

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ไทยอีโระตะ จำกัด สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอีโระตะ
จำกัด

1.1.2 เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ไทยอีโระตะ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทไทยอีโระตะ จำกัด จำนวน 262 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้างานบริษัทไทยอีโระตะ จำกัด
จำนวน 22 คน ศึกษาทั้งประชากรจำแนกตามแผนกแต่เนื่องจากหัวหน้างานของแต่ละแผนกมี
จำนวนไม่เท่ากันจึงเลือกที่จะศึกษาจากประชากรทั้งหมด และพนักงานบริษัทไทยอีโระตะ จำกัด
จำนวน 100 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบแบ่งชั้น

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบประเมินประเมินการปฏิบัติงาน จำนวน
1 ฉบับ มีจำนวน 15 ข้อ และเกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินประเมินการปฏิบัติงานใช้เกณฑ์
Rubric 5 ระดับ คือ 5 4 3 2 และ 1

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดย
ดำเนินการ ดังนี้

1) ขออนุญาตทำการวิจัยจากหน่วยงาน ดำเนินการโดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชถึงผู้บริหารบริษัท

2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำกรอบแนวคิดในการสร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อความตัวบ่งชี้ แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นและแบบประเมินความตรงตามเนื้อหา พร้อมทั้งหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

(1) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชถึงผู้บริหารบริษัท เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) ขอความร่วมมือจากหัวหน้างานบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยดำเนินการประเมินพนักงาน โดยใช้แบบประเมินการปฏิบัติงาน

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบประเมินการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 คน

2) ตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบประเมิน โดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้จัก (Known Group Technique) คือ กลุ่มพนักงานที่มีคะแนนการปฏิบัติงานสูงและกลุ่มที่มีคะแนนการปฏิบัติงานต่ำ กลุ่มละ 30 คน รวมใช้กลุ่มตัวอย่าง 60 คน

3) ตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างาน จำนวน 2 คน ประเมินพนักงาน จำนวน 100 คน แล้วนำผลการประเมินมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

1.3 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด พบว่า

1.3.1 การสร้างแบบประเมินการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทไทยอิโรตะ จำกัด ได้แบบประเมินการปฏิบัติงาน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ด้านผลสำเร็จของงาน จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน จำนวน 3 ข้อ ปริมาณ

งาน จำนวน 2 ข้อ และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ และตอนที่ 2 ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ จำนวน 2 ข้อ ความรู้และความชำนาญงาน จำนวน 2 ข้อ การวางแผนและการจัดการ จำนวน 2 ข้อ การ ติดต่อสื่อสาร จำนวน 1 ข้อ และการให้ความร่วมมือ จำนวน 1 ข้อ

1.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทไทยอิโรตะ จำกัด พบว่า แบบประเมินการปฏิบัติงานมีความตรงตามเนื้อหาโดยค่าดัชนี ความสอดคล้องของข้อคำถาม มีค่าระหว่าง 0.75 ถึง 1.00 ความตรงตามโครงสร้างของแบบ ประเมินการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้จัก (Known Group Technique) โดยการเปรียบเทียบ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มีค่าความเที่ยงโดยการตรวจสอบความสอดคล้องของผู้ประเมิน (Rater Reliability) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.89

2. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไทยอิโรตะ จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 การพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ขั้นศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการ ปฏิบัติงาน แล้วนำมาสังเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาแบบ ประเมินการปฏิบัติงาน ได้แบบประเมินการปฏิบัติงาน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ด้านผลสำเร็จของงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และตอนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความรู้และความชำนาญงาน การวางแผนและการจัดการ การติดต่อสื่อสาร และการให้ความร่วมมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คานส์และมินา (Kans and mena , 1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ในการบริหารการปฏิบัติงานซึ่งมีผลทำให้องค์การพัฒนามีประสิทธิภาพตาม เป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะสมรรถนะพื้นฐานของบุคคล (Primary Personal Competencies: PPC 's) ซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงาน 2) สมรรถนะ ด้านการสื่อสาร 3) สมรรถนะทางธุรกิจที่เด่นชัด 4) สมรรถนะด้านการบริหารผลสัมฤทธิ์ 5) สมรรถนะความเชี่ยวชาญในหน้าที่ 6) สมรรถนะในด้านทีมงาน 7) สมรรถนะการจัดการและการ พัฒนาด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ กองสุวรรณ (2544: 71 - 72) พัฒนาแบบ

ประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน มี 9 หัวข้อ คือ 1) การวางแผนและการจัดการ 2) การสั่งการ การควบคุมและการประสานงาน 3) ความรอบคอบและการตัดสินใจ 4) สภาวะทางอารมณ์ 5) การติดต่อประสานงาน 6) ความรู้ความชำนาญในงาน 7) ความเป็นผู้นำ 8) ความรับผิดชอบ และ 9) อุปนิสัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ด้านผลสำเร็จของงาน มี 2 หัวข้อ คือ 1) คุณภาพของงาน และ 2) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ขั้นตอนการวัดผลตามนิยามคุณลักษณะของการประเมินการปฏิบัติงาน

ตามความหมาย ความสำคัญ คุณลักษณะ และกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

- 1) ผลสำเร็จของงาน หมายถึง การศึกษาผลสำเร็จของงานในด้าน คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) คุณภาพของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามขั้นตอน รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น
- 3) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตหรือปริมาณงานที่ทำสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งงานตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ
- 4) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ทั้งงานตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ
- 5) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมในด้าน ความรับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับงาน การวางแผนและการจัดการ การติดต่อสื่อสาร และการให้ความร่วมมือ
- 6) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
- 7) ความรู้และความชำนาญงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญในกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของงานในหน้าที่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานให้กับผู้อื่น
- 8) การวางแผนและการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามลำดับความสำคัญของงาน

9) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินงานในหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์

10) การให้ความร่วมมือ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ความมีน้ำใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินการปฏิบัติงาน โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล ด้านการจัดการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการควบคุมการผลิตตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 คน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อคำถามในแบบประเมินมีความสอดคล้องกับนิยามตัวบ่งชี้คุณลักษณะการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.75 ถึง 1.00 สอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิตา หงส์จำ (2549 : 168) ได้พัฒนาแบบประเมินทักษะชีวิตระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 4 ฉบับ คือ แบบทดสอบการวัดการปฏิบัติทักษะชีวิตด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหา แบบทดสอบการวัดการปฏิบัติทักษะชีวิตด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบบทดสอบการวัดการปฏิบัติด้านการจัดการอารมณ์กับความเครียด และแบบประเมินทักษะชีวิตด้านความคิดวิเคราะห์วิจารณ์ ความคิดสร้างสรรค์ ความตระหนักรู้ในตนเอง ความเห็นใจผู้อื่น ความภูมิใจในตนเอง การสร้างสัมพันธภาพ และการสื่อสาร ผลการหาคุณภาพของแบบทดสอบมีความตรงตามเนื้อหาพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.75 ถึง 1.00 ปิยรัตน์ จินาพันธ์ (2549 : 125) ที่ได้พัฒนาเครื่องมือวัดการปฏิบัติการพยาบาลสูติศาสตร์แผนกห้องคลอดสำหรับนักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จำนวน 2 ฉบับ คือ แบบประเมินการปฏิบัติการพยาบาลสูติศาสตร์ และแบบทดสอบสถานการณ์วัดการปฏิบัติการพยาบาลสูติศาสตร์ ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.71 ถึง 1.00 และสอดคล้องกับงานวิจัยของญาณิศา มิตรเอน (2553 : 123 - 126) ที่ได้พัฒนาแบบประเมินการอ่าน คัดวิเคราะห์และเขียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 1 ฉบับ พิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.80 - 1.00 แสดงว่าแบบประเมินที่สร้างขึ้นมีความตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้

2.2.2 ความตรงตามโครงสร้างของแบบประเมินการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างของแบบประเมินการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้จัก (Known Group Technique) เปรียบเทียบพนักงานที่มีคะแนนการปฏิบัติงานสูง กับพนักงานที่มีคะแนนการปฏิบัติงานต่ำ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเทวินทร์ พิสง (2547: 76 - 80) และญานิสสา มิตรเอม (2553 : 118 – 120) ที่ได้ทำการศึกษาหาความตรงตามโครงสร้างโดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้จัก แสดงว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความตรงตามโครงสร้าง เหมาะสมที่จะนำไปประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยอิโรตะ จำกัด

2.2.3 ความเที่ยงของแบบประเมินการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบประเมิน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างผู้ประเมิน 2 คน พนักงาน 100 คน ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.89 สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ คงสุวรรณ (2544 : 71 - 72) ที่ได้หาค่าความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมินของแบบประเมินการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันด้านพฤติกรรมปฏิบัติงานเท่ากับ 0.93 และด้านผลสำเร็จของงานเท่ากับ 0.92 สุเทพ เบญจวิไลกุล (2550 : 124 - 130) ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินความมีวินัยและความรับผิดชอบ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 พบว่า แบบสังเกตความมีวินัยและความรับผิดชอบ มีค่าความเที่ยงโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.89 และแบบวัดความมีวินัยและความรับผิดชอบมีค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.87 และสอดคล้องกับงานวิจัยของญานิสสา มิตรเอม (2553 : 121 - 123) ที่ได้พัฒนาแบบประเมินการอ่านคิดวิเคราะห์และเขียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ตรวจสอบความเที่ยงของเกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินการอ่าน คิดวิเคราะห์และเขียน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.64 แสดงว่าเครื่องมือประเมินมีค่าความเที่ยงสูงถือได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเชื่อถือได้ เหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำแบบประเมินการปฏิบัติงานไปใช้

3.1.1 การนำแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอีโรต๊ะ จำกัด ไปใช้ ควรศึกษารายละเอียดในคู่มือการใช้แบบประเมินให้เข้าใจเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเก็บข้อมูลได้ตรงตามความเป็นจริง

3.1.2 การนำแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอีโรต๊ะ จำกัด ไปใช้ควรจัดประชุมสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจและให้เกิดการยอมรับกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ตัวบ่งชี้อื่น ๆ ที่บริษัทต้องการพัฒนา และต้องการวัดผลการปฏิบัติงานต่อไป เพราะลักษณะงานของแต่ละแผนกแตกต่างกัน อาจจะมีคุณลักษณะที่ต้องการประเมินที่แตกต่างกัน

3.2.2 ควรมีการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละแผนก เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2.3 ควรมีการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เพื่อให้การประเมินการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.4 ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินการปฏิบัติงานพนักงานแต่ละแผนก