

การศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา บริษัทด้านไอที
EMPLOYEES OPINION SURVEY ON PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM
A CASE STUDY OF AN IT COMPANY

ชีวารัตน์ สกุลศักดิ์¹

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น E-mail:yukimasamitu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทด้านไอที ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทั้งหมด จำนวน 560 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานจำนวน 10 ประเด็น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย จำนวน 2 ประเด็น ด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน และด้านระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และมีระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ จำนวน 7 ประเด็น คือ ด้านความเข้าใจในระบบการประเมินผล ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการเชื่อมโยงเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานกับเป้าหมายพนักงาน ด้านพันธะผูกพันต่อเป้าหมายบริษัท ด้านเกณฑ์การให้รางวัล ด้านการตัดสินใจขึ้นเงินเดือน และด้านความเข้าใจตัวชี้วัด และมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย จำนวน 1 ประเด็น คือ ด้านผลงานไม่ได้ระดับมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและทดสอบสมมุติฐาน พบว่า หน่วยงานแตกต่างกัน รวมทั้ง ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และระดับหน้าที่ต่างกัน (ฝ่ายจัดการและพนักงานทั่วไป) มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน, กระบวนการปฏิสัมพันธ์สองทาง, การสอนงานและการให้ข้อเสนอแนะ

Abstract

The objective of this study was to understand employee opinion on the up-coming Performance Management System (PMS) of an IT company. Target population of the study included all 560 employees of the company. Questionnaires are used for data collection. Analysis results from 10 items of the survey show that majority of employees did not agree on 2 items; promotion decision and performance feedback processes they also indicated, no idea or "I'm not sure" on 7 items; understanding of performance management system, human resources development, linkage of corporate goals to BU's and individual goals, commitment to corporate goals, rewarding

criteria, salary increase decision and understanding of performance indicators. There is only 1 item, managing poor performers, that majority of employees agreed with the questionnaires statement. The study also found that different bus, years of working experience, levels of education as well as level of accountabilities (management and non-management) reflects significantly different level of understanding on PMS.

Keywords : Performance Management System (PMS), 2-Way Interactions, Coaching and Feedback.

1. บทนำ

การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นกระบวนการที่ช่วยในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานและผลลัพธ์ของกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรโดยใช้ตัวชี้วัด (Measures) ในขณะเดียวกันก็มีการประเมินทักษะและสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำคัญมาพัฒนาศักยภาพของพนักงานในอนาคต การจัดการผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์สองทาง (2-Way Interactions) ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องซึ่งจะต้องดำเนินไปตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องในระหว่างการทำงาน โดยมีการสอนงานและการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขตนเอง (Coaching and Feedback) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจกันและกัน การจัดการผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การประเมินผลดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติ เนื่องจากการวัดที่ตัวงานซึ่งมีตัวชี้วัด (Measures) ที่ชัดเจน เป็นการรักษากฎเกณฑ์ไว้ โดยรวมขององค์กรทั้งยังช่วยธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันก็ยังพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรต่อไปอย่างต่อเนื่อง [1-3]

สภาพปัจจุบันของระบบการประเมินผลงานบริษัทกรณีศึกษา ด้านไอที ใช้วิธีการประเมินผลปฏิบัติงานจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน 2 ถึง 3 ขั้นตอน ในการอนุมัติผลการประเมินผลปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายไม่มีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการประเมินผลปฏิบัติงานและตัวชี้วัดความสำเร็จของผลแต่ละบุคคล ผู้ที่ได้รับการประเมินผลปฏิบัติงานไม่ทราบเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงาน เหตุเพราะขาดการสื่อสารระหว่างผู้ประเมินผลปฏิบัติงานและผู้รับการประเมินผลปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้ประเมินนั้นขาดทักษะ

ความรู้ในด้านการประเมินผลปฏิบัติงานที่เป็นไปมาตรฐานในหลักการของระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมา จึงสนใจสำรวจระดับความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษาด้านไอทีแห่งนี้

2. วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทั้งหมดของบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 560 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางอีเมลของพนักงานบริษัทกรณีเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 560 ฉบับ ครอบคลุมพนักงานทั้งหมดของบริษัทกรณีศึกษา โดยผู้ศึกษาเป็นผู้ส่งด้วยตนเอง และได้รับกลับคืนมา 518 ฉบับ โดยระยะเวลาการทำแบบสอบถามจำนวน 10 วัน ผ่านทางระบบออนไลน์ด้วย Lime Survey

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลงานปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา นำมารวบรวมและทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ด้วยโปรแกรมสถิติ

3. ผลการศึกษา

3.1 ผลระดับความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการประเมินผลงานปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา

ข้อคำถาม	mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่มีผลงานไม่ได้ระดับมาตรฐานจะถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปแจ้งให้ทราบพร้อมทั้งประเด็นที่จะต้องแก้ไข	3.69	1.48	เห็นด้วย	1
ข้าพเจ้ามีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.39	1.33	ไม่แน่ใจ	2
ในปัจจุบันผลได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร และจัดอบรมเพิ่มศักยภาพได้อย่างเหมาะสมแล้ว	3.21	1.17	ไม่แน่ใจ	3
บริษัทมีการเชื่อมโยงเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายของหน่วยงานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายปฏิบัติงานของพนักงาน	3.20	1.31	ไม่แน่ใจ	4
ข้าพเจ้ามีพันธะผูกพันต่อเป้าหมายของบริษัทแห่งนี้	3.15	1.25	ไม่แน่ใจ	5

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการประเมินผลงานปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา (ต่อ)

ข้อคำถาม	mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดี มีผลงานดี จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปูนบำเหน็จรางวัลตามสมควรแก่ผลสำเร็จของงาน	3.06	1.44	ไม่แน่ใจ	6
ในบริษัทนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	3.05	1.25	ไม่แน่ใจ	7
ในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาและลูกน้องต่างมีความเข้าใจตรงกันถึงปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	2.58	1.45	ไม่แน่ใจ	8
ในปัจจุบัน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	2.10	1.28	ไม่เห็นด้วย	9
ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานปัจจุบัน มีระบบการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการทำงาน (Feedback) ได้ดำเนินการ อย่างเที่ยงธรรมและเป็นธรรม	2.03	1.26	ไม่เห็นด้วย	10

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของ บริษัทกรณีศึกษา จากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.69 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.48 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วย

ลำดับที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.33 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ

ลำดับที่ 3 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ

ลำดับที่ 4 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.31 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ

ลำดับที่ 5 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.25 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ

ลำดับที่ 6 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.44 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความ ไม่แน่ใจ ในข้อนี้

ลำดับที่ 7 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.25 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย

และแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ

ลำดับที่ 8 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.45 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ ในข้อนี้

ลำดับที่ 9 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย

ลำดับที่ 10 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.26 เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและแปลผลออกมาแล้วมีค่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถามว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ หน้าที่ การใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยธุรกิจ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษา กับระดับความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 1 หน่วยธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ในปัจจุบันของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : แผนกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : แผนกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ จำแนกตามหน่วยธุรกิจ

การประเมินผลปฏิบัติงาน	หน่วยธุรกิจ	N	mean	S.D.	F	Sig.
1.ในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาและลูกน้องต่างมีความเข้าใจตรงกันถึงปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	FAG	209	2.88	1.53	10.18	0.00*
	ESG	111	2.05	1.46		
	OSG	113	2.76	1.42		
	SIG	85	2.27	1.02		
2.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดี มีผลงานดี จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปูนบำเหน็จรางวัลตามสมควรแก่ผลสำเร็จของงาน	FAG	209	3.77	1.29	79.65	0.00*
	ESG	111	3.50	1.41		
	OSG	113	2.34	0.95		
	SIG	85	1.72	0.84		

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ จำแนกตามหน่วยธุรกิจ (ต่อ)

การประเมินผลปฏิบัติงาน	หน่วยธุรกิจ	N	mean	S.D.	F	Sig.
3.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่มีผลงานไม่ได้รับมาตรฐานจะถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งประเด็นที่จะต้องแก้ไข	FAG	209	3.92	1.48	20.14	0.00*
	ESG	111	3.80	1.38		
	OSG	113	3.98	1.51		
	SIG	85	2.62	1.03		
4.ข้าพเจ้ามีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	FAG	209	3.51	1.36	10.48	0.00*
	ESG	111	3.83	1.28		
	OSG	113	2.95	1.32		
	SIG	85	3.12	1.11		
5.ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานปัจจุบัน มีระบบการให้ข้อมูลเพิ่ม เต็มเกี่ยวกับผลการทำงาน (Feedback) ได้ดำเนินการอย่างเที่ยงธรรมและเป็นธรรม	FAG	209	1.44	1.01	138.71	0.00*
	ESG	111	1.58	0.84		
	OSG	113	2.27	0.73		
	SIG	85	3.80	1.12		
6.บริษัทมีการเชื่อมโยงเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายของหน่วยงานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายปฏิบัติงานของพนักงาน	FAG	209	3.36	1.46	3.97	0.01*
	ESG	111	3.13	1.03		
	OSG	113	3.31	1.37		
	SIG	85	2.81	1.04		
7.ข้าพเจ้ามีพื้นฐานความรู้พอเข้าใจเป้าหมายของบริษัทนี้	FAG	209	3.22	1.05	2.73	0.04*
	ESG	111	2.86	1.50		
	OSG	113	3.30	1.29		
	SIG	85	3.16	1.28		
8.ในบริษัทนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	FAG	209	2.64	1.10	31.21	0.00*
	ESG	111	3.94	1.28		
	OSG	113	2.95	1.15		
	SIG	85	3.02	1.10		
9.ในปัจจุบัน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	FAG	209	2.84	1.38	57.15	0.00*
	ESG	111	1.79	0.99		
	OSG	113	1.72	0.89		
	SIG	85	1.20	0.70		
10.ในปัจจุบันผลได้จากการประเมินผลปฏิบัติงานนั้น ได้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพและจูงใจพนักงานได้อย่างเหมาะสมแล้ว	FAG	209	3.33	1.36	2.19	0.09
	ESG	111	3.15	0.98		
	OSG	113	3.22	1.23		
	SIG	85	2.95	0.72		

จากตารางที่ 2 พบว่า หน่วยธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การประเมินผลปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ทำงาน	N	mean	S.D.	F	Sig.
1.ในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาและลูกน้องต่างมีความเข้าใจตรงกันถึงปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	11-15 > ปี	146	2.21	1.32	19.37	0.00*
	6-10 ปี	208	2.31	1.18		
	1-5 ปี	132	3.32	1.62		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	2.94	1.79		
2.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดี มีผลงานดี จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปูนบำเหน็จรางวัลตามสมควรแก่ผลสำเร็จของงาน	11-15 > ปี	146	3.66	1.35	19.07	0.00*
	6-10 ปี	208	2.66	1.34		
	1-5 ปี	132	2.86	1.51		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	3.75	0.84		
3.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่มีผลงานไม่ได้รับระดับมาตรฐานจะถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งประเมินที่จะต้องแก้ไข	11-15 > ปี	146	3.55	1.50	7.21	0.00*
	6-10 ปี	208	3.71	1.48		
	1-5 ปี	132	3.55	1.51		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	4.81	0.40		
4.ข้าพเจ้ามีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบการประเมินผลการทำงานเป็นอย่างดี	11-15 > ปี	146	3.38	1.32	0.54	0.86
	6-10 ปี	208	3.40	1.29		
	1-5 ปี	132	3.33	1.42		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	3.66	1.33		
5.ในระบบการประเมินผลการทำงาน ปัจจุบัน มีระบบการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการทำงาน (Feedback) ได้ดำเนินการอย่างเที่ยงธรรมและเป็นธรรม	11-15 > ปี	146	1.57	1.00	13.63	0.00*
	6-10 ปี	208	2.30	1.33		
	1-5 ปี	132	2.26	1.37		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	1.53	0.51		
6.บริษัทมีการเชื่อมเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายของหน่วยงานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายปฏิบัติงานของพนักงาน	11-15 > ปี	146	2.89	1.22	31.86	0.00*
	6-10 ปี	208	2.91	1.09		
	1-5 ปี	132	3.65	1.45		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	4.78	0.61		
7.ข้าพเจ้ามีพันธะผูกพันต่อเป้าหมายของบริษัทแห่งนี้	11-15 > ปี	146	2.62	1.12	30.21	0.00*
	6-10 ปี	208	3.04	1.05		
	1-5 ปี	132	3.64	1.38		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	4.34	1.07		
8.ในบริษัทนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	11-15 > ปี	146	2.97	1.56	3.11	0.03*
	6-10 ปี	208	3.22	1.23		
	1-5 ปี	132	2.83	0.95		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	3.19	0.59		
9.ในปัจจุบัน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	11-15 > ปี	146	2.05	1.23	0.20	0.90
	6-10 ปี	208	2.13	1.27		
	1-5 ปี	132	2.10	1.38		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	2.22	1.16		
10.ในปัจจุบันผลได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ได้ถูกนำไปใช้ในเพื่อพัฒนาบุคลากร และจัดอบรมเพิ่มเติมบุคลากรได้อย่างเหมาะสมแล้ว	11-15 > ปี	146	2.93	1.14	22.26	0.00*
	6-10 ปี	208	3.06	0.94		
	1-5 ปี	132	3.40	1.34		
	ต่ำกว่า 1 ปี	32	4.59	0.91		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลปฏิบัติงาน ในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

การประเมินผลปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	N	mean	S.D.	F	Sig.
1.ในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาและลูกน้องต่างมีความเข้าใจตรงกันถึงปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	4.00	0.00	6.76	0.00*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.17	1.83		
	ปริญญาตรี	400	2.43	1.35		
	ปริญญาโท	111	3.08	1.66		
2.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดี มีผลงานดี จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปูนบำเหน็จรางวัลตามสมควรแก่ผลสำเร็จของงาน	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	4.00	0.00	0.73	0.53
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.00	2.19		
	ปริญญาตรี	400	3.11	1.41		
	ปริญญาโท	111	2.90	1.49		
3.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่มีผลงานไม่ได้รับระดับมาตรฐานจะถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งประเมินที่จะต้องแก้ไข	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	3.00	0.00	2.77	0.04*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.17	2.04		
	ปริญญาตรี	400	3.80	1.40		
	ปริญญาโท	111	3.37	1.67		
4.ข้าพเจ้ามีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบการประเมินผลการทำงานเป็นอย่างดี	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	3.00	0.00	0.22	0.88
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.00	1.10		
	ปริญญาตรี	400	3.39	1.30		
	ปริญญาโท	111	3.42	1.47		
5.ในระบบการประเมินผลการทำงาน ปัจจุบัน มีระบบการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการทำงาน (Feedback) ได้ดำเนินการอย่างเที่ยงธรรมและเป็นธรรม	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	1.00	0.00	0.34	0.80
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	2.00	1.67		
	ปริญญาตรี	400	2.02	1.27		
	ปริญญาโท	111	2.10	1.23		
6.บริษัทมีการเชื่อมเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายของหน่วยงานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายปฏิบัติงานของพนักงาน	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	1	3.00	0.00	2.79	0.04*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.67	2.07		
	ปริญญาตรี	400	3.12	1.18		
	ปริญญาโท	111	3.50	1.62		

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

การประเมินผลปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	N	mean	S.D.	F	Sig.
8.ในบริษัทนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการทำงานเท่านั้น	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	2.00	0.00	6.49	0.00*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	2.67	1.03		
	ปริญญาตรี	400	3.18	1.28		
	ปริญญาโท	111	2.61	1.05		
9.ในปัจจุบัน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	1.00	0.00	8.84	0.00*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	3.17	0.41		
	ปริญญาตรี	400	1.96	1.20		
	ปริญญาโท	111	2.58	1.44		
10.ในปัจจุบันผลได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร และจัดอบรมเพิ่มศักยภาพได้อย่างเหมาะสมแล้ว	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	3.00	0.00	5.78	0.00*
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6	4.00	1.55		
	ปริญญาตรี	400	3.10	1.03		
	ปริญญาโท	111	3.57	1.52		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 หน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกัน

H_0 : หน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา จำแนกตามหน้าที่

การประเมินผลปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ทำงาน	N	mean	S.D.	F	Sig.
1.ในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาและลูกน้องต่างมีความเข้าใจตรงกันถึงปัจจัยต่างๆที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หัวหน้างาน	110	2.05	1.18	-4.40	0.00*
	พนักงาน	408	2.72	1.49		
2.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดี มีผลงานดี จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับการปูนบำเหน็จรางวัลตามสมควรแก่ผลสำเร็จของงาน	หัวหน้างาน	110	1.74	0.82	-12.42	0.00*
	พนักงาน	408	3.42	1.36		

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา จำแนกตามหน้าที่ (ต่อ)

การประเมินผลปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ทำงาน	N	mean	S.D.	F	Sig.
3.ในบริษัทนี้ ถือเป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่มีผลงานไม่ได้ระดับมาตรฐานจะถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งประเมินที่จะต้องแก้ไข	หัวหน้างาน	110	1.67	0.77	-23.01	0.00*
	พนักงาน	408	4.24	1.10		
4.ข้าพเจ้ามีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	หัวหน้างาน	110	2.32	1.28	-10.47	0.00*
	พนักงาน	408	3.68	1.19		
5.ในระบบการประเมินผลการทำงาน ปัจจุบัน มีระบบการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการทำงาน (Feedback) ได้ดำเนินการอย่างเที่ยงธรรมและเป็นธรรม	หัวหน้างาน	110	2.55	1.29	4.97	0.00*
	พนักงาน	408	1.89	1.22		
6. บริษัท มีการ เชื่อมเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายของหน่วยงานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายปฏิบัติงานของพนักงาน	หัวหน้างาน	110	2.01	1.18	-12.32	0.00*
	พนักงาน	408	3.53	1.14		
7.ข้าพเจ้ามีพันธะผูกพันต่อเป้าหมายของบริษัทแห่งนี้	หัวหน้างาน	110	2.43	1.22	-7.18	0.00*
	พนักงาน	408	3.35	1.19		
8.ในบริษัทนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการทำงานเท่านั้น	หัวหน้างาน	110	2.13	1.20	-9.40	0.00*
	พนักงาน	408	3.29	1.14		
9.ในปัจจุบัน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	หัวหน้างาน	110	2.34	1.40	2.17	0.03*
	พนักงาน	408	2.04	1.24		
10.ในปัจจุบันผลได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร และจัดอบรมเพิ่มศักยภาพได้อย่างเหมาะสมแล้ว	หัวหน้างาน	110	2.43	1.39	-8.35	0.00*
	พนักงาน	408	3.42	1.01		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า หน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

4. สรุป

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย จำนวน 2 ประเด็น ด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน และด้านระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และมีระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ จำนวน 7 ประเด็น คือ ด้านความเข้าใจในระบบการประเมินผล ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการเชื่อมโยงเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานกับเป้าหมายพนักงาน ด้านพันธะผูกพันต่อเป้าหมายบริษัท ด้าน

เกณฑ์การให้รางวัล ด้านการตัดสินใจขึ้นเงินเดือน และด้านความเข้าใจตัวชี้วัด และมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย จำนวน 1 ประเด็น คือด้านผลงานไม่ได้ระดับมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและทดสอบสมมุติฐาน พบว่าหน่วยธุรกิจ ประสิทธิภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระดับหน้าที่ต่างกัน (ฝ่ายจัดการและพนักงานทั่วไป) มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทักษิณา อินทรศิลา. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทในเครือสันติภาพเทรดดิ้ง. การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (2551).
- [2] บาคอล โรเบิร์ต. (2545). **การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- [3] อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553). **ระบบการบริหารผลงาน (Performance Management System)**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

TNI