

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการศึกษาวิจัย เรื่องทัศนคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักวิจัย ได้ทำการตรวจและรวบรวมเอกสารในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยสามารถแยกได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

การอยู่ร่วมกันในสังคม และในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น อยู่ตลอดเวลา ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแต่ละบุคคล มีประสบการณ์เดิมที่ต่างกัน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งมักเรียกความรู้สึกนี้ว่า ทัศนคติ และได้มีผู้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ดังนี้

Allport (1935) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะความพร้อมทางจิตใจ และประสาท ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้ จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางการแสดงออกของบุคคลในการโต้ตอบต่อสิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Thurstone (1946) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ผลสรุปความโน้มเอียง (inclination) ความรู้สึกอคติ (prejudice or bias) ความคิด (ideas) ความหวาดกลัว (fears) จุดยืนที่แน่นอน (conviction) ข้อสังเกตต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

Good (1973) ให้ความหมายว่า ทักษคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออก ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ใดๆ ทั้งด้านบวกและลบ

McConnell (1989: 558) ให้ความหมายว่า ทักษคติ เป็นสิ่งที่คงทนของความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อวัตถุ บุคคล กลุ่มหรือแนวคิด

ศักดิ์ (2531: 2-3) ได้ให้ความหมายของ ทักษคติ ไว้หลายด้านดังนี้

1. ทักษคติ หมายถึง ความสลับซับซ้อนของ ความรู้สึก ความอยาก ความกลัว ความเชื่อมั่น ความลำเอียง หรือการมีอคติ ของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2. ทักษคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี หรือต่อต้านสภาพแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. ในด้านพฤติกรรม ทักษคติ หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมในการที่จะตอบสนอง กล่าวคือ

3.1 เป็นการบ่งแสดงถึงการตอบสนอง ที่จะเกิดขึ้นภายในบุคคลนั้น ซึ่งจะยังไม่เกิดขึ้นทันทีทันใด และสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก การบ่งแสดงถึงการตอบสนองอาจจะแสดงออกมาอย่างรู้สึกตัว หรือไม่รู้สึกตัว ทางด้านวาจา หรือจากสิ่งเร้าภายในร่างกาย สิ่ง que แสดงออกแต่ละอย่างเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองทางทัศนคติ และแนวโน้มเอียงอื่น ๆ ภายในตัวบุคคล

3.2 การตอบสนองทั้งหมดเป็นการแสดงออก โดยการกระตุ้นให้แสดงออกซึ่ง ทักษคติ อาจจะกระทำภายในหรือ ภายนอกบุคคลนั้น การกระตุ้นด้วยการพูดหรือวิธีอื่น ๆ

3.3 การตอบสนองทั้งหมด เป็นผลของวิถีชีวิต แรงขับที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ที่จะทำให้เกิดการตอบสนอง เป็นการสร้างภาพพจน์ต่างๆ ตามนิสัยของคนๆ นั้น

นิภา (2532: 90-91) ให้ความหมาย ทศนคติ ว่าหมายถึงลักษณะของความพร้อมของความรู้สึกของบุคคล ที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดี หรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้น มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะ ตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

รวีวรรณ (2533) ให้ความหมายของทศนคติว่า หมายถึง ศักยภาพภายในของบุคคลที่มีแนวโน้มแสดงออกทางพฤติกรรมในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือเป็นกลาง ๆ

สุชา (2536: 246) กล่าวว่า โดยทั่ว ๆ ไป ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ปริยาพร (2536: 65) ให้ความหมาย ทศนคติ ว่าหมายถึง

1. ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากทีบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วย ชอบ และสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะ ไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใด ๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ท่าทาง หน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบ ก็ไม่แสดงออก หรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

เทพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ทักษคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิด ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นในที่นี้อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ก็ได้

นรชัย (2541) สรุปว่า ทักษคติ หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีแนวโน้มที่จะช่วยให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ ในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ และทักษคตินั้นเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาชนิดหนึ่งที่สามารถวัดได้ในรูปของความคิดเห็นหรือการแสดงออกทางภาษา

จากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่แสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นท่าที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบก็ได้ และความรู้สึกนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ

คุณลักษณะของทักษคติ

ปรียาพร (2544: 59) กล่าวว่า ทักษคติดีมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ทักษคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว บุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดทักษคติ

2. ทักษะคิดเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่ตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย

3. ทักษะคิดมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือ ลักษณะความรู้สึกรู้หรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกรู้หรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วยก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดีเรียกว่า เป็นทิศทางในทางบวก และถ้าการประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ

4. ทักษะคิดมีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึกรู้ ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่า มีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง

5. ทักษะคิดมีความคงทน ทักษะคิดเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในทักษะคิดต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงทักษะคิดเกิดขึ้นได้ยาก

6. ทักษะคิดมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีทักษะคิดอย่างไรในเรื่องนั้น ทักษะคิดที่เป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออก เนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย

7. ทักษะคิดต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าทักษะคิดที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็จะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

ชาร์กส์ดี และศรีสง่า (2525: 151-152) ได้แบ่งลักษณะทักษะคิดออกเป็นหัวข้อกว้าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะคิดเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้ และสร้างให้เกิดขึ้นในตัวเองไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือทางลบก็ตาม ดังนั้น หากบุคคลมีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์บางชนิด เขาก็อาจจะเกิดความรู้สึกในทางลบต่อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อันเป็นทักษะคิดที่ติดอยู่กับตัวเขาเป็นเวลานานทีเดียว

2. ทศนคติเป็นสิ่งที่คงที่อย่างยิ่ง และเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของตน หากบุคคลมีทศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดแล้ว ความรู้สึก หรือความเชื่อ ที่เขามีอยู่ต่อสิ่งเรานั้นจะฝังติดแน่นกับคนนั้น และเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของเขา

3. ทศนคติของบุคคลมีแนวโน้มที่จะต่อต้านสิ่งที่เปลี่ยนแปลงทศนคตินั้น ไม่ว่าจะเป็นหลักฐานข้อมูลใด ๆ ก็ตาม หากเกิดความขัดแย้งกันระหว่างข้อมูลและเหตุผลกับทศนคติ ของบุคคล ที่ค่อนข้างจะรุนแรงไปในแนวใดแนวหนึ่งแล้ว ทศนคติของบุคคลนั้นมักจะเป็นฝ่ายชนะซึ่งหมายความว่า บุคคลนั้นจะพยายามยึดแน่นอยู่กับทศนคติและความเชื่อของตนโดยไม่พยายามรับรู้ถึงเหตุผลข้อมูล หรือข้อพิสูจน์ใด ๆ ทั้งสิ้น แต่จะพยายามปิดสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความเชื่อถือของตนออกไปเสีย

4. ทศนคติอาจจะมี ความเข้มแตกต่างกันเป็นอย่างมาก และคนอาจมีทศนคติ ที่ขัดแย้งหรือตรงกันข้ามอยู่ในตัวของเขาเอง เช่น คนบางคนอาจมีทศนคติว่า การหลอกลวงเป็นสิ่งที่ไม่ดีไม่ควรกระทำ แต่ตัวเขาอาจพร้อมและเต็มใจที่จะหลอกลวง แม้กระทั่งคนใกล้ชิดกับเขาหากเขามีความเชื่อว่าการหลอกลวงนั้นจะเกิดผลดีแก่ผู้ที่ถูกหลอกลวงได้

5. ทศนคติเป็นรากฐานของการจงใจ และเป็นตัวกำหนดความสามารถ หรือแนวทางในการรับรู้ของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่า หากเราไม่ชอบสิ่งใดหรือคนใดแล้ว เรามักจะมองไม่เห็นข้อดีของสิ่งนั้นหรือคนนั้นเลย แม้ว่าที่จริงแล้วเขาจะมีข้อดีอยู่มากก็ตาม เราก็จะมองข้ามไปเสีย

6. ทศนคติอาจจะเป็นสิ่งที่ดีขึ้นอยู่กับพื้นฐานความเป็นจริง เช่น ทศนคติของบุคคลอาจก่อตัวขึ้นจากหลักฐานที่อ้างอิงได้ พิสูจน์ได้และสอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงก็ได้

7. ทศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลอาจยอมรับ หรือสร้างขึ้นโดยการดำเนินตามแนวทางของบุคคลสำคัญ ๆ ที่มีอิทธิพลต่อแนวความคิดของบุคคลนั้น หรือการรับแนวทางของกลุ่มซึ่งตนเป็นสมาชิกได้วางมาเป็นทศนคติของตน

8. ทศนคดีย่อมจะถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ เสมอไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ซึ่งลักษณะข้อนี้สอดคล้องกับความเข้าใจในเรื่ององค์ประกอบของทศนคติซึ่งถือว่าพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบนั่นเอง

การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

วัฒนา (ม.ป.ป.: 8-9) กล่าวว่า การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น มีวิธีสำคัญ ๆ 4 วิธี คือ

1. เกิดจากการวางเงื่อนไขและการเสริมแรง (conditioning and reinforcement) การวางเงื่อนไขมองทัศนคติว่า เหมือนกับลักษณะนิสัยที่บุคคลได้เรียนรู้มา การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในส่วนนี้จึงเกิดจากหลัก หรือรูปแบบของการเรียนรู้

2. เกิดจากสิ่งล่อใจและความขัดแย้ง (incentives and conflict) ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดจากการได้รับประโยชน์หรือไม่ได้รับผลประโยชน์ เป็นสำคัญตามทฤษฎี นี้บุคคลอาจมีเหตุผลที่ดีที่จะมีทัศนคติในทำนองนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งก็อาจเกิดจากความเห็นแก่ตัวก็ได้

3. เกิดจากการทำหน้าที่ (functionalism) เป็นการพิจารณาทัศนคติในแง่ว่ามันทำหน้าที่อะไรมีภาระที่ต้องรับใช้บุคคลอย่างไร

4. เกิดจากความสอดคล้องทางความคิด (cognitive consistency) คือ บุคคลมีแนวโน้มจะแสวงหาความคิดหรือความรู้ ตลอดถึงกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับทัศนคติของตน หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะยอมรับทัศนคติซึ่งเหมาะสมหรือคล้ายคลึงกับโครงสร้างทางความคิดทั้งหมดของตนเอง

หลักการทั้งสี่นี้ล้วนเป็นพื้นฐานสำคัญ สำหรับงานวิจัยทั้งหมดในเรื่องทัศนคติ และได้ให้แนวคิดหรือโครงสร้างที่เป็นเสมือนพื้นฐานการอธิบายสิ่งที่ค้นพบ ซึ่งทฤษฎีทั้งหมดนี้เป็นความพยายามที่จะอธิบายให้เห็นอย่างสอดคล้องกันว่า การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งใดบ้าง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล Allport (1991 อ้างถึงใน สุขหา, 2524) เสนอความคิดเห็นว่า ทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นจะเกิดตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เป็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่ แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากการความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง นั่นคือ แยกสิ่งใดดีสิ่งใดไม่ดี

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

ถวิล (2526: 65-67) ได้กล่าวถึงการเกิดทัศนคติไว้ว่าจะเกิดมาจากการประสบการณ์การอบรมเลี้ยงดู อิทธิพลของสื่อมวลชน เหตุการณ์ที่ประทับใจ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความต้องการที่จะบรรลุผลตามที่ปรารถนา และอื่น ๆ หลายประการ ซึ่งมนุษย์จะเรียนรู้หลังจากมนุษย์เกิด สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (specific experience) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวเอง และการไปพบนั้นทำให้เกิดความพึงใจ กลายเป็นทัศนคติของเขา ตัวอย่างเช่น เมื่อเราได้รับรางวัลจากบุคคลหนึ่ง เราอาจจะชอบบุคคลนั้น และเกิดทัศนคติที่ดีต่อเขาในทางตรงกันข้าม ถ้าเราได้รับการลงโทษ หรือได้รับการคับข้องใจ เราก็จะไม่ชอบเขา และอาจมีทัศนคติไปในทางไม่ดีต่อเขาได้

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (communication from others) โดยปกติในชีวิตประจำวันของคนเราจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากการเกี่ยวข้องติดต่อกันทำให้เรารับเอาทัศนคติหลาย ๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยมากจะเป็นกลุ่มในครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน ตัวอย่างเช่น เรามักได้ยินพ่อแม่หรือผู้ปกครองจะพูดกับลูกเสมอว่า อย่าไปรังแกสัตว์หรือทำร้ายสัตว์ มันเป็นบาปตายแล้ว จะไม่มีความสุข เมื่อถูกอบรมสั่งสอนบ่อย ๆ ความรู้สึกอันนี้ก็จะกลายเป็นทัศนคติ (ธรรมชาติของเด็กชอบสุนัข แมว หรือสัตว์ตัวเล็ก ๆ ซึ่งเด็กทำไปโดยไม่รู้ผิด-ชอบชั่ว-ดี)

ตัวกลางที่เป็นสื่อสำคัญ และมีอิทธิพลในการสร้างทัศนคติ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือ วารสารต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งผู้รายงานข่าวหรือผู้ทำหน้าที่สื่อสารเกิดความลำเอียงในการให้ข่าว ตัวอย่างเช่น พ่อแม่ผู้ปกครองมักมีความลำเอียงในการมองพฤติกรรมของเด็กวัยรุ่น เพราะเคยได้ยื่น การรายงานข่าววัยรุ่นมักเป็นไปในทางที่ไม่ดีเสมอ

3. รูปแบบ (models) มีบ่อยครั้งที่ทัศนคติของเราพัฒนาขึ้นมาจากการเลียนรูปแบบ กล่าวคือ การมองบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร แล้วก็จำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบอันนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคล ที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด ตัวอย่างเช่น ในครอบครัวหนึ่ง ผู้เป็นพ่อชอบเล่นกับสัตว์เลี้ยง หลังจากนั้นจะต้องไปล้างมือ จากการที่ถูกสังเกตเห็นประจำ อาจทำให้ลูกแปลความหมายได้ว่า ขนสัตว์อาจจะติดมือ หรือสัตว์นอนกับพื้นมันสกปรก ฉะนั้น เมื่อเด็กเห็นบ่อย ๆ ประกอบกับ พ่อ เป็นผู้ที่เคารพ รัก ลักษณะดังกล่าวจะกลายเป็นทัศนคติของเด็ก เพราะเด็กมีพ่อเป็นผู้ให้เลียนรูปแบบ

4. องค์ประกอบของสถาบัน (institutional factors) ได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม องค์กรต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้ มีส่วนในการสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้อย่างมากมาย เช่น โรงเรียนเป็นสถานที่ให้ความรู้และอบรมสั่งสอนเด็กได้ประเสริฐ ดังนั้นบุคคลทั่วไป จึงมองว่าโรงเรียนเป็นสิ่งที่ดีที่ต้องมีอยู่ในสังคม เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ในสังคม

ธีระพร (2521: 1-17) ได้แบ่งอิทธิพลของการเกิดทัศนคติออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. อิทธิพลจากพ่อแม่ อาจเรียกว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเด็ก โดยเฉพาะเด็กเข้าโรงเรียน เด็กจะพัฒนาค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกลึกซึ้งขึ้นมาในกรอบของครอบครัวซึ่งมีพ่อแม่เป็นหลัก

2. อิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มในโรงเรียน คือ ครูและเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติ ของเด็ก

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์ในวัยเด็กมีอิทธิพลต่อการพัฒนาของ บุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติด้วย ประสบการณ์ที่รุนแรงหรือกระทบกระเทือนใจบุคคลเป็นสิ่งที่ ฝังแน่นในจิตใจของบุคคลได้นาน และมีอิทธิพลทำให้คนมีทัศนคติแตกต่างกันออกไป

4. อิทธิพลจากสื่อมวลชน สื่อมวลชนรวมถึง วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ และ นิตยสารต่างๆ สิ่งที่เราเห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่จะพยายามเปลี่ยนทัศนคติของคนให้หันไปนิยมในสิ่งที่ผู้โฆษณาต้องการ ฉะนั้น สื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลซึ่งอาจเรียกได้ว่า มีอิทธิพลมากที่สุดในการที่เกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคน โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้รับไม่คุ้นเคยมาก่อน

จะเห็นได้ว่า ทัศนคติของบุคคลนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้จากพ่อแม่ ครู กลุ่มเพื่อน รวมทั้งประสบการณ์ส่วนตัวที่บุคคลได้รับและจากสื่อมวลชน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับนิยามของทัศนคติและตัวแปรอื่น ๆ นักจิตวิทยา จึงได้เสนอองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ (รวีวรรณ, 2533: 11-12)

1. ทัศนคติมีสามองค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นสามองค์ประกอบ คือ Kretch et al. (1962) และ Triandis (1971) ดังนี้

1.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา (cognitive component) หมายถึง องค์ประกอบด้าน ความเชื่อ ความรู้ และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (affective component) หมายถึง ความรู้สึก ชอบ-ไม่ชอบ หรือทำที่ดี-ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) หมายถึง ความพร้อมหรือ แนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของทัศนคติ

2. ทัศนคติมีสององค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นสององค์ประกอบ คือ Rosenberg (1956; 1965) และ Katz (1960)

2.1 องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ จะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล

2.2 องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ และการกระตุ้นโดยเป้าหมายของทัศนคติ

3. ทัศนคติที่มีองค์ประกอบเดียว นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นองค์ประกอบเดียว คือ Thurston (1959) Insko (1967) Bem (1970) Fishbein and Ajzen (1975) ได้ระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

Gilmer et. al. (1971) กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานว่ามีอยู่ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (security) เป็นเหตุผลสำคัญที่บุคคลเลือกทำงานกับองค์กรที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพ บุคคลจะมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กรเป็นคนที่มีความสามารถ และมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนาน ๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์กร โดยเพิ่มทักษะความชำนาญและความรับผิดชอบที่มากขึ้นความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงาน และจะลดความสำคัญลงในพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่า

2. โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในระดับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการ จะคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนองค์ประกอบตัวอื่น สำหรับผู้บริหารระดับกลางจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงอนาคตของเขาวouldจะคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ ในระดับพนักงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในงานที่ทำ ในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร เขาจะคำนึงถึงการได้ต่อสัญญาจ้างทำงาน แต่ถ้าเป็นคนหนุ่มสาวแล้ว เขาปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น การขาดโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลไม่ชอบงาน และเขาจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มากกว่าหญิง จากการศึกษพบว่าบุคคลจะให้ความสำคัญลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (company and management) บุคคลจะมองถึงขนาดองค์กร ชื่อเสียงบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนช่วยเหลือสังคม โดยมีความเชื่อว่าการได้ทำงานกับบริษัทที่ดีจะทำให้เขารู้สึกมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พนักงานที่มีอายุน้อยจะให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (wages) จะมีความสำคัญต่อชายมากกว่าหญิงและจะสำคัญต่อบุคคลที่ทำงานในโรงงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ความสำคัญจะมีแนวโน้มลดลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น และน้อยที่สุดจนกระทั่งอายุ 40 ปี หลังจากอายุ 40 ปีขึ้นไป บุคคลจะให้ความสำคัญอย่างมากต่อค่าจ้างหรือเงินเดือน

5. ลักษณะภายในเนื้องาน (intrinsic aspects the job) บุคคลจะชอบงานที่ทำถ้าได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคลมีความสัมพันธ์ที่สำคัญมากกับการทำงาน บุคคลที่มีระดับของทักษะ การศึกษา และอาชีพที่สูงกว่าจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อความท้าทายในงาน ผู้บริหารหรือบุคคลระดับหัวหน้างานจะชอบงานที่ท้าทายในขณะที่พนักงานในระดับที่ต่ำกว่าจะไม่ชอบงานที่มีความท้าทาย

6. การกำกับดูแลงาน (supervision) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน จะเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั้ง 2 รูปแบบ คือทั้งด้านดีและไม่ดี หญิงดูเหมือนจะมีความรู้สึกไวในเรื่องการกำกับดูแลมากกว่าชาย แต่ทั้งหญิงและชายถ้าประสบกับการกำกับดูแลที่ไม่ดีก็เป็นสาเหตุเบื้องต้นของการขาดงาน และการออกจากงานได้ พนักงานที่มีครอบครัวแล้วจะตระหนักในเรื่องการกำกับดูแลได้ดีกว่าพนักงานที่ยังโสด เพราะมีการรับผิดชอบในครอบครัวและรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้า ดังนั้นหัวหน้างานจึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้หลายบทบาท

7. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (social aspects of the job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงาน หรือของกลุ่ม จะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่ม องค์ประกอบทางสังคมนี้ มีความสำคัญต่อหญิงมากกว่าชายเพียงเล็กน้อย และเป็นอิสระไม่ขึ้นอยู่กับอายุและระดับอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี อาจเป็นสาเหตุของการไม่ชอบงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นสาเหตุเฉพาะที่จะทำให้ชอบงานที่ทำ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร จะเป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมที่ทำ และพยายามจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ, แสงสว่าง, การระบายอากาศ, สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ, ร้านอาหาร, ห้องน้ำ เป็นต้น โดยภาพรวมแล้วสภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อหญิงมากกว่าชาย ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญต่อชายมากกว่าอย่างอื่น แต่ในระหว่างพนักงานหญิงด้วยกันแล้ว ชั่วโมงการทำงานจะมีความสำคัญกับหญิงที่สมรสแล้วมากกว่าลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งที่สูงกว่า ชั่วโมงการทำงานจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (benefits) การเตรียมความพร้อมเมื่อเกษียณอายุ, การรักษาพยาบาล, การลาหยุดงาน, วันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันหยุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการทำงาน ในองค์การอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะกำหนดไว้เหมือนกัน

มาตรวัดประมาณค่า

สุชีรา (2545: 145-163) กล่าวว่า มาตรวัดประมาณค่าเป็นการสร้างข้อคำถามให้อยู่ในรูปแบบของข้อความ แล้วกำหนดเป็นมาตร (ค่า) ให้ผู้ตอบทำการประเมิน มาตรประมาณค่าที่นิยมใช้กันมี 3 ประเภท คือ

1. มาตรวัดทัศนคติของ Louis Thurstone เป็นนักจิตวิทยาคนแรกที่ยพยายามวัดทัศนคติอย่างเป็นระบบ เขาได้สร้างและพัฒนามาตรวัด (scale) ที่เรียกว่า วิธีการวัดช่วงเท่ากัน (method of equal-appearing interval scales)

2. มาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท ผู้พัฒนาการวัดวิธีนี้ คือ Rensis Likert และมีมาตรวัดที่มีชื่อเสียงหลายอย่าง เช่น Likert' Scale มาตรวัดรวม (summative scale of summated rating) สำหรับชื่อหลังอธิบายให้ทราบว่าผลรวมของคะแนนจากการประเมินค่าแต่ละข้อ และการวัดวิธีนี้ถือหลักว่าทัศนคติต่อสิ่งเร้าใด ๆ ของบุคคลจะมีระดับหรือความเข้มแตกต่างกันจากน้อยจนถึงมากที่สุด

3. มาตรวัดทัศนคติของออสกูค มีชื่อเรียกว่า มาตรวัดความแตกต่างแห่งความหมาย หรือมาตรวัดแบบนัยจำแนก (semantic differential scale) มีลักษณะคล้ายกับการหาความหมายของมโนทัศน์ (concept) ด้วยการกำหนดมโนทัศน์ อาจเป็นคำ ข้อความ หรือวลี ให้ตอบด้วยการประเมินจาก 7 คำตอบ ตามความหมายของคำคุณศัพท์ตรงกันข้าม (bipolar adjective)

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

เรณู (2525: 18-19) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติไว้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม การมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้ทางด้านดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปทางทำนองใด ฉะนั้นการทราบทัศนคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทราบการกระทำของบุคคลนั้นได้

2. วัดเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไข โดยทั่วไปการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างใดนั้นเป็นสิทธิของเขา แต่บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดแตกต่างกันไปในบางเรื่อง จึงจำเป็นต้องให้กลุ่มมีความคิดเห็นและทัศนคติสอดคล้องกัน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขของสังคม และยอมเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกันก็จะเป็นทางก่อความร่วมมือร่วมใจกัน

3. วัดเพื่อความเข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติเปรียบเทียบสาเหตุภายหลังที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน และสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้อาจจะได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้นการเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของ Gilmer et al. (1971) มาใช้ในการศึกษาทัศนคติของหัวหน้างานระดับต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักกรีซโยธินที่มีต่องาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเป็นมาตรประเมินค่า (rating scale) โดยเลือกใช้มาตรวัดของ

Likert ซึ่งเป็นมาตรวัดที่นิยมใช้มากที่สุด เพื่อวัดทัศนคติต่อการทำงานของหัวหน้างานระดับต้น วิชาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักวิจัยธน เนื่องจากสามารถวัดทัศนคติได้ สามารถนำไปใช้ได้ง่ายและมีความเที่ยงตรงในการวัด เพื่อประโยชน์ในการทำนายพฤติกรรม หาทางป้องกันเพื่อ การแก้ไข และเพื่อให้เข้าใจสาเหตุและผลจากทัศนคติต่อการทำงานของหัวหน้างานระดับต้น

สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่แสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นท่าทีเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

ความเชื่อ คือ ความนึกคิดหรือความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีเหตุผล หรือไม่มีเหตุผลก็ได้ และทำให้มนุษย์มีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามแนวความคิดและความเข้าใจนั้น (จรรยา, 2527: 141)

ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่กำหนดให้ สมาชิกในสังคมที่แบบแผนการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างเดียวกันกับความเชื่อเกิดขึ้นทั้งจากประสบการณ์ ของบุคคล และเกิดจากการรับรู้ และการถ่ายทอดจากสังคม และแผนพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก เป็นผลมาจากการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลสามารถเข้าสู่สังคมได้ บุคคลจึงผ่านกระบวนการจัดเกลา ทางสังคม และในกระบวนการอันนี้ มนุษย์ได้ถ่ายทอดความเชื่อความรู้ เพื่อให้มีความมั่นใจในการ ดำเนินชีวิตในระบบสังคม และวัฒนธรรมอันเดียวกัน (พิทยา และคณะ, 2532: 262)

บารุง (2515: 8-9) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึง ความเชื่อ ทัศนคติ หรือ ค่านิยมของตนที่รับรู้ ว่า สิ่งแวดล้อมเหตุการณ์ผลที่ได้รับจากการกระทำ เกิดจากสิ่งที่มีอำนาจเหนือ ตนเอง ตนไม่สามารถควบคุมหรือคาดคะเนได้ ส่วนความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง ความเชื่อ ทัศนคติ หรือค่านิยม ของคนที่รับรู้ ว่า สิ่งแวดล้อมเหตุการณ์แรงเสริม หรือการได้รางวัล เป็นผลมาก จากการทำของตนเอง

อรรถวรรณ (2517: 35) อธิบายว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนหมายถึง ความเชื่อที่ว่าความ สำเร็จ ความล้มเหลวหรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากการกระทำ ทักยะหรือความสามารถของตนเอง ส่วนความเชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึง ความเชื่อว่า สำเร็จ

ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนขึ้นอยู่กับโชคกลาง ความบังเอิญ หรือขึ้นอยู่กับอำนาจของผู้อื่น

Leafcort (1966 อ้างถึงใน อรรถพ, 2529: 15) ได้ให้ความหมายว่า คนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง คนที่รับรู้สาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ทางบวกและทางลบเป็นผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ตนสามารถควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้

Solomon and Overlander (1974 อ้างถึงใน อรรถพ, 2529: 17) กล่าวว่าการศึกษาส่วนมากมุ่งไปที่การควบคุมผลจากการกระทำ คือ ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลว่าพฤติกรรมที่เขากระทำลงไปจะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ต้องการหรือไม่ รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าหรือความสำคัญของผลตอบแทนที่มีต่อบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลใดเห็นว่าผลที่ได้รับนั้นมิได้เกิดจากการกระทำของเขา หรือมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างผลตอบแทนกับความพยายามของตนแล้ว บุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าว ว่าเกิดจากอำนาจภายนอก ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลใดเชื่อว่าการกระทำของเขาได้รับหรือไม่ได้รับ ผลตอบแทนตามที่ต้องการ บุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าวว่าเกิดจากอำนาจของตนเอง

Solomon and Oberland (1974) ได้ทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน อำนาจนอกตน โดยอาศัยแนวคิดเบื้องต้นในทฤษฎีแรงจูงใจทั่วไป ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจอันดับแรกของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมให้ได้ผล ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม จึงเป็นจิตลักษณะที่สำคัญของบุคคลโดยทั่วไป การควบคุมนี้จำแนกเป็นสองลักษณะ คือ

1. การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การที่คนเลือกกระทำพฤติกรรมตามที่ตนคิด หรือต้องการเรียกว่า ความเป็นตัวของตัวเอง แต่การกระทำพฤติกรรมที่คนอื่นชักจูง หรือบังคับจะเรียกว่า การคล้อยตาม

2. การควบคุมผลการกระทำ โดยพิจารณาว่า ผลดังกล่าวนั้น เกิดจากทักษะและความสามารถ และความพยายามของตนเอง หรือเป็นเพราะอำนาจของโชคกลาง โอกาสและการกระทำของคนอื่น ถ้าเป็นเพราะทักษะความพยายามของตนเอง ก็จะเรียกว่าความเชื่ออำนาจในตน แต่ถ้าเชื่อว่าเกิดจากโชคกลาง หรือเกิดจากบุคคลอื่นจะเรียกว่า ความเชื่ออำนาจนอกตน อย่างไรก็ตามการควบคุมพฤติกรรม และการควบคุมผลการกระทำอาจจะปะปนกันอยู่มากในหลายสถานการณ์

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายความเชื่ออำนาจในตนเองว่า หมายถึง ความคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากความสามารถ ทักษะ หรือ การกระทำของตนเอง ส่วนความเชื่ออำนาจนอกตน หมายถึง ความคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลว หรือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองขึ้นอยู่กับโชคกลาง ความบังเอิญ หรือขึ้นอยู่กับอำนาจของผู้อื่น ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะเป็นคนที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตน จะมีความกระตือรือร้น ต่อความเป็นไปได้ของสิ่งแวดล้อม ที่จะนำมาซึ่งประโยชน์ สำหรับพฤติกรรมในอนาคตของเขา ความพยายามปรับปรุงสภาพของสิ่งแวดล้อมได้ตามลำดับขั้น คำนี้ถึงผลสัมฤทธิ์จากความพยายามและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อประสบความล้มเหลว

Rotter (1996) ยังได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. มีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สำหรับพฤติกรรมในอนาคต
2. พยายามปรับปรุงสภาพแวดล้อมไปตามลำดับขั้น
3. เห็นคุณค่าของทักษะหรือผลสัมฤทธิ์ จากความพยายามเป็นสำคัญ และคำนึงถึงความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อประสบความล้มเหลว
4. ยากที่จะชักชวนให้ตามโดยไม่มีเหตุผล

ตามแนวคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ถ้าบุคคลที่เชื่อว่าผลการกระทำที่เกิดขึ้นเนื่องจากเคราะห์กรรม โชคกลางและบุคคลอื่นที่มีอำนาจมากกว่าตน ซึ่งไม่อาจควบคุมได้ บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน และถ้าบุคคลใดที่เชื่อว่าตนสามารถควบคุมตนได้ บุคคลนั้นก็จะเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตน

จากผลการศึกษาของ Goldstein (1981 อ้างถึงใน ชูชัย, 2538) พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลกระตือรือร้นใจของบุคคล คือ ความเชื่ออำนาจควบคุม (locus of control) กล่าวคือ ผู้ที่เชื่ออำนาจในตน น่าจะมีแรงจูงใจ ในการเรียนรู้สูงกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน เพราะเขามีความเชื่อว่าการจะทำให้ผลงานออกมาดี หรือไม่นั้น มีสาเหตุสำคัญจากการกระทำของตนเอง

นอกจากนี้ Solomon and Oberland (1974) กล่าวว่า การวิจัยส่วนมากมุ่งไปที่การควบคุมผลการกระทำ คือ ศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังของบุคคลว่า พฤติกรรมที่เขากระทำลงไปจะก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือไม่ รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าหรือความสำคัญของผลตอบแทนที่มีต่อบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลใดเห็นว่าผลที่ได้รับนั้น มิได้เกิดจากการกระทำของตน หรือมองไม่เห็นความสอดคล้องกันระหว่างผลตอบแทนกับความพยายามของตนแล้ว บุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าว ว่าเกิดจากอำนาจภายนอก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลใดเชื่อว่าการกระทำของตนเป็นสิ่งที่ทำให้ตนได้รับผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ บุคคลนั้นก็จะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าวว่า เกิดจากอำนาจในตน นั่นเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

การพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน ตั้งแต่ในวัยเด็ก จะพัฒนาตามอายุ trickland (1978 อ้างถึงใน โกสุม, 2533) กล่าวว่า เด็กจะมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงขึ้นตามอายุที่มากขึ้น การพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน เป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน แต่สิ่งที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ตั้งแต่เด็ก รวมทั้งฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบิดามารดา

Robinson and Shaver (1980: 171-173) ได้กล่าวถึง การพัฒนาขอบเขตความเชื่ออำนาจแห่งตน มีผลมาจากปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญคือ สภาพสิ่งแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว และประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประสบการณ์สำคัญในชีวิต (episodic antecedents) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต ในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การตายจากของบุคคลผู้เป็นที่รัก อุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติต่าง ๆ ประสบการณ์นี้อาจจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตนได้ ถ้าประสบการณ์นี้ส่งเสริมความเชื่อที่มีอยู่เดิม

2. ประสบการณ์สั่งสมในอดีต (accumulative antecedents) เป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดู ของบิดามารดา ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน ดังนั้น บิดามารดาจึงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน ของบุคคล

Bonner (1953) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน สอดคล้องกับ Robinson และ Shaver ในเรื่องของบิดามารดาว่า ครอบครัวมีบทบาทในการสร้างทัศนคติแก่เด็กมาก เด็กพยายามที่จะปฏิบัติตัวคล้ายกับพ่อแม่ของเขา เด็กที่ผู้ปกครองประกอบอาชีพค้าขาย ซึ่งมีหลักฐานดี และมีฐานะมั่นคง ดังนั้นการตัดสินใจมักจะยึดถือที่เหตุผลมาคิดพิจารณาทำให้เกิดการนำเอาแนวคิดของตนเป็นใหญ่ในการตัดสินใจ จึงมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง

ทศนา (2531) กล่าวถึง ลักษณะของความเชื่ออำนาจภายในตน ภายนอกตน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. การอบรมเลี้ยงดู เด็กได้รับความอบอุ่น และสัมพันธภาพที่ดีกับมารดา การเลี้ยงดูแบบไม่มีการบังคับ เปิดโอกาสให้เด็กเป็นตัวของตัวเอง ในขณะที่บิดามารดา ไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไป เด็กจะพัฒนาขึ้นโดยมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง ตรงกันข้าม เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบบีบบังคับ ถูกควบคุมไม่เป็นตัวของตัวเองหรือปกป้องคุ้มครองมากเกินไป เด็กจะพัฒนาขึ้นโดยมีความเชื่ออำนาจภายในตนต่ำ ทศนา (2527) พบว่า เด็กวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลมาก จะมีความเชื่ออำนาจภายในตนมากกว่า เด็กวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลน้อย ระดับฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคม ระดับฐานะทางเศรษฐกิจของบิดา มารดา สัมพันธ์โดยตรงกับชีวิตในครอบครัว และการเลี้ยงดู โดยพบว่าเด็กวัยรุ่นที่บิดามารดา มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง มีอาชีพระดับสูง และมีระดับการศึกษาสูงจากครอบครัวเดียว จะเป็นเด็กที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง อัญญารัตน์ (2525) พบว่าการศึกษาของบิดามารดา ไม่มีผลต่อความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตนของเด็ก

2. ประสบการณ์ในชีวิต ประสบการณ์ในชีวิตเด็กมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายในตน ภายนอกตน โดยถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือพบเห็น เป็นลักษณะความเชื่ออำนาจภายในตนก็จะพัฒนามาเข้าสู่ ความเชื่ออำนาจภายในตน แต่ถ้าเป็นลักษณะความเชื่ออำนาจภายนอก ก็จะพัฒนาไปสู่ความเชื่ออำนาจภายนอกตนเช่นกัน

3. ค่านิยม ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมสังคม บุคคลจะมีความเชื่อตามสิ่งที่คนทั่ว ๆ ไป ที่แวดล้อมตนยึดถือ และปฏิบัติ โดยสังคมไทยเป็นสังคมพุทธศาสนา เฉพาะอย่างยิ่งในสังคมชนบทนั้น มีความผูกพันใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยทั่วไปบุคคลส่วนใหญ่ จะยังคงมีความเชื่อแบบดั้งเดิม คือ มีความเชื่อในเรื่องผีสาร เทวดา วิญญาณ อำนาจลี้ลับที่มองไม่เห็น ซึ่งความเชื่อเหล่านี้ เป็นความเชื่อภายนอกตน

ซึ่งความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน นี้ มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงาน เพราะบุคคลใดเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเอง ทำงานโดยคาดหวังจากความสามารถของตนเองเป็นหลัก ย่อมเล็งเห็นผลแห่งการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จแก่งานที่ตนรับผิดชอบได้

จากเอกสาร และงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด อาจสรุปได้ว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง คือ บุคคลที่มีความเชื่อว่าผลของการกระทำ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการกระทำของตนเอง โดยจะคิดและตัดสินใจในการกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองเป็นหลัก และหวังผลความสำเร็จจากความสามารถของตนตามที่ตนเองตั้งเป้าหมาย หรือคาดหวังไว้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน คือ บุคคลที่มีความเชื่อว่าผลของการกระทำ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากโชคลาง ความบังเอิญ หรือสิ่งใด ๆ ก็ตาม ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น การกระทำและการตัดสินใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ จะมาจากบุคคลอื่น หรือคนรอบข้าง ที่แนะนำให้กระทำการนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

White (1991: 10) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง ระดับของผลผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

Bovee (1993: 175) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

Cook and Hansaker (2001: 244) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่วัดหรือประเมินได้ ซึ่งเป็นไปในแนวทางการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

Schermerhorn (2002: 392) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณงาน และคุณภาพของงานในหน้าที่ที่ได้ทำเสร็จไปโดยบุคคลหรือกลุ่มในการทำงาน

จำเนียร (2531:13) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณและเป็นแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2532: 89) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจพิจารณาเป็นรายบุคคล คณะบุคคล หรือองค์กรก็ได้

เกียรติกิจ (2537: 11) หมายถึง การวัดผลการกระทำของลูกจ้างคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะรับของแต่ละชิ้นงาน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผลการทำงานจากการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย ประเมินหรือวัดได้ ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรวัดเดียวกัน

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ และสมิต (2539: 2) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร ดังนี้คือ

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใด ในสายตาผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้ว่าการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผลพนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตน ว่ามีส่วนใด

ที่ควรจะต้องไว้ และส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้ว ก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยส่วนร่วมในความรับผิดชอบ ของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์การมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยน โอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด ถึงจะได้รับประโยชน์ต่อองค์การยิ่งขึ้น หากไม่ การประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากผลสำเร็จขององค์การมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์การจะได้หาปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน ดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน อย่างไรก็ตามวิธีการจะนำมาใช้ให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิผลอย่างจริงจัง แก่หน่วยงานต่าง ๆ มิใช่เรื่องง่าย เนื่องจากขนาด ประเภท และลักษณะของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่างๆ ติดตามมาในภายหลัง

รูปแบบของการวัดผลการปฏิบัติงาน

Lowenberg and Conrad (1998: 135-148) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยพื้นฐานแล้วมีด้วยกัน 2 แบบได้แก่

1. แบบที่เป็นปรนัย (objective criteria) ประกอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่มีความถูกต้องจากองค์การ หรือเรียกได้ว่าเป็นข้อมูลที่สามารถวัดออกมาในทางปริมาณได้โดยปราศจากอคติ โดยมีข้อมูลในการพิจารณา 2 ด้าน ประการแรก คือ ข้อมูลทางการผลิต เช่น ปริมาณการผลิตสินค้า คุณภาพสินค้า ระดับงานที่รับผิดชอบ ยอดขาย ประการที่สองคือข้อมูลทางงานบุคคล เช่น การลาออก การไม่มาทำงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ยังสามารถวัดจากข้อมูลอื่น ๆ ได้อีก เช่น บันทึกการลักขโมยภายใน จำนวนข้อเสนอนะหรือนวัตกรรมใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้า

2. แบบที่เป็นอัตนัย (subjective criteria) เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของการประเมินแบบอัตนัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมินตนเอง การประเมินแบบนี้จะมีการให้ค่าคะแนนตามแบบฟอร์มการประเมินซึ่งมีลักษณะที่หลากหลาย และต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจของบุคคล มีงานจำนวนมากที่พยายามจะปรับปรุงให้เกิดความแม่นยำแน่นอน และมีความเชื่อมั่นในทางปฏิบัติ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้าก็เป็นแบบอัตนัยอย่างหนึ่ง (เป็นเช่นเดียวกันกับแบบปรนัย) ซึ่งขึ้นอยู่กับการตอบคำถามจากลูกค้า

Lowenbergf and Conrad (1998: 135-148) ได้กล่าวถึงนักวิชาการ และงานวิจัยในช่วงแรก ๆ ที่แนะนำให้ใช้ข้อมูลทั่วไปที่มีอยู่ทุกชนิดของแต่ละบุคคล นำมาประกอบกันเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ซึ่งนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวนหนึ่งเห็นว่า ไม่สมเหตุผลผลที่จะรวมเอาข้อมูลทุกชนิดมาให้เป็นคะแนนเดียว จึงได้แนะนำให้มีการให้น้ำหนักค่าคะแนนในแต่ละปัจจัย โดยให้ลักษณะที่พิจารณาว่ามีความสำคัญมากในงานนั้น มีค่าน้ำหนักมากกว่าลักษณะที่พิจารณาว่ามีความสำคัญในงานนั้นน้อย นอกจากนี้ยังได้เสนอให้มีการปรับปรุงวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานให้เกิดความยุติธรรมมากขึ้น โดยการใช้ข้อมูลทั้งระยะสั้น และระยะยาวรวมทั้งการใช้ข้อมูลที่หลากหลายมาขึ้นย่นร่วมกัน เพื่อใช้ในการประเมินแต่ก็พบว่ามีปัญหาทางค่าใช้จ่าย และความยุ่งยากในทางปฏิบัติอยู่บ้าง

Bohlander et. al. (2001: 333-334) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้กันทั่วไปโดยฝ่ายบุคคล ทั้งการวัดคุณลักษณะ วัดพฤติกรรม และวัดผลของงาน ซึ่งการวัดคุณลักษณะยังได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นอัตนัย การวัดโดยวิธีการทางพฤติกรรมจะทำให้มีข้อมูลในทางปฏิบัติของพนักงานและอาจจะดีที่สุดในการพัฒนาต่อไป สำหรับวิธีการที่มุ่งผลของงานเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเน้นการวัดไปที่สิ่งที่พนักงานทำอยู่ในองค์การ

1. การวัดตามคุณลักษณะ (trait methods) วิธีนี้ถูกออกแบบมาเพื่อที่จะวัดคุณลักษณะที่มีอยู่ของพนักงาน เช่น ความน่าไว้วางใจ ความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ ซึ่งมุมมองนี้มีความสำคัญต่องานและองค์กรโดยทั่วไป และยังเป็นที่ยอมรับอย่างมาก เนื่องจากมีความง่าย และมีความแน่นอน ซึ่งพนักงานจะพัฒนาตนเองไปตามรูปแบบนั้นๆ อย่างไรก็ตาม ถ้าไม่ออกแบบอย่างระมัดระวังบนพื้นฐานของการวิเคราะห์งานและการประเมินคุณลักษณะแล้ว ก็จะสามารถเกิดอคติได้อย่างมาก และเป็นแบบตามความรู้สึก การวัดนี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 วิธีได้แก่

1.1 graphic rating scales : วิธีการนี้จะมีคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติ ที่เป็นลำดับ คือมาตรวัดที่ผู้ประเมินจะต้องชี้ถึงระดับที่พนักงานมีอยู่ ซึ่งมาตรวัดแบบนี้จะมีความไม่แน่นอนอย่างมาก โดยจะพบความแตกต่าง คือ (1) คุณลักษณะ หรือมิติที่บุคคลจะถูกจัดอันดับประเมิน (2) ระดับของมิติการปฏิบัติงานจะถูกกำหนดตามผู้ประเมิน (3) คะแนนของมาตรวัดจะถูกกำหนดอย่างชัดเจนคิตที่เกิดจากการแสดงความรู้สึกจะลดลงเมื่อมิติของมาตรวัดและคะแนนในมาตรวัดได้ถูกกำหนดอย่างชัดเจนเท่าที่เป็นไปได้ วิธีการนี้จะสำเร็จได้ด้วยการฝึกอบรมผู้ประเมิน และใส่ข้ออธิบายแนวทางการประเมินในชุดอ้างอิงการประเมินผลการปฏิบัติงาน รูปแบบการประเมินควรจัดให้มีที่ว่างเพียงพอสำหรับแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับมาตรวัดแต่ละข้อ ความคิดเห็นนี้จะปรับปรุงให้เกิดความถูกต้องในการประเมิน เพราะพวกเขาต้องการผู้ประเมินที่คิดในรูปแบบการสังเกตเห็นได้ในพฤติกรรมพนักงาน และจัดเตรียมตัวอย่างเฉพาะเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับพนักงานในระหว่างการสัมภาษณ์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 mixed –standard scales : มาตรวัดนี้ปรับปรุงมาจากแบบ rating scale ซึ่งดีกว่าการประเมินคุณลักษณะที่เป็นมาตรวัดแบบเดี่ยวๆ ผู้ประเมินจะบรรยายถึงคุณลักษณะเฉพาะแต่ละอย่างว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่า มาตรฐานที่กำหนดในแต่ละพฤติกรรม หลังจากบรรยายแต่ละคุณลักษณะโดยการเขียนจะเรียงลำดับแบบสุ่มคุณลักษณะ

1.3 force-choice method: เป็นวิธีการแบบบังคับเลือก โดยให้ผู้ประเมินเลือกข้อความที่มาเป็นคู่ ๆ ที่เห็นว่ามีทั้งชอบและไม่ชอบ ข้อความจะออกแบบให้แตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือล้มเหลว ผู้ประเมินจะต้องเลือกเพียงข้อความเดียวที่เป็นข้อความที่ถูกต้องที่อธิบายถึงพฤติกรรมในการทำงาน วิธีการบังคับเลือกนี้มีข้อจำกัดในการใช้งาน ซึ่งต้องใช้การตัดข้อความที่ไม่ใช่มากที่สุดทิ้งไป ทำให้ไม่สามารถจะใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนกับในวิธีอื่น ๆ แต่ก็สามารถช่วยเป็นเครื่องมือในการประเมินเพื่อพัฒนาพนักงานโดยจะประเมินร่วมกับการสัมภาษณ์

1.4 essay method: เป็นวิธีการเขียนประเมินโดยไม่มีมาตรวัด วิธีการนี้ผู้ประเมินจะต้องใส่ข้อความอธิบายในสิ่งที่พนักงานทำ ผู้ประเมินโดยปกติจะอธิบายจุดแข็งจุดอ่อนของพนักงาน และแนะนำการพัฒนาตนเองของพนักงาน บ่อยครั้งที่วิธีการนี้จะนำไปใช้ร่วมกับวิธีการประเมินอื่น ๆ วิธีการนี้จะเปิดโอกาสให้ชี้ถึงการประเมินลักษณะที่พนักงานทำ วิธีนี้จะดีขึ้นเมื่อหัวหน้างานได้แนะนำรายละเอียดที่ชี้เฉพาะ เกี่ยวกับความสามารถเลื่อนขั้นของพนักงาน ความสามารถพิเศษ ทักษะ จุดแข็ง จุดอ่อน แต่ข้อจำกัดของวิธีการนี้คือ การเรียบเรียงข้อความให้ครอบคลุม คุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงาน ซึ่งต้องใช้เวลามากในการปฏิบัติ เมื่อรวมเข้ากับวิธีการอื่นๆ วิธีการนี้จะไม่ต้องการข้อความที่ยาวจนเกินไปนัก คุณภาพของแบบประเมินจะขึ้นอยู่กับทักษะการเขียนของหัวหน้างาน และวิธีการเรียบเรียง ผู้ที่เขียนเก่งอาจจะง่ายในการเขียนประเมิน และอุปสรรคก็อย่างหนึ่ง ก็คือมีแนวโน้มที่จะเป็นความคิดเห็นส่วนตัว และอาจจะไม่เน้นแง่มุมของการปฏิบัติงาน

2. การวัดตามพฤติกรรม (behavioral methods) จากอุปสรรคของการประเมินการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะ คือ มีแนวโน้มที่จะมีความคลุมเครือและเป็นเรื่องความรู้สึกส่วนตัว แต่มาตรวัดทางพฤติกรรมจะมีการอธิบายพฤติกรรมไว้ หรือเป็นพฤติกรรมต่อเนื่อง การอธิบายนี้ยอมให้ผู้ประเมินชี้พฤติกรรมของพนักงานได้อย่างรวดเร็วลงในช่อง วิธีการทางพฤติกรรมจะพัฒนาการอธิบายอย่างเฉพาะเจาะจงถึงการปฏิบัติที่น่าจะ หรือที่ไม่น่าจะแสดงในการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์มากสำหรับให้พนักงานพัฒนาการตอบกลับได้ ซึ่งการวัดตามพฤติกรรมนี้มี 4 วิธีการได้แก่

2.1 critical incident method วิธีการนี้จะต้องวิเคราะห์งาน แล้วนำมาใช้ในการประเมินเพื่อบันทึกเหตุการณ์วิกฤตที่จะเกิดขึ้น เพื่อดูถึงผลของพฤติกรรมพนักงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ผิดธรรมดาในช่วงของงาน เหตุการณ์วิกฤตที่ต้องการ เช่น การโรงเห็นลิ้นชักเอกสารไม่ได้ปิด จึงโทรศัพท์แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยผู้มีหน้าที่ทันที เหตุการณ์วิกฤตที่ไม่ต้องการ เช่น เสมียนส่งเอกสารผิดนัดกับคนส่งเอกสารทั้งที่เป็นจดหมายด่วน แต่ส่งไปกับจดหมายธรรมดา ทำให้เข้าไป 2 ชั่วโมง ประโยชน์ของวิธีการนี้จะครอบคลุมถึงระยะการประเมินทั้งหมด อย่างไรก็ตามก็ตามความผิดพลาดจะเกิดขึ้นได้หากเคยปรากฏพฤติกรรมนั้นมานานแล้ว และเพราะว่าเหตุการณ์ทางพฤติกรรมจะมีความเฉพาะเจาะจง เราจึงสามารถที่จะอำนวยความสะดวกต่อการตอบกลับ และการพัฒนาพนักงาน อย่างไรก็ตาม นอกจากเหตุการณ์ที่ชอบและไม่ชอบ พนักงานผู้ที่ได้รับการประเมินอาจจะรู้สึกไม่ดีกับวิธีการนี้ พนักงานบางคนจะเรียกว่า สมุดจดบันทึกความผิด ซึ่งบางทีมันจะสนับสนุนอย่างมากในการพัฒนาข้อบกพร่องในงาน และการสร้างรูปแบบวิธีการประเมินอื่น ๆ ต่อไป

2.2 behavioral checklist method เป็นวิธีการประเมินที่เก่าแก่ที่สุดวิธีการหนึ่งนั้นคือวิธีการแบบตรวจรายการพฤติกรรม ผู้ประเมินจะตรวจข้อความที่อยู่ในรายการที่ผู้ประเมินเชื่อว่านั้นคือ ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น งานพนักงานขายคอมพิวเตอร์ จะมีข้อความดังต่อไปนี้

2.2.1 สามารถอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ได้อย่างชัดเจน

2.2.2 รู้เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปในทางเดียวกัน

2.2.3 ทำตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง

2.2.4 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

2.3 behaviorally anchored rating scales (BARS) วิธีนี้จะมีมาตรวัดในแนวดิ่ง 5-10 ระดับในแต่ละระดับจะประกอบด้วยมิติของการปฏิบัติงานที่มาจากการวิเคราะห์งานมิติเหล่านี้จะยึดหลักโดยบังชี้ถึงพฤติกรรมผ่านเหตุการณ์วิกฤตในการวิเคราะห์งาน เหตุการณ์เหล่านี้จะถูกใส่ไว้ในมาตรวัดและให้ค่าคะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เช่น ในงานดับเพลิง มาตรวัดจะอธิบายถึงมิติของกลวิธีในการดับเพลิง เช่น ความรู้คุณลักษณะของไฟ วิธีนี้เป็นรูปแบบที่พัฒนาจากคณะกรรมการที่มีทั้งผู้จัดการ และผู้ได้บังคับบัญชางานของคณะกรรมการ คือ การบังชี้คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องหรือมิติของงานทั้งหมด พฤติกรรมในข้อความตามแบบฟอร์มจะถูกกำหนดขึ้นสำหรับแต่ละมิติของงานหลักเกณฑ์จะยึดอยู่กับมิติของงาน และอยู่บนพื้นฐานความเหมาะสมของมาตรวัดที่ให้ค่าตามการกำหนดของกลุ่ม วิธีการแบบ BARS จะสามารถลดความผิดพลาดในการประเมินลงได้และทำให้เกิดความถูกต้องในการวัดได้อย่างมาก ประโยชน์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของ BARS ก็คือ บุคลากรภายนอกฝ่ายบุคคล จะร่วมกับพนักงานฝ่ายบุคคลในการพัฒนาพนักงานที่มีส่วนร่วม ทำให้ได้รับการยอมรับอย่างมากในกระบวนการประเมิน และการวัดที่ใช้กระบวนการตามการพัฒนาแบบ BARS ทำให้มาตรวัดมีระดับความเที่ยงตรงตามเนื้อหาสูงขึ้น แต่ข้อเสียสำคัญของ BARS ก็คือต้องใช้เวลาในการพัฒนา และเป็นมาตรวัดที่เฉพาะเจาะจงในงานเฉพาะอย่าง มาตรวัดถูกออกแบบเพื่องานใดงานหนึ่งจะประยุกต์กับงานอื่นๆ ไม่ได้

2.4 behavior observation scales (BOS) วิธีนี้คล้ายกับแบบ BARS อยู่บนพื้นฐานของเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งจะถามถึงผู้ประเมินในการเลือกตัวแทนหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม วิธีการแบบ BOS จะออกแบบวัดความดีใจแต่ละพฤติกรรมที่มาจากการสังเกต ข้อดีของ BOS คือ มีแนวทางให้ผู้ประเมินแสดงบทบาทของผู้สังเกตมากกว่าการตัดสินใจ ทำให้ง่ายในการเตรียมข้อมูลย้อนกลับให้กับพนักงานมากกว่าแบบ BARS หรือมาตรวัดแบบตามคุณลักษณะ

3. การวัดตามผลงาน (results methods) เป็นแบบวัดผลลัพธ์ ที่ได้จากคุณลักษณะของพนักงาน หรือการแสดงพฤติกรรมในการทำงาน หลายองค์การประสบความสำเร็จในการประเมินพนักงาน วิธีนี้ ซึ่งผลงานจะมาจากงานที่เขาทำเอง เป็นการมุ่งไปที่วัตถุประสงค์ และการมอบอำนาจแก่พนักงาน การมองถึงผลงาน เช่น ยอดขาย ผลผลิต ทำให้เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นส่วนตัวน้อย และอาจจะเปิดโอกาสให้มือคุดได้น้อย ยิ่งไปกว่านั้นการประเมินตามผลงานบ่อยครั้งทำให้พนักงาน มีความรับผิดชอบต่อผลิตผลของเขาเอง ขณะที่พวกเขาคิดหาวิธีการที่พวกเขาใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งก็คือการให้อำนาจในการทำงาน วิธีการวัดตามผลงานมี 2 แบบ ได้แก่

3.1 การวัดผลิตภาพ (productivity measures) : จำนวนของผลิตภาพที่วัดได้ มีความเหมาะสมที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานขายจะประเมินบนพื้นฐานของยอดขาย ทั้งจำนวนหน่วยและยอดรายรับ พนักงานฝ่ายผลิตจะประเมินบนพื้นฐานของจำนวนที่ผลิตได้ อัตราการสูญเสีย หรือจำนวนข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ผู้บริหารจะประเมินบนพื้นฐานของกำไรหรืออัตรากำไรหรืออัตรากำไรสุทธิของบริษัท การวัดนี้จะเชื่อมโยงโดยตรงว่า ความสำเร็จของพนักงาน และผลิตภาพที่ได้มีประโยชน์ต่อองค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้สามารถช่วยปรับเป้าหมายของพนักงานในองค์การได้โดยตรง แต่ปัญหาในการประเมินแบบนี้ก็คือ การที่มีสิ่งอื่นแทรกซ้อนการประเมินจากปัจจัยภายนอกซึ่งไม่ได้มีผลมาจากพนักงาน เช่น ตัวแทนขายที่ต้องทำงานอยู่ในตลาดที่ไม่ดี หรือ พนักงานฝ่ายผลิตที่ขาดอุปกรณ์จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ ซึ่งอาจจะไม่ยุติธรรมกับพนักงานเหล่านี้ ที่ต้องรับผิดชอบกับผลที่นอกเหนือการควบคุมของเขา และอาจจะไม่คืนกำไรถ้าจะประเมินโดยพิจารณาแต่ในระยะเวลาสั้น ๆ โดยเพิกเฉยผลที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานสายการผลิตอาจจะลดการซ่อมบำรุงลง ซึ่งเป็นการตัดกระบวนการที่สำคัญออกไป ถ้าการประเมินมุ่งไปที่ผลิตผลอย่างแคบๆ ก็จะได้ผลออกมาว่ามีผลิตภาพสูงขึ้น แต่ในระยะยาวแล้วการลดการซ่อมบำรุงลงสามารถทำให้เครื่องจักรเสียหาย และเป็นผลเสียมากกว่า

3.2 การจัดการโดยวัตถุประสงค์ (management by objective): เป็นวิธีการหนึ่งที่จะพยายามเอาชนะข้อจำกัดจากการประเมินตามผลิตภาพ การจัดการตามวัตถุประสงค์ (MBO) เป็นปรัชญาของการจัดการของ Peter Ducker ในปี 1954 โดยพนักงานจะเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เช่น ต้นทุนการผลิต ยอดขาย มาตรฐานคุณภาพ และผลกำไร โดยผ่านการแนะนำจากหัวหน้างาน และใช้วัตถุประสงค์เป็นพื้นฐานสำหรับการประเมิน เป้าหมายอาจจะเปลี่ยนไปตามเวลา เมื่อได้รับข้อมูลเพิ่มเติม พนักงานจะประเมินตนเองว่าพวกเขาจะประสบความสำเร็จซึ่งยืนยันได้ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง โปรแกรม MBO จะช่วยทำให้เห็นส่วนหนึ่งของระบบโดยรวมเพื่อการจัดการ โดยแทบจะ

ไม่ต้องใช้ผู้จัดการ ผู้จัดการจะต้องให้อำนาจกับพนักงานเพื่อที่พนักงานสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายของตนเองได้ ผู้จัดการและพนักงานจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน การตั้งเป้าหมายทำให้พนักงานปรับปรุงการปฏิบัติงาน จะช่วยให้พนักงานมุ่งไปสู่งานที่สำคัญ และสร้างความรับผิดชอบต่อความสำเร็จในหน้าที่ และยังกำหนดระบบข้อมูลย้อนกลับได้โดยอัตโนมัติ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้เมื่อพนักงานสามารถประเมินการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์จะช่วยบอกจำนวนและวัดได้ว่าจะเป็นระยะสั้นหรือระยะยาว และจะอธิบายถึงว่าจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างไร

ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน สามารถสรุปเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ปรียาพร, 2532: 366)

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมทั้งกำหนดรูปแบบและลักษณะงานที่จะประเมิน
2. กำหนดตัวผู้ประเมินและทำการอบรมผู้ประเมิน เมื่อกำหนดรูปแบบและลักษณะงานที่จะประเมินแล้ว จึงกำหนดผู้ประเมินซึ่งได้แก่ หัวหน้างานที่ใกล้ชิดกับผู้ถูกประเมิน ซึ่งผู้ถูกประเมินควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย หลักการ วิธีการ และใช้แบบฟอร์มการประเมินด้วย
3. การกำหนดวิธีการประเมินการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินมีหลายแบบ วิธีการที่ใช้ก็แตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมาย
4. การวิเคราะห์และแปลผล รวมทั้งการนำผลไปใช้ ควรจะได้ทำให้ถูกต้องตามวิธีการวิเคราะห์ผลงาน ซึ่งผู้วิเคราะห์ต้องมีความชำนาญพอสมควร

จะเห็นว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ดี มีความน่าเชื่อถือ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้มาด้วยวิธีการประเมินที่มีขั้นตอน มีระบบ มีหลักการ นับตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมาย ผู้ประเมิน วิธีการประเมิน รวมถึงการวิเคราะห์ แปลผล และการนำผลไปใช้ เพื่อให้การสรุปอ้างอิงไปยังตัวผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้อง และเป็นธรรม เพราะจะส่งผลให้การนำผลไปใช้ในการขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง กระทำได้ถูกต้องและเหมาะสมกับบุคคลที่ควรได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ธงชัย (2535: 199) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. กำหนดนโยบายกับการประเมินการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่มีแบบแผนไว้ว่าจะกระทำเมื่อใด ความถี่ในการประเมิน ผู้รับผิดชอบในการประเมิน และเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมิน ตลอดจนเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้ในการประเมิน

2. กำหนดให้ผู้ทำการประเมิน เก็บข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. กำหนดให้ผู้ทำการประเมิน ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในบางกรณีอาจจะมีการให้ผู้ปฏิบัติงานมีการประเมินร่วมกันด้วย

4. นำผลที่ประเมินได้มาสรุปผลและพิจารณาร่วมกันกับพนักงาน

5. การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและการสรุปผลเป็น 2 ระบบ ควบคู่กันไปทั้งในรูปแบบที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยวิธีที่ไม่เป็นทางการเป็นการให้หัวหน้างานของพนักงานนั้น แสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนวิธีการประเมินที่เป็นทางการนั้น เป็นระบบที่ใช้เป็นประจำตามปกติ มีระเบียบและแบบแผนที่สมเหตุสมผล

จากขั้นตอนการประเมินตามที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงได้นำหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานนำมาใช้ประกอบในการออกแบบสอบถาม โดยการให้หัวหน้างานระดับต้นเป็นผู้ประเมินตนเอง ซึ่งการประเมินที่ออกมานั้น จะทำให้ได้ทราบว่าในหัวหน้างานระดับต้น แต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และจะต้องทำการแก้ไขในจุดใด หรือนำไปใช้เพื่อหาแนวทางเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งถ้าเรามีการแก้ไขได้ตรงจุดแล้ว ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

ลักษณะที่ดีของการวัดผลการปฏิบัติงาน

McGrensky (1976 อ้างถึงใน ชูศักดิ์, 2528: 19) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของระบบการประเมินการปฏิบัติงานนั้นจะต้องประกอบไปด้วย ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือเทคนิควิธีการประเมิน ในด้านบุคคลผู้ประเมินนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการประเมิน เนื่องจากจะต้องอาศัยบุคคลที่สามารถวางตัวเป็นกลางได้เป็นอย่างดี ปราศจากอคติในการประเมินผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และจะต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องเกณฑ์หรือมาตรฐานให้เป็นไปในแนวเดียวกัน ระบบการประเมินควรสามารถตอบสนองลักษณะของงาน และเป้าหมายของแต่ละบุคคลได้อย่างน่าพึงพอใจ ควรจะมีความง่ายในการปฏิบัติและมีความยืดหยุ่น การประเมินการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง ความคงเส้นคงวาหรือความคงที่ ของการประเมินหลาย ๆ ครั้ง

2. มีความเที่ยงตรง (validity) หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน ในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของการทำงานต่อหน่วยงานได้จริง ผลการประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หมายความว่า บุคคลนั้นทำงานได้ดีจริงๆ ความเที่ยงตรงในการประเมินอาจวัดได้โดยประเมินเปรียบเทียบกับบันทึกของผลงานและการปฏิบัติงาน เช่น บันทึกผลการผลิต ซึ่งหาได้สำหรับงานบางอย่างเท่านั้น งานอีกหลายอย่างไม่สามารถแสดงให้เห็นเป็นจำนวนที่วัดได้ ก็จะใช้วิธีการอื่นที่จะตัดสินความเที่ยงตรงของการประเมิน

3. สามารถนำไปใช้ได้ หมายถึง แบบการประเมินนั้นจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มงานที่จะประเมิน มีองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้วัดลักษณะงานนั้น ๆ ได้นอกจากนั้นยังต้องสามารถเข้าใจได้ง่าย สะดวกในการใช้แปลความหมายของคะแนน และมีความยืดหยุ่นในการใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทางด้านความสามารถและประสบการณ์

Cook (1990: 196-205) ได้กล่าวถึงการวัดการปฏิบัติงาน ว่าความเที่ยงตรงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในการทำงาน การวิจัย การพัฒนา และยังส่งผลกระทบต่อกิจกรรมต่างๆ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรขององค์กร ทำให้เกิดความยุติธรรม และยังเป็น การปฏิบัติตามกฎหมาย โดยได้อธิบายความเที่ยงตรงในแบบต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงตามความเป็นจริง (faith validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “ผู้ที่ขายสินค้าให้กับลูกค้าได้จึงจะสมเหตุสมผลในการทดสอบ” พนักงานขายที่ดูน่าประทับใจจากการตอบแทนทดสอบได้เป็นอย่างดี พูดจานุ่มนวล แต่เหตุผลเหล่านั้นไม่ได้ประกันว่าจะมีความเที่ยงตรง เงินที่ใช้ไปกับการนำเสนอให้ออกมาดูดี พนักงานขายที่ดูชวนมอง สิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้เป็นเงินที่ไม่ควรจ่ายไปบ่อย ๆ เพื่อการวิจัยและพัฒนา

2. ความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (face validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบนั้นดูแล้วมีเหตุผล” บางคนเรียกความเที่ยงตรงแบบนี้ว่า ความโดดเด่นของแบบทดสอบ ข้อคำถามนั้นจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอย่างเด่นชัด งานวิจัยชี้ว่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์นี้ยังไม่เพียงพอ เพราะความเที่ยงตรงแบบนี้มีประโยชน์เพียงแค่เป็นขอบเขตในการสร้างแบบทดสอบ ให้เป็นที่ยอมรับทั้งผู้ว่าจ้างและลูกจ้าง

3. ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบควรมีเหตุผลด้วยผู้เชี่ยวชาญ” ผู้เชี่ยวชาญจะทำการวิเคราะห์งาน โดยการเลือกคำถามที่อยู่ในประเด็นให้กับแบบทดสอบ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแทบจะอยู่คู่กับความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ แต่ความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์นั้น ไม่จำเป็นที่จะมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเสมอไป ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์งาน ความเที่ยงตรงนี้ได้มาจากการทดสอบทางการศึกษา คือ ถามคำถามที่มีอยู่ในหลักการ และค้นหาคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหานั้น ๆ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะใส่ใจกับข้อคำถามซึ่งเป็นตัวอย่างของสิ่งที่คนพนักงานต้องรู้ ไม่ใช่สิ่งที่แสดงถึงบางสิ่งที่คุณพนักงานอาจจะสามารถทำได้ หลักการของสมาคมจิตวิทยาอเมริกาได้อธิบายถึงมาตรฐานเพื่อให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ดีคือ

3.1 ผู้ที่พัฒนาแบบทดสอบควรที่จะกำหนดถึง ขอบเขตเนื้อหาของงาน

3.2 คำจำกัดความนั้นควรให้การกำหนดคำอธิบายถึงภาระหน้าที่ กิจกรรมที่ต้องทำ ความรับผิดชอบ หรืออาจจะเป็นความรู้ในงาน

3.3 ตัวอย่างควรที่จะใส่แง่มุมต่างๆ ที่สำคัญเอาไว้เป็นกรอบ

3.4 คุณสมบัติของบุคคลที่สร้างต้องมีความหลากหลายในการตัดสินใจ ในการบวนการบันทึกได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนด

Carrier et. al. (1990 อ้างถึงใน Cook, 1990: 196-205) ได้รายงานว่าการประมาณความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของผู้จัดการในข้อคำถามการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กันไม่มากนักกับเกณฑ์ความเที่ยงตรงของพวกเขา ซึ่งความเที่ยงตรงตามเนื้อหา Lawshe (1975 อ้างถึงใน Cook, 1990: 196-205) ได้เสนอวิธีการคำนวณหา ซึ่งเรียกว่า content validity ratio หรือ CVR ประเมินโดยคณะกรรมการ ประกอบด้วยพนักงาน และหัวหน้างาน อัตราที่ใช้คือ เป็นหัวใจสำคัญเป็นประโยชน์หรือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และเป็นสิ่งไม่จำเป็น

4. ความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ (criterion validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบสามารถทำนายได้ถึงผลผลิตภาพ” ผู้ที่มีคะแนนสูงในการทดสอบจะมีผลผลิตภาพที่สูง ซึ่งความเที่ยงตรงตามเกณฑ์นี้มีสามแบบด้วยกัน ได้แก่

4.1 ความเที่ยงตรงในการทำนาย (predictive validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบทำนายผู้ที่อาจจะสร้างผลผลิตได้มาก” ความเที่ยงตรงในการทำนายเป็นการแสดงถึงความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด เพราะอยู่ขนานกับความเป็นจริงในการคัดเลือก คือ เมื่อคัดเลือกในวันนี้แล้วภายหลังก็ได้ในสิ่งที่ต้องการนั้นอย่างถูกต้อง เป็นการสร้างตัวทำนายที่ใช้เวลานานและมีต้นทุนสูง แต่สามารถบอกได้ถึงสิ่งที่จะดำเนินต่อไปในอนาคตหรือในระยะยาวได้

4.2 ความเที่ยงตรงตามสภาพการณ์ (concurrent validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบ ทำนายผู้ที่ทำการผลิตได้มาก” แบบทดสอบ และข้อมูลที่เป็นเกณฑ์ มีความถูกต้องในเวลาเดียวกัน ซึ่งความเที่ยงตรงตามสภาพการณ์นี้จะสร้างได้รวดเร็ว และง่ายกว่าความเที่ยงตรงในการทำนาย ความเที่ยงตรงตามสภาพการณ์นี้จะกล่าวถึงความเที่ยงตรงกับพนักงานในปัจจุบัน

4.3 ความเที่ยงตรงย้อนรอย (retrospective validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบในอดีต ทำนาย ผลผลิตภาพในปัจจุบันได้” เป็นการวิจัยที่เก็บเอาไว้นานหึ่ง เพราะยากมากที่ผู้ว่าจ้างจะทดสอบหาความเที่ยงตรงที่ใช้ข้อมูลเท่าที่ยังใช้ได้ เมื่อพนักงานที่สรรหามาได้แต่ ไม่ได้รับคัดเลือก การศึกษาย้อนรอยนี้มักจะไม่มีระเบียบ เพราะงานวิจัยจะมีแต่ผู้ที่เลือกมาแล้วเหมาะสมแล้ว แต่ไม่ได้มีข้อมูลที่เตรียมไว้เพื่อการวิจัยประเภทนี้

4.4 เทคนิควิธีที่ใช้ประกอบ (some technicalities) บ่อยครั้งที่ผู้วิจัยรายงานในลักษณะความสัมพันธ์กัน ซึ่งหลายต่อหลายครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดและผิดพลาดได้ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายและเกณฑ์ที่ใช้ ไม่ได้เป็นแบบเส้นตรง แต่เป็นความสัมพันธ์แบบอื่น ๆ ตัวอย่างในงานล้างขวดพบว่า ผู้ที่มีสติปัญญาระดับปานกลาง-ค่อนข้างสูง จะสามารถทำงานได้ดี แต่ผู้ที่มีสติปัญญาสูง และต่ำกลับทำงานได้ไม่ดี

5. ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบวัดบางสิ่งที่มีความหมาย” ความเที่ยงตรงตามโครงสร้างนี้สามารถมุ่งประเด็นไปที่เอาตัวแบบทดสอบเป็นศูนย์กลาง (test –centred construct validity) หรือแบบที่เอาคุณลักษณะหรือความสามารถเป็นศูนย์กลาง (trait/ ability-centred construct validity) มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความเที่ยงตรงตามโครงสร้างว่าจะต้องใช้ในการทดสอบทฤษฎีทุกครั้งทุกเรื่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากลำบากในการวัด เช่น เมื่อกล่าวถึงอัตราเสียเหลือทิ้งในการทำงาน ถ้ามีมากแสดงว่า คนทำงานขาดความเอาใจใส่ อย่างไรก็ตามการที่มีเศษเหลือทิ้งมากอาจเกิดมาจากหัวหน้าที่ดูแลไม่ดี การทดสอบสมมติฐานผู้ทดสอบต้องการที่จะวัดสิ่งอื่นๆ ของความไม่เอาใจใส่ ในเรื่องถ้าอัตราเสียทิ้งสะท้อนถึงความซุ่มซ่าม ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการเลื่อนขั้น โดยทั่วไปนั้น ความเที่ยงตรงทางโครงสร้างจะมองเป็นสิ่งเดียวกับการมีความเที่ยงตรงทั้งหมดคนนั่นเอง

6. ความเที่ยงตรงตามองค์ประกอบ (factorial validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบวัดเพียงสองสิ่ง แต่ให้หัวข้อมา 16 แบบที่แตกต่างกัน” กล่าวคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นการใช้เพื่อยืนยันความถูกต้องในแต่ละส่วนประกอบ แต่ไม่สมบูรณ์เพียงพอในตัวเอง เรารู้ว่ามีการปัจจัยเท่าไรที่จะวัด แต่ไม่ได้บอกว่ามีอะไรบ้าง และไม่สามารถทำนายได้ว่ามันคืออะไร

7. ความเที่ยงตรงตามการสังเคราะห์ (synthetic validity) สามารถเรียกสั้น ๆ ว่า “แบบทดสอบวัดองค์ประกอบคุณลักษณะ และความสามารถ ซึ่งทำนายผลผลิตภาพได้” ผู้ว่าจ้างมักจะกล่าวกับนักจิตวิทยาว่าต้องการคนที่ดี ทั้งภาพลักษณ์ มีความสามารถทางสังคม และสามารถพิมพ์ดีดได้ นักจิตวิทยาจึงใช้แบบทดสอบความสามารถทางตัวเลข การแสดงตัว และทักษะในการพิมพ์ดีด การหาความเที่ยงตรงจึงต้องทำแยกกัน Lewshe (1952) ให้คำจำกัดความของความเที่ยงตรงตามการสังเคราะห์ว่า เป็นการวินิจฉัยความเที่ยงตรงจากการวิเคราะห์ตามเหตุผล ของงานในแต่ละส่วน ระบุถึงความเที่ยงตรงสำหรับส่วนประกอบเหล่านี้ และที่นำมาของส่วนประกอบทั้งหมดมาผสมกัน ความเที่ยงตรงตามการสังเคราะห์ ก็เหมือนกับการรู้ความเที่ยงตรงของส่วนประกอบงานนั่นเอง

การใช้ความเที่ยงตรงตามการสังเคราะห์มีสองหลักการ อย่างแรกคือสอดคล้องกัน ได้แก่ การวิเคราะห์งานที่ระบุถึงหลักที่เป็นเหตุ ของความแตกต่างกันในงาน และเลือกแบบทดสอบที่สนองตอบกับแต่ละหลักนั้น หลักการที่สองคือ ความเที่ยงตรงที่พิสูจน์ให้เห็นถึงการผสมกันของหลักการกันแบบทดสอบที่ไขว้กันกับงานที่ต้องทำทั้งหมด สามารถที่จะอ้างไปใช้กับส่วนประกอบย่อย ๆ ของพนักงานได้

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีจะมีความเหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน การจัดแบ่งส่วนงาน และมาตรฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ ดังที่ อลงกรณ์ และ สมิต (2539: 21-59) สามารถแบ่งรูปแบบวิธีการประเมินได้เป็น 4 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. วิธียึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับ คุณลักษณะของบุคคล หรือ บุคลิกภาพ เป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 วิธีคือ

- 1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน
- 1.2 วิธีการประเมินแบบตรวจสอบ
- 1.3 วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล
- 1.4 วิธีการแบ่งชั้น
- 1.5 วิธีการประเมินตามค่าคะแนน

2. วิธียึดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ แบ่งออกเป็น 12 วิธี คือ

- 2.1 วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ
- 2.2 วิธีการบรรยายความ

2.3 วิธีการบรรยายความวิีประเมินตามแบบพรอบสต์ (จัดลำดับความประพฤติหรือบุคลิกลัษณะไว้ประมาณ 100 กว่ารายการ และประเมินไปตามช่องน้ำหนักระแนนที่กำหนดให้)

2.4 วิธีการประเมินโดยผู้ประเมินหลายคน

2.5 วิธีการประเมินร่วมกัน

2.6 วิธีการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

2.7 วิธีการประเมินด้วยตนเอง

2.8 วิธีการสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า

2.9 วิธีการประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์

2.10 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (เป็นการประเมินหาศักยภาพของบุคคลว่าจะเหมาะสมกับงาน ซึ่งยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือไม่ โดยจัดให้มาทำงานอยู่ร่วมกันและมีกลุ่มผู้ประเมินทำการพิจารณาร่วมกัน เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม)

2.11 วิธีการประเมินตามพฤติกรรม โดยอาศัยมาตราส่วน

2.12 วิธีการประเมิน ตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์ โดยอาศัยมาตราส่วน

3. วิธีวัดผลสำเร็จของงาน หรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ได้แก่ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมักจะประเมินในรูปของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 วิธี คือ

3.1 วิธีการประเมินตามผลงาน

3.2 วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้โดยตรง

3.3 วิธีการประเมินโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 3.4 วิธีจับบันทึกปริมาณงาน
- 3.5 วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา
- 3.6 วิธีทดสอบผลงาน
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

4. วิธีแบบผสมผสาน เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างวิธีการประเมินทั้งหลายที่กล่าวมา ซึ่งเป็นความพยายามที่จะแก้ไขจุดด้อย และนำจุดเด่นของแต่ละวิธีมาใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหาร และพนักงานในการวางแผนการปฏิบัติงาน และการแจ้งผลการปฏิบัติงาน (feedback) ตลอดจนสนองความต้องการขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากการประเมินในการบริหารงาน เช่น การบริหารค่าจ้างเงินเดือน การทดสอบความเที่ยงตรงของการประเมิน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีวิธีการประเมินอยู่มากมายหลายวิธี การจะนำวิธีหนึ่งวิธีใด มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะต้องคำนึงถึงข้อดี และข้อจำกัด ของวิธีต่าง ๆ ร่วมกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน และลักษณะขององค์กรเป็นสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยมีหัวข้อการวัดผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของงาน และสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้หัวหน้างานระดับต้นเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง โดยการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการวางแผน การมอบหมายงาน การควบคุม และการสั่งการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน

นิภาวรรณ (2534) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพ ฯ พบว่า ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานเฉพาะ เรื่องระดับการศึกษา เพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน

กิตติ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยายาสองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 281 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการบริการ สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร บรรยายาสองค์การ ที่มีต่อทัศนคติต่องานบริการ พบว่า ตัวแปรด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความอบอุ่นในองค์การ ด้านการสนับสนุนในองค์การ ด้านการได้รับรางวัลตอบแทน และด้านความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานบริการ

สกาวัฒน์ (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า ในส่วนทัศนคติในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ภาณุมาศ (2537) ศึกษาในเรื่องทัศนคติของตำรวจระดับสารวัตรและรองสารวัตร ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ปฏิบัติของตำรวจพบว่า อายุ การทำหน้าที่ต่างกัน ชัยยศ การศึกษา สถานภาพสมรส มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

วุฒิวงศ์ (2539) ได้ศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรภาค 1 ที่มีต่องานสืบสวน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ชัยยศ การศึกษาสูงสุด อายุราชการ เงินเดือน และงานที่รับผิดชอบ ในปัจจุบันไม่มีผลต่อทัศนคติต่องานสืบสวน มีเพียง อายุ และสถานภาพสมรสเท่านั้นที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่องานสืบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กังวาน (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้าน

วิริยา (2540) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 440 คน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่แล้วมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ารายได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อม ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

อนงค์ (2540) ศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 129 คน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงทัศนคติต่องานบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆ เรียงจากทัศนคติที่ดีมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด คือ 1) ความมั่นคงในงาน 2) เงินเดือนและสวัสดิการ 3) ความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ลักษณะงาน 5) การบริหารการบังคับบัญชา 6) สภาวะของขวัญและกำลังใจ และยังพบว่าตัวแปรภูมิหลังของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานบริการบนเครื่องบิน คือ พนักงานที่มีอายุน้อย (22- 25 ปี) มีทัศนคติต่องานบริการมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก (26-41 ปี) และพนักงานที่ได้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับมานานไม่เกิน 2 ปี มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน 3- 18 ปี พนักงานที่เป็นโสดมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นรัช (2541) ศึกษาทัศนคติต่องานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีทัศนคติต่องานด้านสภาพงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ เมื่อเริ่มทำงานแตกต่างกันในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่องานในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเมื่อเริ่มทำงานทุกด้าน

Axelrod (1989: 11-13) ได้ศึกษาพนักงานขายดีเด่น พบว่าการประสบความสำเร็จของพนักงานขายเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เมื่อทั้งสามสิ่งนี้สมดุลย์ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อผลการปฏิบัติงาน รายได้และความพึงพอใจ พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จจะชอบตนเอง และมีทัศนคติที่ดี มีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ต่อเป้าหมาย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน อาจทำให้สรุปได้ว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งของงานมีผลต่อทัศนคติต่อการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

Rotter (1966 อ้างถึงใน อรรถพ, 2529) ได้สรุปการศึกษาลักษณะที่ผู้มีทัศนคติเกี่ยวกับอำนาจภายในตนเอง โดยสรุปจากผลงานวิจัยของเขาเอง และของบุคคลอื่น ๆ ว่า 1) มีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ สำหรับพฤติกรรมในอนาคตของเขา 2) พยายามปรับปรุงสภาพของสิ่งแวดล้อมไปตามลำดับขั้น 3) ให้คุณค่าของทักษะหรือผลสัมฤทธิ์จากความพยายามเป็นสำคัญ และคำนึงถึงความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อประสบความล้มเหลว 4) ยากที่จะชักชวนให้เชื่อตามโดยไม่มีเหตุผล

พจน์ (2515: 77-79) ได้ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถม ในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด รวม 297 คน เครื่องมือ ที่ใช้เป็นแบบวัดความอยากรู้อยากเห็น และความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตนผลปรากฏว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับความอยากรู้อยากเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จักรกฤษณ์ (2522: 220-389) ได้ศึกษาเรื่องท้องถิ่นห่างไกลกับการบริหารงานของรัฐบาลกรณีจังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการสอบถามพบว่า ประชาชนชาวแม่ฮ่องสอน มีทัศนคติต่อการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แตกต่างกันเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 มีประมาณร้อยละ 47.66 ถือว่าภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งปกติของคนที่อยู่อาศัยในถิ่นที่กันดาร และเป็นระยะเวลาอันที่จะเกิดขึ้นครั้งหนึ่ง จึงมองไม่เห็นว่าจะต้องทำอะไร เพื่อแก้ไขปัญหาให้บรรเทาลง นอกจากยอมรับสภาพความเป็นจริงและคาดว่าจะไม่ภัยธรรมชาติเกิดขึ้นอีกในเร็ววัน การแก้ไขปัญหาเหล่านี้ กลุ่มที่ 1 คิดว่าเป็นเรื่องที่ใหญ่เกินกว่าความสามารถ ในทัศนะของคนกลุ่มนี้จึงไม่คิดที่จะปรับปรุงอาชีพของตนเองแต่อย่างใด กลุ่มที่ 2 เป็นประชาชนอีกร้อยละ 52.33 เป็นกลุ่มที่ยังคิดต่อสู้กับชีวิต โดยเห็นว่าตนควรจะต้องแสวงหาฐานะที่มั่นคง และดีกว่าเดิม

อรรถพ (2524) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนกับค่านิยมการพึ่งตนเอง ความขยันหมั่นเพียร และความรับผิดชอบของนักเรียนมัธยมปลายในจังหวัดลำปาง พบว่า ค่านิยมการพึ่งตนเอง ความขยันหมั่นเพียร และค่านิยมความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตนในระดับต่ำ

จินตนา และคณะ (2529) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนของข้าราชการ 2 กลุ่มคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ และผู้บริหารระดับกลาง พบว่า ในข้าราชการบรรจุใหม่ทั้งชายและหญิงมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าข้าราชการระดับกลางเพศหญิง นอกจากนั้นยังพบว่าข้าราชการที่ได้รับการศึกษาดำ มีความเชื่ออำนาจในตน ต่ำกว่าข้าราชการที่ได้รับการศึกษาสูง และงานวิจัยที่สรุปได้ว่า ทักษะคติต่อการทำงานราชการจะได้รับอิทธิพลต่อปัจจัยทางสังคมต่าง ๆ มากที่สุดรองลงมาคือความเชื่ออำนาจในตนอันดับสาม คือสุขภาพจิต อันดับที่สี่ คือ ลักษณะมุ่งอนาคตและอันดับสุดท้ายคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม

กรุณา (2535) ทำการศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนต่อผลสำเร็จในการลดน้ำหนักของสตรีวัยกลางคน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนสูง จะประสบความสำเร็จในการลดน้ำหนักมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนต่ำ จะประสบผลสำเร็จในการลดน้ำหนักมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง

พานทอง (2537) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับตำรวจชั้นประทวน จำนวน 220 คน พบว่าความเชื่ออำนาจในตน ของข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการน้อยมีสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมาก อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้พบว่าความเชื่ออำนาจในตนระหว่างตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับตำรวจชั้นประทวน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะว่าหน่วยงานในระดับต่าง ๆ ของกรมตำรวจ ควรจะมีการส่งเสริมการให้ผลตอบแทนต่อข้าราชการตำรวจ เกิดความเชื่ออำนาจภายในตนเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

บัญชา (2535) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสงเคราะห์สวนยาง สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมทัศนคติต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ข้อบังคับของสำนักงานได้เป็นอย่างดี ปัจจัยด้านอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จินตนา (2537: 106) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านความเหมาะสมของเป้าหมายการส่งเสริมสนับสนุนจากหัวหน้า และการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในช่วงตั้งแต่ 1.0 ถึง 0.2 และตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์การความมีประสิทธิภาพของเป้าหมายมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในช่วง 0.2

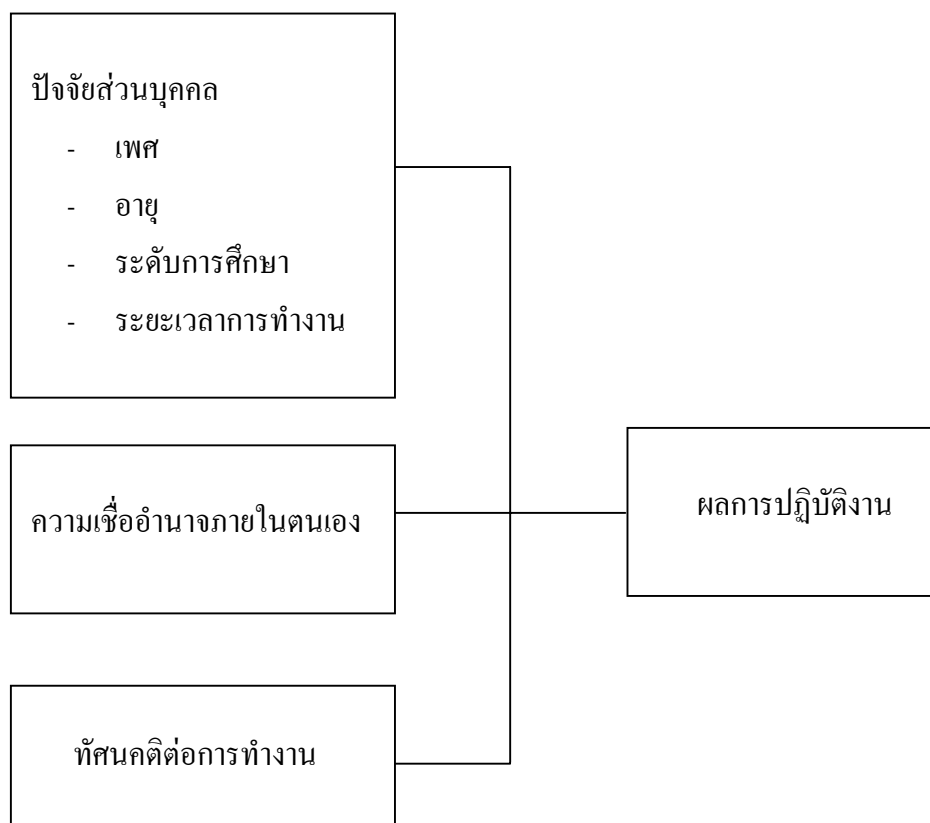
Cotham (1958 อ้างถึงใน Lamont and Lundstrom, 1977) ได้ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เรื่อง การใช้ข้อมูลประวัติส่วนบุคคลในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานขายปลีก พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับยอดขาย คือ มีค่า $R = .29$

ส่วนในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย Wotruba (1960 อ้างถึงใน Lamont and Lundstrom, 1977) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์กระบวนการในการคัดเลือกพนักงานขาย พบว่าลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งประสบการณ์การทำงาน สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและทำให้การตัดสินใจในกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายมีความน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ที่จะแสดงถึงแนวโน้มในการประสบความสำเร็จในการขายได้

Kirchner (1956 อ้างถึงใน Lamont and Lundstrom, 1977) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอายุตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายปลีกและพนักงานขายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทัศนคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังที่แสดงตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. หัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. หัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. หัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
6. ความเชื่ออำนาจภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
7. อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเองสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน