

เปรียบเทียบความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

A COMPARATIVE STUDY OF GOAL SETTING AND 360 DEGREE FEEDBACK ON JOB PERFORMANCE BETWEEN THAI FIRMS AND JAPANESE SUBSIDIARIES

ชลลดา ผลาชีวะ

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

amayuki0903@gmail.com

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรไทย และองค์กรญี่ปุ่นตามทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่นแท้ของตนและการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ ตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมายและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่น รวม 400 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) การถดถอยพหุเชิงชั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Hierarchical Multiple Regression) และการทดสอบความแตกต่าง (T-test) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นรับรู้เรื่องการพัฒนาศักยภาพของตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ยังพบว่าการตั้งเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีการประเมินแก่นแท้ของตนเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ดังกล่าว ในขณะที่การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของตนและการประเมินแก่นแท้ของตนในการพนักงานให้ทักษะในการทำงานที่เพิ่มขึ้นและส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและเติบโตยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การตั้งเป้าหมาย, การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา, การประเมินแก่นแท้ของตน, การพัฒนาศักยภาพของตน

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the relationship between goal settings, 360 degree feedback and job performance of Thai employees in Thai private firms and Japanese subsidiaries in Thailand and to examine the mediating role of core self-evaluation and skill development in those relationships. Questionnaires were distributed to 400 Thai employees at all level of the target group, the collected data were analyzed with descriptive statistics, Pearson's correlation, Hierarchical multiple regression and t-test. The result indicated that goal setting, 360 degree feedback significantly related to job performance of employees in both samples. Additionally, core self-evaluation and skill development mediated those relationships. However, Thai and Japanese employees differently perceived skill development. The findings imply the importance of skill development and core self-evaluation in performance appraisal process leading to both personal growth and organizational efficiency.

Keywords: Goal setting, 360 degree feedback, Core self-evaluation, Skill development

1. บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาในเรื่องของการบริหารองค์กรโดยวัตถุประสงค์ ซึ่งเน้นในเรื่องการตั้งเป้าหมายในการทำงาน [1] แรงจูงใจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบ

ในการดำเนินงานด้านบุคลากร ดังนั้น เป้าหมายของแรงจูงใจจึงต้องเน้นให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ โดยมีแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญมากมายที่สนับสนุน จึงมุ่งเน้นไปในส่วนแนวคิดการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน แนวคิดนี้ถูกเริ่มจาก เอ็ดวินด์ ล็อก ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้การกำหนดเป้าหมายเป็นสิ่งกระตุ้นความพยายามในการทำงานของพนักงาน และใช้การป้อนกลับ จะทำให้พนักงานสามารถที่จะติดตามความก้าวหน้าของตัวเองได้ การกำหนดเป้าหมายจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในการกำหนดเป้าหมาย ความท้าทายของเป้าหมาย และการยอมรับในเป้าหมาย

การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา หรือการประเมินโดยใช้แหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ช่วยแก้ไขการประเมินแบบดั้งเดิมที่เน้นให้ผู้บริหารมีอำนาจเด็ดขาดเพียงผู้เดียวในกระบวนการประเมินช่วยให้ผลการประเมินที่ได้มีความสอดคล้องมีความยุติธรรมมากขึ้น ข้อมูลมีความตรง มีความน่าเชื่อถือ สามารถลดความอคติในการให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียว และลดอิทธิพลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ ในระยะแรกการประเมินแบบ 360 องศา ถูกนำมาใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาผลการทำงานของพนักงานเท่านั้น ต่อมามีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นจนสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินการทำงานของพนักงานได้ ผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการพัฒนาทักษะความสามารถของตน

โดยจากการศึกษาที่ผ่านมาได้มีการศึกษามากมายในเรื่องของการบริหารองค์กรโดยวัตถุประสงค์ด้านการตั้งเป้าหมาย และการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ยังไม่มียานวิจัยใดที่จะสามารถอธิบายเกี่ยวกับการบริหารองค์กรโดยวัตถุประสงค์และการประเมินผลงานแบบ 360 องศา ให้เข้าใจได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้จะมุ่งเน้นในทางการต่อยอดความรู้เดิมโดยนำการประเมินแก่นแท้ของตนเองและการพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองมาเป็นตัวแปรสื่อ เพื่อที่จะอธิบายความสัมพันธ์ของการบริหารองค์กรโดยวัตถุประสงค์และการประเมินผลงานแบบ 360 องศา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเปรียบเทียบการรับรู้เทคนิคการประเมินผลของพนักงานคนไทยในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่น เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้และทำให้เกิดการพัฒนาผลลัพธ์ทางธุรกิจซึ่งผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนอง เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน [2]

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลงานโดยวัตถุประสงค์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

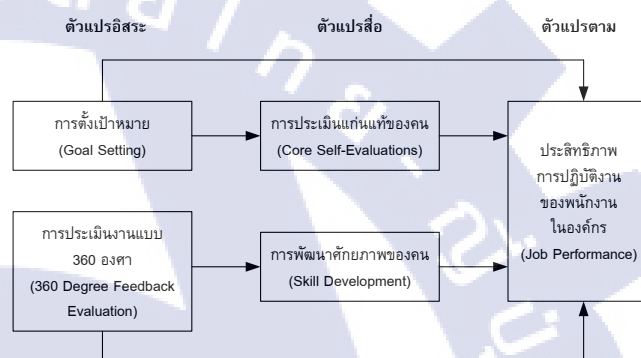
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลงานแบบ 360 องศา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองในฐานะตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลงานแบบวัตถุประสงค์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในฐานะตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลงานแบบ 360 องศา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เทคนิคการประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ของเอ็ดวิน ล็อก; และแกรี่ ลาร์ม [3] เขามีความเชื่อว่า การกำหนดเป้าหมายจะมีความสัมพันธ์กับผลงานลักษณะงานที่ท้าทายสามารถไปถึงได้ ยอมรับว่า เป้าหมายนั้นมีความสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับหรือผลลัพธ์ก็มีความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายด้วย จากผลการศึกษาทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย มีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายจะต้องมีลักษณะเจาะจง (Goals that are Specific) ในการกำหนดเป้าหมายจะต้องมีการเจาะจงเป้าหมายที่แน่นอน เป้าหมายจะต้องมีความท้าทายและสามารถไปถึงได้ เป้าหมายที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอน ไม่มีความท้าทาย ไม่สามารถปฏิบัติได้จะไม่เป็นที่ยอมรับ ดังนั้นเป้าหมายจะต้องกำหนดให้แน่ชัดว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร

2. ต้องให้การยอมรับความสำคัญของเป้าหมาย (Acceptance of the Goal is Important) ทุกคนจะต้องให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้

เพื่อให้เป้าหมายดังกล่าวบรรลุผล บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมทำกิจกรรม ร่วมกันรับผิดชอบ ให้ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้การสนับสนุนส่งเสริม

4.2 การประเมินงานแบบ 360 องศา (360 Degree Feedback Evaluation)

สตีฟ ฟรานซ์ [4] อธิบายการประเมินระบบ 360 องศาไว้ว่า เป็นขอบเขตของวิธีการที่กว้างและการรวบรวมสารสนเทศที่เป็นทางการจากแหล่งหลาย ๆ แหล่ง จะได้มาจากผู้ที่ประเมินตนเอง ผู้จัดการของผู้ถูกประเมินผู้บริหารสายงานอื่น ผู้ได้บังคับบัญชาภายในทีม เพื่อนร่วมงาน

ปีเตอร์ วาร์ด [5] ได้สรุประบบ 360 องศา ไว้ว่า เป็นระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และการให้ข้อมูลย้อนกลับของข้อมูลผลงาน ทั้งบุคคลและกล่าวที่ ได้รับมาจากจำนวนผู้ที่เป็นหุ้นส่วนในผลงาน

4.3 การประเมินแก่นแท้ของคน (Core Self-Evaluations)

อมร หวังพิระวงศ์ [6] ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตน ว่าเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลจากการประเมินหรือมองตนเองว่า มีความชอบหรือไม่ชอบในตนเอง มองว่าตนเองมีความสามารถและประสิทธิภาพหรือไม่ มีความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจคือไม่มีอำนาจในการควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง และมีความสามารถควบคุมอารมณ์ได้หรือไม่

4.4 การพัฒนาศักยภาพของคน (Skill Development)

ฟิลิปโป เอ็ดวิน [7] ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาคนให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้จำเป็นจะต้องมีการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและเป็นระบบซึ่งจะช่วยไม่ให้สิ้นเปลืองเงินและเวลาโดยเปล่าประโยชน์

เครือข่าย ล้อมภิชาติ [8] ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญและทัศนคติอันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ [9] ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กรโดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของพนักงานคนไทยในองค์กรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร 200 คน และพนักงานคนไทยในองค์กรญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร 200 คน รวม 400 คน ได้จากสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน [10]

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการประเมิน 360 องศา ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย ปัจจัยด้านการประเมินตนเอง และปัจจัยด้านการพัฒนาทักษะความสามารถ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

5.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบเสนอแนะ และแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกตรวจสอบเสนอแนะ และแก้ไข
4. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. นำค่าที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัท (Cronbachs' Alpha Coefficient) ครอนบัท [11]

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มบริษัทในองค์กรญี่ปุ่นดังต่อไปนี้ บริษัทนำเข้าเครื่องฉีดพลาสติก จำนวน 50 ชุด บริษัทค้าขายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเหล็ก จำนวน 50 ชุด บริษัทค้าขายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 35 ชุด และทางออนไลน์อีก 65 ชุด

ผู้วิจัยได้มีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มบริษัทในองค์กรไทย ดังต่อไปนี้ บริษัทผลิตคอนกรีต จำนวน 40 ชุด บริษัทผลิตและจำหน่ายฟิล์มโพลีเอสเตอร์ จำนวน 65 ชุด บริษัทจัดจำหน่ายแป้งและยาสีฟัน จำนวน 50 ชุด และทางออนไลน์อีก 45 ชุด

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน

6. ผลการวิจัย

พนักงานกลุ่มตัวอย่างในองค์กรไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุเฉลี่ย คือ 33 ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างองค์กรญี่ปุ่น อายุเฉลี่ย คือ 34 ปี ผู้ตอบทั้ง 2 องค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001--30,000 บาท และมีสถานภาพโสด

7. อภิปรายผล

ในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นการตั้งเป้าหมาย และการประเมินผลงานแบบ 360 องศา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้านนี้ให้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพขององค์กร กล่าวคือผู้บริหารควรต้องรู้ว่าพนักงานมีความคาดหวังและความต้องการอย่างไร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดเป้าหมายต่างๆ เพื่อที่จะไปสู่ความสำเร็จของการทำงาน

ซึ่งเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงก่อให้เกิดผลงานที่สูงขึ้น เป้าหมายที่ยากและเป็นที่ยอมรับจะช่วยให้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายง่าย และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผลงานสูงกว่าการที่ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ และธรรมชาติในการกำหนดเป้าหมายนั้นจะเริ่มจากสถานะของที่ทำงานในปัจจุบัน ซึ่งทุกฝ่ายให้ความสนใจร่วมกันและเกิดการยอมรับว่าผลงานที่ได้ยังไม่ดีพอ ซึ่งอาจจะมีการเปรียบเทียบข้อมูลแล้วเกิดความรู้สึกไม่พอใจในสภาพที่เกิดขึ้นหรือที่เป็นอยู่ จึงนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายใหม่ ซึ่งเป็นการกำหนดให้สูงขึ้นหรือพัฒนาให้ดีขึ้น แล้วจึงเกิดการกระทำเพื่อปรับปรุงผลงานการทำงานตามมา [12]

แต่ในองค์กรญี่ปุ่นนั้น การตั้งเป้าหมายและการประเมินผลงานแบบ 360 องศา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน สามารถอธิบายได้ว่า แม้ว่าผู้บังคับบัญชามีการตั้งเป้าหมายหรือมีการประเมินผลงานอย่างไร ก็ไม่ส่งผลต่อคุณภาพและปริมาณงานที่พนักงานได้รับ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับส่วนนี้ให้มากยิ่งขึ้น

ในองค์กรไทยการประเมินกันเองของตนเองเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนของการบริหารโดยวัตถุประสงค์ในเรื่องของการตั้งเป้าหมายต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรตามลำดับ ในขณะที่ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ กล่าวคือ การประเมินกันเองของตนเองมีส่วนอย่างมากกับการตั้งเป้าหมายที่ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก หากพนักงานไม่รู้ถึงความสามารถของตนเองก็จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายและไม่ว่าความสามารถด้านใดจึงจะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในองค์กรไทยการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนของการบริหารประเมินผลงานแบบ 360 องศาต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ในขณะที่ด้านคุณภาพและปริมาณงานเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ กล่าวคือ การพัฒนาศักยภาพของตนเองมีผลอย่างมากกับการประเมินผลงานแบบ 360 องศา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานเป็นอย่างมาก พนักงานจะสามารถรับรู้ได้ว่าจุดใดที่ควรพัฒนาศักยภาพหลังจากได้รับผลการประเมินผลงาน เพื่อให้คุณภาพและปริมาณงานในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ในองค์กรญี่ปุ่นการประเมินกันเองของตนเองเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนของการบริหารโดยวัตถุประสงค์ในเรื่องของการตั้งเป้าหมายต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะ ในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ

ในองค์กรญี่ปุ่นการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนของการบริหารประเมินผลงานแบบ 360 องศาต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือ ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์บางส่วนมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยด้านคุณภาพและปริมาณงานเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ กล่าวคือการพัฒนาศักยภาพของตนเองมีส่วนอย่างมากต่อการประเมินผลงานแบบ 360 องศา และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน พนักงานจะไม่สามารถรับรู้ได้ว่าจุดใดด้านของคุณภาพและปริมาณงานควรปรับปรุงหากไม่มีการประเมินผลงาน เมื่อพนักงานไม่รู้ก็จะไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานก็จะไม่ออกมาดีตามที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้

ทั้งองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นนั้น มีการรับรู้เทคนิคการตั้งเป้าหมาย การประเมินเกณฑ์ของตน การประเมินผลงานแบบ 360 องศา ไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรไทย และองค์กรญี่ปุ่นไม่แตกต่างกัน ในขณะที่การรับรู้เทคนิคการพัฒนาศักยภาพของตนในแต่พนักงานองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นแตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงความสามารถที่ตนเองมี และควรพัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง โดยอาจมีการให้รางวัลใจเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการประเมินเกณฑ์ของพนักงานมากขึ้น ว่าพนักงานคนใดเหมาะสมกับงานและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ในด้านใด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

2. ผู้บริหารขององค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตน เพื่อเสริมทักษะความสามารถ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลที่จะเกิดแก่องค์กร

3. ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประเมินผลงานให้แก่พนักงานในองค์กรทุกระดับ และควรชี้แจงให้พนักงานทุกคนทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผล รูปแบบที่ใช้ให้พนักงานเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลงานของตน และให้พนักงานได้รับรู้ความสามารถของตนอยู่ในระดับใด ควรพัฒนาไปในเรื่องและทิศทางใด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่องค์กรและแก่ตัวพนักงานเอง

4. ผู้บริหารทั้งองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นควรพิจารณาด้านการรับรู้การพัฒนาศักยภาพของตน เนื่องจากพนักงานอาจขาดความเข้าใจในการประเมินผลงานที่ใช้ในองค์กร และไม่ยอมรับผลการประเมิน จึงไม่ทราบวิธีการพัฒนาศักยภาพด้านและจุดด้อยของตนเอง เป็นต้น

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้เทคนิคการประเมินผลงานและกลไกในความสัมพันธ์ขององค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น และเป็นแบบสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป หากจะได้ผลสมบูรณ์นั้น ควรเก็บกลุ่มตัวอย่างในส่วนของต่างจังหวัด และเขตปริมณฑล หรือเขตอุตสาหกรรมมาเปรียบเทียบ เนื่องจากการประเมิน ผลงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร หาก

องค์กรใดพนักงานมีการพัฒนาตัวเองสูง ก็จะทำให้องค์กรนั้นพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย

2. ในการศึกษาศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความเครียด ความคาดหวังในงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงานต่อไป

9. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องเปรียบเทียบวัฒนธรรมมององค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทางผู้วิจัยขอขอบ พระคุณ กรรมการสอบและที่ปรึกษาที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บตัวอย่างแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การกำลังใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ให้ความคิดเห็น คำแนะนำในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเรฟิล์มและไอเท็กซ์.
- [2] กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [3] Edwin Locker and Gary Latham. (2005). New Directions in Goal-Setting Theory 1 R.H. Smith School of Business. New Jersey: Prentice-Hall.
- [4] Steve France. (1997). 360 Degree Appraisal Paperback. New York: The Mcmald Press Company.
- [5] Peter Ward. (2005). 360 Degree Feedback: A Management Tool Jaico. New York: Wiley.
- [6] ออมร หวังพิรวงศ์. (2553). อิทธิพลของการประเมินเกณฑ์ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] Filippo Edwin. (1980). Principles of Personnel Management. New York: McGraw-Hill.
- [8] Filippo Edwin. (1980). Principles of Personnel Management. New York: McGraw-Hill.
- [9] เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ซีเรฟิล์มและไอเท็กซ์.

- [10] Yamane. (1973). Taro Statistic: An Introductory Analysis. New York: Harper & Row.
- [11] Cronbach. (1990). Essentials of Psychological Testing. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.
- [12] นิตพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

