

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (พยอม วงศ์สารศรี 2545: 2) การมีกลยุทธ์ขององค์การที่ดีการสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการบริหารที่มีประสิทธิภาพ กับต้องสามารถสร้างผลสำเร็จให้ปรากฏเป็นจริงได้ ซึ่งแน่นอนว่าจะทำได้ก็ด้วยความร่วมมือของ “คน” ที่ซึ่งทำงานทุกฝ่ายทุกระดับในองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์ 2546: 17)

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งนี้เพราะการที่องค์การหนึ่งๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะ (Competency) ที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ กล่าวคือ บุคลากรจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแล้ว ยังต้องมีความร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากจะเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ (ชูชัย สมิทธิไกร 2547: 4) เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์การ หากคนไม่มีคุณภาพก็ไม่สามารถที่จะจัดการงานในองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ (บรรยงค์ โตจินดา 2543: 17) เนื่องจากองค์การทุกองค์การทุกประเภทไม่ว่าจะมีขนาดใด หรือจะประกอบกิจการประเภทใดและจะมีวัตถุประสงค์เป็นอย่างไรก็ตาม งานขององค์การต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องเกี่ยวข้องกับคน หรือต้องอาศัยคนเป็นพื้นฐาน (เสนาะ ดิยาว 2545: 8)

บุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน องค์การใดที่มีบุคลากรที่มีความสามารถและความกระตือรือร้นหรือแรงจูงใจที่สูง ย่อมประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์การที่ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ (ชูชัย สมิทธิไกร 2547: 301) ในองค์การจะมีบุคคลเป็นจำนวนมาก เข้ามาร่วมงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านนั้นๆ แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ และความคิด ฯลฯ และองค์การก็มีภารกิจซับซ้อนหลายอย่างจำเป็นต้องใช้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ หลากหลาย ซึ่ง

ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความชำนาญแตกต่างกันไป จึงมีความจำเป็นต้องจัดหน้าที่การทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ และจัดบุคคลเข้ารับผิดชอบงานในหน้าที่ต่าง ๆ ตามความถนัด มีการควบคุมและประสานงานกันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (บุญช่วย ศิริเกษ 2540: 1)

การประเมินการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ มีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย และเลิกจ้าง และยังเป็นประโยชน์ในการช่วยค้นหาจุดอ่อนของบุคลากรแต่ละคนเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสิ่งที่จำเป็น และความต้องการในการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา รวมทั้งค้นหาแนวทางเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นอีกทั้งสามารถเสริมจุดแข็งของบุคลากรแต่ละคนได้ การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ยังนำมาใช้ในการคัดเลือก และเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดสรรรางวัล ทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างยุติธรรมมากยิ่งขึ้น ถ้ากระบวนการของการประเมินการปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับเกณฑ์ที่ผิด หรือประเมินผลของงานได้ไม่ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานได้รับรางวัลมากหรือน้อยเกินไปจะนำไปสู่ผลในทางลบได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับการประเมินอย่างถูกต้อง และได้รับรางวัลใกล้เคียงกับผลงานของเขา ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Robbins, 1998 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ คงสุวรรณ 2544: 1 - 2)

การประเมินการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพราะจะเป็นตัวชี้ให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรนั้นได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ และจะมีแนวทางปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้อย่างไร (วิชัย โถสุวรรณจินดา 2549: 98) การประเมินการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ต้องมีความเป็นวิทยาศาสตร์ มีหลัก มีเกณฑ์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของทุกฝ่าย (กุลศิริ ใ้วสุวรรณ 2550: 198) และสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งของการประเมินการปฏิบัติงาน คือ ต้องพยายามหาเกณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินซึ่งกระทำได้โดยจัดให้ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายของการทำงานและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินร่วมกัน (นิสดารค์ เวชยานนท์ อ้างถึงใน ศิริรัตน์ คงสุวรรณ 2544: 2) ปัจจัยที่สำคัญคือ เครื่องมือ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้อง ยุติธรรม มีความเชื่อถือได้ และมีความตรง (อรุณ คุณคำ 2545: 55) ฉะนั้น การวางระบบการประเมินการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร 2546: 2)

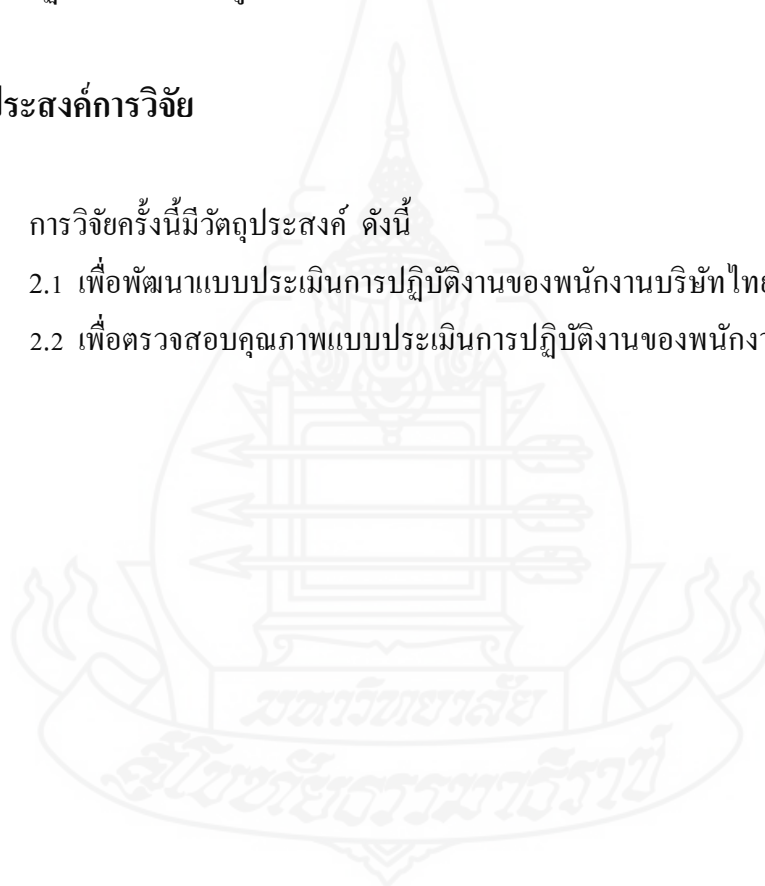
ปัจจุบันการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด ได้รับการประเมินโดยใช้แบบประเมินการปฏิบัติงาน พบว่าแบบประเมินการปฏิบัติงานดังกล่าวมีข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อรายการที่ใช้ในการประเมินซึ่งเป็นการประเมินการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนการประเมินในแต่ละด้าน นอกจากนี้การประเมินยังไม่ครอบคลุมในบางประเด็น ไม่ได้ขยายความการใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบรูปรีค และแบบประเมินชุดเดิมยังไม่มีหลักฐานการวิเคราะห์ดัชนีคุณภาพของแบบประเมินอย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและสร้างแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด เพื่อให้ได้แบบประเมินการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานสามารถประเมินได้อย่างครอบคลุม มีความตรง และนำไปใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

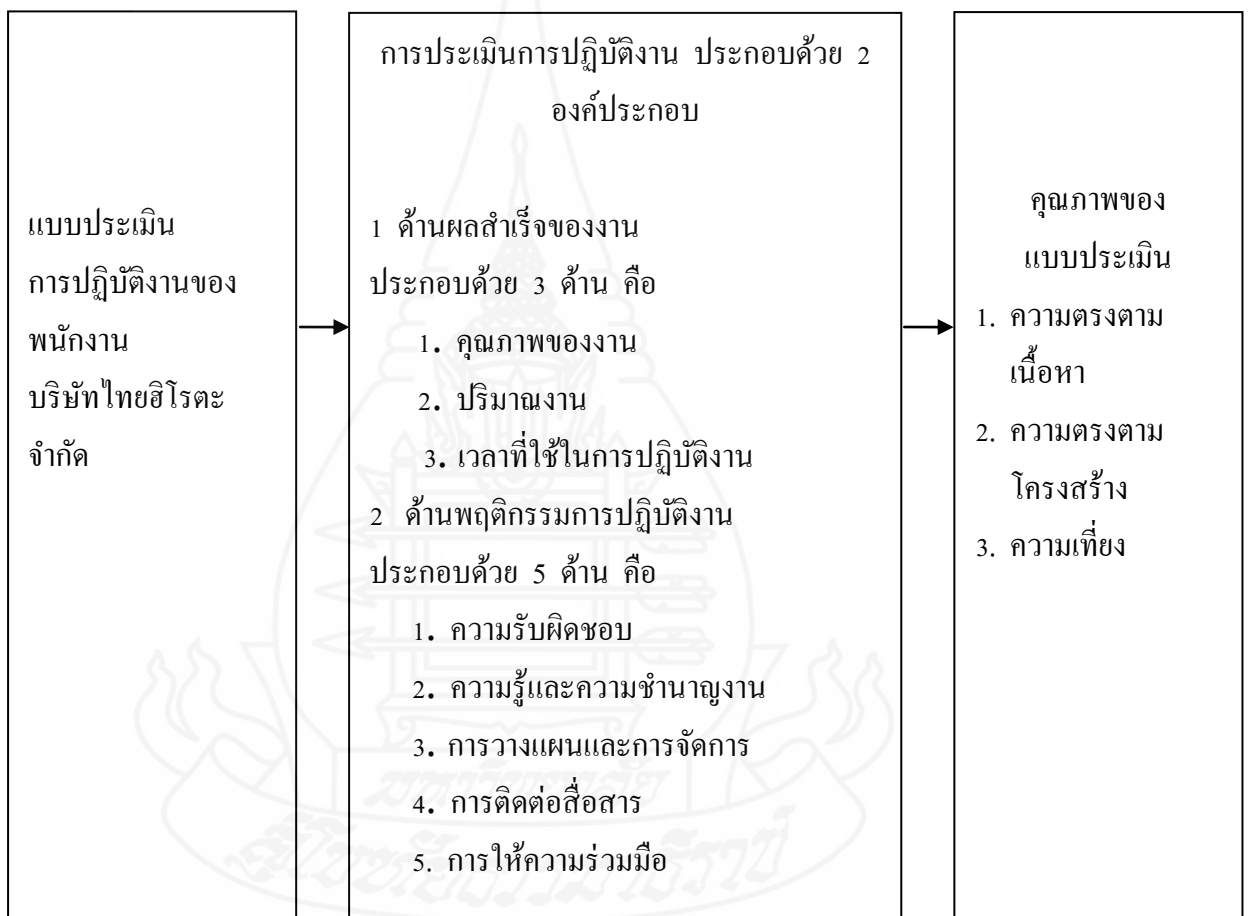
- 2.1 เพื่อพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด
- 2.2 เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ

จำกัด



3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอิโรตะ จำกัด ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน การปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยอิโรตะ จำกัด จำนวน 262 คน

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

4.2.1 แบบประเมินการปฏิบัติงาน

4.2.2 คุณภาพของแบบประเมินโดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความตรงตามโครงสร้าง และความเที่ยง

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 แบบประเมินการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการบันทึกและประมวลข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ พัฒนาบุคลากร และประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคล

5.2 การประเมินการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ โดยเปรียบเทียบกับ เกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานและการค้นหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

5.3 ผลสำเร็จของงาน หมายถึง การศึกษาผลสำเร็จของงานในด้าน คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.4 คุณภาพของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามขั้นตอน รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น

5.5 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตหรือปริมาณงานที่ทำสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งงานตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

5.6 เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ทั้งงานตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

5.7 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมในด้าน ความรับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับงาน การวางแผนและการจัดการ การติดต่อสื่อสาร และการให้ความร่วมมือ

5.8 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

5.9 ความรู้และความชำนาญงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานให้กับผู้อื่น

5.10 การวางแผนและการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามลำดับความสำคัญของงาน

5.11 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินงานในหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์

5.12 การให้ความร่วมมือ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ความมีน้ำใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 บริษัทไทยอิโรตะ จำกัด ได้แบบประเมินการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสามารถใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อีกฉบับหนึ่ง

6.2 ได้แนวทางในการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ