูกจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นเครื่องจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ (สมพงศ์ เกษมสิน. 2526 : 160-161)

2.3 ความคิดเห็นด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานเห็นด้วยกับด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากพนักงานมีความเชื่อที่ว่าเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่บริษัทกำหนดขึ้นมีมาตรฐานในการวัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการกำหนดและมาตรฐานของงานที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหลักการที่ถูกต้องของการวัด หรือการประเมินผลนั้นจะต้องมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้น และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ใช่เป็นการนำผลงาน

ของบุคคล 2 คน หรือมากกว่ามาเปรียบเทียบกัน เพราะการทำเช่นนี้จะเกิดข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งจะทำให้ผลการประเมินไม่ตรงตามความเป็นจริง องค์กรจึงต้องจัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมา เพื่อให้สามารถวัดผลการทำงานระหว่างพนักงานได้อย่างยุติธรรม อนึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานมักจะกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน (วิรัช ชุติณธรา. 2528 : 10-40) และการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมี มาตรฐานหรือบรรทัดฐานในการวัด ซึ่งหลักเกณฑ์ในการวัดนี้ต้องยุติธรรม และทุกคนก็ต้องถูกประเมิน โดยเทียบกับมาตรฐานนี้ซึ่งจะนำไปเลือกใช้กับเฉพาะกับบุคคลใดก็ได้ จะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการวัดก็ต้องศึกษาจากลักษณะงาน งานบางอย่างเน้นคุณภาพ งานบางอย่างเน้นปริมาณ งานบางอย่างต้องทำแข่งขันกับเวลา เพราะฉะนั้นมาตรฐานจึงต้องต่างกันไป แต่บางครั้งก็วัดเช่นนี้ไม่ได้จึงอาจจะใช้ปัจจัยหลายๆ ประการในการวัดสิ่งที่เราสามารถวัดออกมาเป็นปริมาณได้นี้อาจเป็นตัวแทนของคุณสมบัติที่เราวัดไม่ได้ เช่น ความรับผิดชอบ การรู้จักหน้าที่ ความเอาใจใส่ เพราะสิ่งเหล่านี้เราวัดออกมาเป็นหน่วยๆ ไม่ได้ แต่ดูได้จากปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ (นิยะดา ชุณหวงศ์. 2521 : 92)

3. การสร้างแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน พบว่าพนักงานรับรู้ว่ามีบริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมาก อันเนื่องมาจาก พนักงานยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการตีความหมายของการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่ามีความเหมาะสม สมเหตุสมผล และมีความยุติธรรม

พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 10 อันดับแรก พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมมากที่สุด คือ ไม่ได้นำปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ, การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป, การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลฯ ด้วยตนเอง, การประเมินผลฯ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล, ผลการประเมินสามารถเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของการทำงาน, ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้, สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้, หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลฯ เนื่องจากบริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำผลของการประเมินมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีมาตรฐานการประเมินผลที่พนักงานยอมรับเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพนักงานรับรู้ได้ว่าผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานไม่นำได้นำเรื่องส่วนตัวของผู้ได้รับการประเมินมาเกี่ยวข้องกับการประเมินผลฯ และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีเกณฑ์การวัดผลที่เชื่อถือได้ และมีการนำผลของการประเมินมาใช้ประโยชน์ในอนาคต

พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 10 อันดับแรก พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมน้อยที่สุด คือ มีการจดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลฯ ได้ประกาศให้พนักงานทราบ, นำไปกำหนดหน้าทำงาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลฯ, มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการประเมินผลฯ, พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้, ผู้ประเมินให้

ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้เฉพาะช่วงที่จะมีการประเมิน, ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น, ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผล และท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง ซึ่งพนักงานรับรู้ได้ว่ามีความยุติธรรมน้อยเนื่องจาก ไม่มีการประกาศหรือแจ้งเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยทั่วกัน และชี้แจงถึงผลของการประเมิน เพื่อให้เกิดการสื่อสารทั้งสองฝ่ายที่จะได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานและยังไม่เชื่อมั่นต่อการประเมินผล เพราะยังเชื่อว่าการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ทำให้ไม่เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้ได้รับการประเมินและองค์กร ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อพัฒนางานและปรับปรุงองค์กร ควรนำผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องต่อการสร้างเสริมองค์กรต่อไป

ดังนั้นเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน คือ ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) – ความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆ ครั้ง ที่ได้รับจากการประเมินผล โดยปรากฏผลเหมือนเดิม และความเที่ยงตรง (Validity) – ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือ ในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดี หมายความว่า บุคคลนั้นทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นแล้ว การนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรม ก็จะได้ผลตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง (เพ็ญศรี วายวานนท์. 2514 : 203-207)

4. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จากความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อมีระดับความคิดเห็นที่เกิดจากความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน เมื่อมีระดับความคิดเห็นที่เกิดจากความสำคัญ, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยลงก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่น้อยลงเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้

4.1 ความคิดเห็นด้านความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วิลสัน และ โคล (Wilson and Cole, 1990:46-49) ศึกษาเรื่องแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมจากกลุ่มโรงพยาบาลนัฟฟิลด์ ในบริเตน พบว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มโรงพยาบาลนัฟฟิลด์ มีประสิทธิภาพและยุติธรรมมากกว่าที่แห่งอื่น เนื่องจาก ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับพนักงานถูกประเมินมากกว่าผู้ประเมิน และสอดคล้องกับ ลองเจเนคเกอร์ และ กอฟ (Longenecher and Goff, 1990: 36-41) ศึกษาเรื่องสาเหตุที่การประเมินผลการปฏิบัติงานยังคง

ล้มเหลว วิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจจากผู้จัดการ และผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นสมาชิกขององค์กรที่ให้บริการและการผลิตแห่งฟอร์ทูน 100 จำนวน 268 คน พบว่า สาเหตุที่ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานล้มเหลว คือ ผู้ประเมินไม่ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

4.2 ความคิดเห็นด้านประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัญหาความไม่ยุติธรรมและความไม่มีความผูกพันในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกิดจากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดความศรัทธา หรือความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผลฯ และไม่เห็นประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (จำเนียร จวงตระกูล. 2531 : 29-134) และประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปูนบำเหน็จแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินไปด้วยความยุติธรรม มีเหตุผล มีระบบเป็นแบบแผน โดยให้การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม (สมพงศ์ เกษมสิน. 2526 : 160-161)

4.3 ความคิดเห็นด้านมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุเมธ วงศ์บุญยัง (2523:50-65) ได้ศึกษาการประเมินผลการทำงานข้าราชการโดยทำการศึกษาจากข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมเกี่ยวกับระบบประเมินที่ใช้อยู่ ความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินและปัญหาในการประเมินผลการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานเพื่อใช้ในการเป็นเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลหน่วยงานโดยใช้ประโยชน์จากผลการประเมินเพื่อการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีเพียงครั้งเดียว ซึ่งการจัดให้มีการประเมินผลปีละ 1 ครั้ง ทำให้เกิดปัญหาการทำ ความดีความชอบเฉพาะช่วงใกล้การประเมินผลงานอันก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมในผลการประเมิน และสอดคล้องกับ อารยา กัลยาวิพจน์ (2530:61-78) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานปลัด กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาความไม่ยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีหลายประการ ได้แก่ ปัญหาจากผู้ประเมิน ระบบวิธีการประเมินผู้บริหารระดับสูง และผู้ถูกประเมินซึ่งมีปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ จากผู้ประเมิน ซึ่งจะต้องใช้วิจารณ์ตนเองเป็นหลักในการพิจารณา เนื่องจากขาดมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะต้องใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการประเมิน และสอดคล้องกับ นฤมล อาจสาคร (2528:29-30) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มุ่งพยายามวัดค่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงต้องยอมรับข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานนี้ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินทราบว่าคุณค่าใดบ้างที่มีผลงานสูงหรือต่ำกว่า หรือพอดีกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ผลที่ได้ย่อมนำไปสู่แนวทางดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ไม่ว่าจะเป็นไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล หรือการพัฒนางานบุคคลก็ตาม ดังนั้นองค์กรที่มุ่งนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยมิได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว่ก่อนย่อมมีผลทำให้เกิดงานระหว่างบุคคลต่อบุคคลอันทำให้เกิดปัญหาเรื่องอคติได้เข้ามามีส่วนกระทบต่อผลการประเมิน และเป็นผลต่อเนื่องที่ทำให้ผลการประเมินนั้นห่างไกลต่อความเป็นจริงได้มากซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความลำบากที่จะเปรียบเทียบผลงานของบุคคลต่อหน่วยงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้แม้ว่าผลที่ได้รับ จะพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในการประเมินผล การปฏิบัติงาน บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จะอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า แนวทางที่จะนำเสนอต่อไปนี้จะช่วยให้พนักงานการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มากยิ่งขึ้น โดยจะขอเสนอแนะปรับปรุงในหัวข้อที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมน้อยที่สุด 10 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. การจดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง เพราะผู้ประเมินไม่ได้บันทึกผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินไว้เป็น รายงานผลการปฏิบัติงาน (Staff report) มักจะใช้เวลาจำในเหตุการณ์เด่นๆ ที่พบเห็นจากการสังเกตการณ์ เป็นข้อมูล เท่ากับเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดช่วงระยะเวลาการประเมินเหตุการณ์บางตอน เท่านั้น ดังนั้นควรฝึกอบรมให้ผู้ประเมินมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมินอย่างถูกต้อง ตรงกัน ในการฝึกอบรมควรเน้นความเที่ยงตรงในด้านการสังเกต (Observational Accuracy) การจดบันทึก (Recording Accuracy) และการประเมิน (Rating Accuracy) ซึ่งจะมีผลทำให้การวิจัยการประเมินในการประเมินของผู้ประเมินมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

2. การชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบ หรือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ควรสื่อสารให้ พนักงานทราบถึงนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งมีการควบคุมให้การดำเนินการ ประเมินเป็นไปตามนโยบาย และมีการให้รางวัลตอบแทนความดีความชอบที่สอดคล้องกับผลการประเมิน อย่างโปร่งใสและยุติธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจและมีความเชื่อถือในระบบการประเมินขององค์กร

3. การนำใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือเกณฑ์การปฏิบัติงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์งานแต่ละ ประเภทโดยละเอียด ซึ่งการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง (Define Job Responsibility) พิจารณาได้จากใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) จะทำให้ทราบว่า ตำแหน่งนั้นมีขอบเขตหน้าที่ความ รับผิดชอบเพียงใด และมีงาน (Job Task) อะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติงานเพื่อให้งานในหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ

4. ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ประกาศให้พนักงานทราบ กล่าวคือ การชี้แจง หรือการปฐมนิเทศพนักงานทุกคนเป็นสิ่งจำเป็นในกรณีที่ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ หรือในกรณีที่มีการปรับปรุงระบบการประเมินที่มีอยู่เดิม การชี้แจงเพียงการทำบันทึกหรือทำประกาศเวียนให้ พนักงานทราบเกี่ยวกับช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เป็นการเพียงพอ เพราะอาจทำให้ พนักงานเกิดความไม่เข้าใจตรงกัน ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานควรจัดให้มีการ ประชุมชี้แจงหรือปฐมนิเทศแบบครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีโอกาสซักถามปัญหาข้อข้องใจต่างๆ และมีความเข้าใจถูกต้อง ตรงกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานลดการต่อต้าน ยอมรับและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก ยิ่งขึ้น

5. ความสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจหรือฝึกอบรมให้ผู้รับการประเมินมีความรู้ความเข้าใจในแนวความคิดหลักการ วิธีการ และกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับการประเมินเข้าใจบทบาทของตน และให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาที่ทำการประเมินตามขั้นตอนต่างๆ ในการประเมิน เช่น การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

6. ผู้ประเมินให้ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลาไม่ได้เฉพาะช่วงที่มีการประเมินผลฯ กล่าวคือ ในความเป็นจริง การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องมาจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่เพียงแต่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา มิใช่เพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้บังคับบัญชาไปนั้นให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดทำมาตรการในการควบคุมและติดตามงาน ซึ่งมาตรการที่สำคัญอันหนึ่ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เฉพาะเจาะจงในช่วงเวลาใกล้ การประเมินผลของพนักงานนั้นนั่นเอง จึงนับได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

7. ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน กล่าวคือ พนักงานผู้ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น ย่อมมีความต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตน โดยพยายามแสวงหาข้อมูลที่สะท้อนถึงระดับผลการปฏิบัติงานของตนทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และจากงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ เนื่องจากมีความกังวล หรือไม่มั่นใจในผลการปฏิบัติงานของตนเป็นที่ยอมรับเพียงใด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาสวมควรอย่างยิ่งที่จะให้คำปรึกษา และชี้ประเด็นความบกพร่องทุกครั้งที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดได้ รวมทั้งแนะนำวิธีการที่ชัดเจน (Concrete) ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้ การให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมินจะต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมนั้นจะส่งผลกระทบในทางบวก (เสริมสร้าง) ต่อการจงใจในการทำงาน การใช้ความมานะในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การปรับเปลี่ยนและการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน การบรรลุเป้าหมายในการทำงาน รวมทั้งยังมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในอาชีพ และการลดอัตราการเข้า – ออกจากงานของพนักงานอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การที่ผู้บังคับบัญชามีได้ให้ความสำคัญ ละเลย หรือให้คำแนะนำแก่พนักงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ไม่เพียงพอ หรือล่าช้า ย่อมส่งผลในทางลบต่อพนักงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจและขุนเคืองต่อผู้บังคับบัญชาที่ไม่เปิดโอกาสให้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานไม่ยอมรับหรือไม่เห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อันจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การมุ่งหวังไว้ ดังนั้นให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมินเป็นเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาทุกคนพึงระมัดระวังและควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง

8. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น กล่าวคือ แบบประเมินฯ มีความยืดหยุ่นน้อย มีข้อจำกัดในการปรับใช้กับลักษณะงานต่างๆ มีรายการหรือหัวข้อในการประเมินไม่ครอบคลุมพฤติกรรมและการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการต้องการหรือหน่วยงานต่างๆ พยายามใช้แบบประเมินเพียง 1-2 แบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานผู้ปฏิบัติงานและทุกประเภทของงาน โดยไม่คำนึงถึงลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทแต่ละระดับซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการนำผลการประเมินของพนักงานทั้งมาเปรียบเทียบกันในภาพรวมเพื่อการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ดังนั้น แบบประเมินควรมีความชัดเจน และเรียบง่ายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสับสน และรู้สึกยุ่งยากในการใช้แบบประเมิน รวมทั้งควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสม และสอดคล้องกับแต่ละลักษณะงาน แต่ก็มีข้อจำกัดคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ทางออกที่สามารถดำเนินการได้คือ การออกแบบประเมินที่ใช้ได้อย่างกว้างๆ 3-4 แบบ โดยอาจมีแบบประเมินสำหรับพนักงานประเภทต่างๆ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ เสมียน พนักงาน เทคนิค และผู้จัดการ เป็นต้น อย่างไรก็ตามข้อควรคำนึงในการจัดแบบประเมินผลการปฏิบัติงานต้องพิจารณารูปแบบให้เหมาะสมแก่การใช้ประโยชน์แต่ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ไม่มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พนักงานกลับรู้สึกว่าการเล่นพรรค เล่นพวกในองค์กร จึงควรให้สัมภาระประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน เพื่อทดสอบการประเมินว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ เพียงใด และปรับเปลี่ยนมุมมองการให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการประเมินคุณค่าของงานและบุคลากรในองค์กร

10. มีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง กล่าวคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล ที่ว่า ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการประเมินงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือของพนักงาน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติหลักการนี้มักจะทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธีซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วิธีวัดโดยอ้อม กล่าวคือ วัดพฤติกรรมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้วประเมินค่าออกมา จึงทำให้เกิดการสับสนขึ้นในบางครั้ง เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วเราวัดพฤติกรรมของพนักงานมิใช่ตัวของพนักงาน ส่วนประเด็นที่สำคัญคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง หมายถึง ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆ ครั้ง ความคงเส้นคงวานี้ใช้ให้เห็นได้จาก

ก. เมื่อผู้ประเมินบุคคลหลายๆ ครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกันเช่นนี้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) และผู้ประเมินอาจจะกลับมาประเมินอีกหลังจากนั้น 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายในขอบเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คือ งานไม่เปลี่ยนแปลงและนำไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินเดิม ถ้าผลเหมือนกันอีกแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

ข. เมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆ คนคอยสังเกตผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสอดคล้องกันก็แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

ความเที่ยงตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนที่ทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดีหมายความว่า บุคคลนั้นทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้ว การนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรมเหล่านั้น ก็จะได้ผลตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี กล่าวคือเป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ฉะนั้นผลที่ได้จากการศึกษาจึงเป็นเพียงผลที่จำกัดเฉพาะพนักงาน บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพียงเท่านั้น

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากจะให้ได้ผลการวิจัยอย่างสมบูรณ์นั้น ควรศึกษา การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทที่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและลักษณะธุรกิจที่คล้ายกัน เพราะจะทำให้ปรากฏภาพรวมในการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทที่จำหน่ายและบริการเครื่องปรับอากาศ ในประเทศไทย

2. จากผลการศึกษาที่ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรอิสระ 7 ตัว ว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไรนั้น ผลปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้วิจัยยังทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ กล่าวคือ อาจจะมีตัวแปรอิสระอื่นๆ อีกที่น่าจะมีผลต่อตัวแปรตามที่ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาศึกษา ดังนั้น หากมีการศึกษาเรื่องนี้ในครั้งต่อไป ควรนำตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไว้แล้ว มาศึกษาเพื่อให้ผลการศึกษาสสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีเดชา.
- เกียรติก่อ คุ่มไพโรจน์. (มกราคม-มีนาคม 2537). "การประเมินผลการปฏิบัติงาน," *วารสารคน*.
- ขวัญใจ สมรรคบุตร, ร.อ. (2524). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่
กรป.กลาง ที่มีต่ออาสาพัฒนาชนบทของนิสิตนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2518). *ปทานุกรมการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2531). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จำเนียร ช่างโชติ และคนอื่นๆ. (2525). *จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา.
- ชลิดา ศรีมณีและพูนศรี สงวนชีพ. (2533). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2534). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (ม.ป.ป.). ถ่ายเอกสาร.
- เดโช สวานนท์. (2518). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- ทวี เลรามัญ. *ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์
คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2525). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล อาจสาคร. (2528). *ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิตดา ชูณหงษ์. (2515). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สารภูมิ. (2528). *ประสิทธิภาพการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร*. กรุงเทพฯ :
รัชดา 84 เมเนจเม้นท์.
- บุญธรรม กิจปริดาภิรัฐ. (2543). *สถิติวิเคราะห์ = Statistical Analysis for Research A Step by Step
Approach*. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุษบา เวศยาภรณ์. (2529). *การประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางและระดับต้นใน
อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประนอม สโรธมาน. (2520). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสาท หลักศิลา. (2511). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ก้าวหน้า.

- ปรียาพร ฟุ้งพิบูลย์. (2541). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2530). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พระนครพานิช.
- พัชนี วรกวิน. (2524). **จิตวิทยา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. วัชรการพิมพ์.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2514, เมษายน). “แนวความคิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน,” **พัฒนบริหารศาสตร์** 11.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. (2523). **จิตวิทยา: ศึกษาพื้นฐานชีวภาพพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). **การวัดผลการศึกษา**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ภิญโญ สาร. (2517). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์วัฒนาพานิช.
- มานพ ชูนิล. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เริงศักดิ์ ปานเจริญ. (2533). **การประเมินผลงาน**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เรืองเวทย์ แสงรัตน. (2522). **ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มของประชากรของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วณิชชา อมรสังข์. (2538). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน**. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรพงษ์ ธีรวิทย์. (2522). **การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจและเอกชน : ศึกษาเปรียบเทียบเฉพาะการไฟฟ้านครหลวงและบริษัทบอร์เนียว (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร ทรัพย์มณี. (2536). “บทบาทของการศึกษาในการพัฒนาสุขภาพจิตมนุษย์,” **วารสารครุศาสตร์**. 12 (1) : 29-43.
- วารินทร์ สายโอบเอื้อ และเสนีย์ ธีรดากร. (2522). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- วิรัช ชูฉัตร. (2528). **การประเมินผลการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด**. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย ไตรสารศรี. (2539). **การรับรู้บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลคลองหลวง อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2525). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- สมเจตน์ สดเอี่ยม. (2538). **พฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อโรคเอดส์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ**. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมัย จิตหมวด. (2520). **การสัมผัสและการรับรู้จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมิต สัมฤทธิ์. (2537). *การสร้างและรักษาคุณภาพงานด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงาน*. (เอกสารประกอบการสัมมนา). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2526, เมษายน-มิถุนายน). “การประเมินผลการปฏิบัติงาน,” *วารสารคน 2*.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวัสดิ์ สุนทรังษี. (2517). *การวัดในการจัดงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2530). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร มมป..
- สิทธิพร เจริญพูน. (2527). *การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ แผนกวิชาการปกครอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สิริวุฒิ หงษ์พานิช. (ธันวาคม 2519). “ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงาน,” *วารสารเพิ่มผลผลิต 15*.
- สีมา สีมานันท์. (มีนาคม 2522). “การประเมินผลการปฏิบัติงาน,” *วารสารข้าราชการ 3*.
- สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรววิทยา.
- สุนันท์ ศลโกสม. (2524). *การประเมินผลทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเมธ วงศ์บุญยง. (2523). *การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการประเมินผล การปฏิบัติงานข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ จันทรเฒ. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูจันทระเกษม.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2531). *การพัฒนาหลักสูตรรายวิชา*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสนาะ ดิยาว. (2522). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ชูพิบูลชัย. (2517). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนันต์ ศรีโสภา. (2520). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อเนก เพียรอนุกุลบุตร. (2527). *การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อลงกรณ์ มีสุธา. (2532). *การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อารียา กัลยาวัฒนพงศ์. (2530). *การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำหรับ ปลัดกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- อุตร ผิวนาว. (2540). *ความรู้และการใช้สารเคมีป้องกันและกำจัดศัตรูพืชของเกษตรกร. กรณีศึกษา บ้านโคกล่าม หมู่ที่ 2 ตำบลดงส่ง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2523). *สารระบบจำแนกจุดมุ่งหมายของการศึกษา*. คู่มือเล่ม 1 พุทธบริษัท. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bartley, S. Howard. (1969). *Principles of Perception*. New York : Marper & Row.
- Bloom, Benjamine S. (1975). *Taxenemy of education objective handbook*. New York : David Makay.
- Cascio, Wayne F. (1978). *Applied Psychology in Personnel Management*. Virginia : Prentice Hall Inc.
- Dale S. Beach. (1980). *Personnel : The Management of People at Work*. New York : Macmillan Publishing Co.,.
- Foster, C.R.. (1952). *Psychology for life adjustment*. Chicago : American Technical Society.
- Goldenson, Robert M. (1984). *Longman of Psychology and Psychiatry*. New York : Longman Inc.,.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGrew-Hill book Company.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Karl C. Garrison, and Robert Magoon. (1972). *Education Psychology*. Columbus, Ohio : Charles E. Merrill Publishing Co., 1972.
- Kaward K. Kendler. (1974). *Basic Psychology*. 3rd ed. Massachusett : W.A.Benjamin Inc.,.
- Kolasa, B.J. (1969). *Introduction of Behaviral Science for Business*. New York : John, Wiley and Sons, Inc.,.
- Kristal, Leonard. (1982). *The ABC of Psychology*. England : Penquin Book Ltd.,.
- Lindgren, Henry Clay, and Harvey, John M. (1981). *An Introduction to Social Phychology*. London : The C.V. Mosby Company.,.
- Lindzey, G., C.c. Hall and R.F. (1975). *Thomson.Psychology*. New York : Worth Publichers.,.
- Munn, Norman L. (1969). *Introduction to Psycology*. Boston : Houghton Mifflin.,.
- Renner, H.H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude Measurement*. New York : Harper and Brothers Publisher.
- Robbins, S.P. (1966). *Organization AL Behavior : Concept Controversies Applications*. 7th ed. New York : Prentice Hall.Inc.
- Shaw, M.E. and Wright. (1967). *Scale for the Measurement of Attitude*. New York : Mcgraw-Hill.
- Thurstone, L.L. (1967). "Attitude can be measured," *Attitude Theory a Measurement. Ed By Martin Fishbein*. New York : John Wiley and Sons, Inc.,.
- Wahlmen, B.B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York : Litton Education Publishing.,.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจงแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัย การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิชาเอก การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีรองศาสตราจารย์ดร.วัลลภ ลำพาย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสำรวจการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการบรรยายและวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการศึกษา รวมทั้งทางบริษัทฯ อาจนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง ด้วยการรับรองของท่านอย่างแท้จริง ข้อมูลฉบับนี้จะมิถูกเปิดเผยและไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของผู้ใด และจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ข้างล่างนี้

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐

มากกว่า 25 ปี - 35 ปี

☐

มากกว่า 35 ปี - 45 ปี

☐

มากกว่า 45 ปี

3. การศึกษาสูงสุด

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัทฯ

☐

น้อยกว่า 1 ปี

☐

1 ปี - 5 ปี

☐

มากกว่า 5 ปี - 10 ปี

☐

มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ข้างล่างนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง
1.ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
1.ท่านไม่จำเป็นต้องทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่องจากการทำงาน หลังประเมินผลเสร็จสิ้น				
2.ท่านต้องใส่ใจต่อผลการประเมินและพร้อมที่จะปรับปรุง แก้ไขในทันที				
3.ผู้บังคับบัญชาประเมินผลเฉพาะใกล้ช่วงเวลาที่บริษัทฯ จัดให้มีการประเมิน				
4.เมื่อทำงานเต็มความสามารถแล้ว ไม่จำเป็นต้องสนใจ ผลการประเมินที่ได้รับ				
5.ผู้ประเมินมีหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานให้กับ ผู้รับการประเมินที่ได้รับผลคะแนนประเมินน้อย				

2.ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
1.ผู้ปฏิบัติงานเชื่อว่าการประเมินผลฯ ลดความลำเอียงได้				
2.การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือควบคุมการ ทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์				
3.ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างกันตลอดระยะเวลาการประเมิน				
4.การประเมินฯ เป็นการพัฒนาบุคลากรมากกว่าเป็นเครื่อง ชี้วัดการขึ้นเงินเดือน				
5.ท่านไม่จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพงานตามเกณฑ์ ที่กำหนด เมื่อเห็นว่าการประเมินไม่ก่อให้เกิดประโยชน์				

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง
3.มาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการ ปฏิบัติงาน) ที่บริษัท กำหนดขึ้น				
1.ผลงานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเสร็จภายในเวลาที่กำหนดเพียงขอให้งานนั้นๆ มีคุณภาพตามที่ต้องการ				
2.การศึกษาข้อมูลของบริษัท จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของบริษัท				
3.การเข้าใจการทำงานทั้งระบบจะทำให้งานมีคุณภาพ				
4.การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามกำหนดจะทำให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ				
5.การทำงานตามสายงานบังคับบัญชาสามารถลดภาวะกดดันได้				
6.การติดตามการประเมินผลฯ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน				
7.การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังช่วยลดเวลาการทำงานได้				
8.ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ทำให้ตั้งใจปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของบริษัท				
9.การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีเป็นความร่วมมือกันคิดพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น				
10.สถิติการขาด ลา การมาสาย บ่อยครั้งทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จไม่ทันเวลา				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ข้างล่างนี้

การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1.เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ				
2.มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลฯ ทุกครั้ง				
3.สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้				
4.ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง				
5.ท่านได้รับความเที่ยงตรง (Validity) ต่อวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
6.พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้				
7.ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้				
8.มีการปรับปรุงงานหลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
9.ท่านได้แสดงคุณค่าผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
10.การประเมินผลการปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลฯ				
11.ผลการประเมินฯ ช่วยในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม และพัฒนา				
12.ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานมีการกำหนดผลการประเมินของผู้ปฏิบัติงานไว้ก่อนการประเมินจริง				
13.แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น				
14.มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบ หรือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
15.นำไปกำหนดหน้าทำงาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
16.การรับทราบผลการประเมินมีการแก้ไขตามการหารือและแจ้งผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการ				
17.มีการจัดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง				
18.มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
19.ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน				
20.ผู้ประเมินทุกคนให้ความยุติธรรมในการประเมินผลฯ				

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวบุษกร พัฒนพาณิชย์

วันเดือนปีเกิด

8 มิถุนายน 2518

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

38/87 ซอยลาดปลาเค้า 4 เขตลาดพร้าว
กรุงเทพฯ 10230

ตำแหน่งหน้าที่การงาน

เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540

รัฐศาสตรบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2546

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร