

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสสังคมโลกในปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงข่าวสารเครือข่าย และเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น มีความเป็นประชาธิปไตย การเปลี่ยนแปลงอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านโอกาสและด้านอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้นจำเป็นต้องหาแนวทางและรูปแบบในการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งให้สามารถรองรับและใช้ประโยชน์จากผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มากที่สุด การพัฒนาระบบราชการไทยได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานานพอสมควร แต่มักจะขาดความชัดเจนและความต่อเนื่องในเชิงนโยบาย รวมทั้งไม่มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหรือกลไกในการผลักดันสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้การพัฒนาระบบราชการดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป ไม่ครบวงจรและเกิดผลการเปลี่ยนแปลงในระดับที่ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ จุดเปลี่ยนผ่านสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังในช่วงเวลา 5-6 ปีที่ผ่านมาเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ ปัญหาที่สั่งสมมากของระบบราชการไทยนโยบายและความมีเสถียรภาพทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของชุมชนวิชาการที่ต้องการปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้นการปฏิรูประบบราชการขนานใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 เริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยเฉพาะการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย ดังเจตนารมณ์ปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กล่าวคือการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองของความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรร งบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึง หลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสม ของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการ ปฏิบัติก็ได้ในเวลาต่อมาก็ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแบบแผนการบริหารราชการและวิธีการ ปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและข้าราชการจะต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไปในการนี้ยังได้จัดให้ มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบใน การให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อคณะรัฐมนตรีและเป็น “เจ้าภาพ” ในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รวมทั้งกำหนดให้มีสำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ รับผิดชอบเป็นฝ่ายเลขานุการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ ซึ่งมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเป้าประสงค์ รวม 4 ประการ ได้แก่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและ เทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ผล การพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง พบว่า สามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการและเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการมากขึ้น บทบาทภารกิจและขนาดของระบบ ราชการมีความเหมาะสมซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากสัดส่วนงบประมาณต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ ประชาชาติและการควบคุมขนาดกำลังคนภาครัฐให้เป็นไปตามเป้าหมาย ขีดความสามารถและ มาตรฐานการทำงานของระบบราชการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีการเปิดระบบราชการไทยเข้าสู่ กระบวนการความเป็นประชาธิปไตยเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (สำนักงาน คณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2551, น. 16-17)

จากนโยบายของรัฐบาลที่วางแนวทางในการปฏิรูประบบราชการโดยดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ซึ่งมีการก่อตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลัก ในการปฏิบัติภารกิจที่เคยเข้าช้อนอยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นระบบ เปรียบเสมือนเป็นเจ้าของภาพในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก ทั้งยังเป็นการตอบสนองของความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นในส่วนของกระทรวงมหาดไทยมีหน่วยงานใหม่ถือกำเนิดขึ้นเพื่อจัดการสาธารณสุขอย่างเป็นระบบ คือ กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย โดยมีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทวางมาตรการส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัยโดยกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัยและติดตามประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วยบุคลากรที่ถ่ายโอนมาจาก 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสงเคราะห์และกรมการพัฒนาชุมชน (งานบริการด้านช่างพื้นฐาน) ซึ่งบุคลากรจากหน่วยงานเหล่านี้จะเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการปฏิบัติงานป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูด้วยระบบการบริหารจัดการสาธารณสุขอย่างเป็นระบบและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากสาธารณภัยทุกประเภทอย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการ กรม กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1-18 (เขต 1 ปทุมธานี เขต 2 สุพรรณบุรี เขต 3 ปราจีนบุรี เขต 4 ประจวบคีรีขันธ์ เขต 5 นครราชสีมา เขต 6 ขอนแก่น เขต 7 สกลนคร เขต 8 กำแพงเพชร เขต 9 พิษณุโลก เขต 10 ลำปาง เขต 11 สุราษฎร์ธานี เขต 12 สงขลา เขต 13 อุบลราชธานี เขต 14 อุตรธานี เขต 15 เชียงราย เขต 16 ชัยนาท เขต 17 จันทบุรี และเขต 18 ภูเก็ต) ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย และสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย เมื่อมีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการสาธารณสุขอย่างเป็นระบบซึ่งจะเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทบาทกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. เป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. เป็นหน่วยงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาคเอกชน ในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เสนอคณะกรรมการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติเพื่อขออนุมัติต่อคณะรัฐมนตรี
3. ปฏิบัติการ ประสานการปฏิบัติการ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือหน่วยงานรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้การสงเคราะห์เบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยผู้ได้รับภัยอันตราย หรือผู้ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย
4. แนะนำ ให้คำปรึกษาและอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชน

อำนาจหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ดำเนินการจัดทำนโยบาย แนวทาง และวางมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบป้องกัน เตือนภัย และบรรเทาสาธารณภัย
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการป้องกัน เตือนภัย และบรรเทาสาธารณภัย
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างเครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมของประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่ ตามระเบียบที่กฎหมายกำหนด

7. ส่งเสริม สนับสนุนและปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่

8. อำนวยการและประสานการปฏิบัติให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูบูรณะสภาพพื้นที่ที่ประสบสาธารณภัยขนาดใหญ่

9. ประสานความช่วยเหลือการป้องกัน การช่วยเหลือ การบรรเทาและฟื้นฟูกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกประเทศ

10. ดำเนินการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2551, น. 1-5)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย การปรับปรุงกลไกและระบบการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจและลักษณะของหน่วยงานของรัฐ สามารถวัดผลได้ทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล รวมทั้งการพัฒนามาตรการเสริมสร้างแรงจูงใจตามผลงาน และขยายผลระบบบริหารยุทธศาสตร์องค์กรภาครัฐ (Government Strategic System : GSMS) ให้มีความเชื่อมโยงกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) เพื่อประมวลรายงานผลการดำเนินงานของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ดังนั้น การปฏิรูประบบราชการในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารที่มีความแตกต่างจากการบริหารแบบดั้งเดิมเป็นอย่างมาก โดยเน้นการปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้าง ระบบการบริหาร ระบบการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจสู่ภาคประชาชน และการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารผลการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อทราบถึงผลการดำเนินงานที่สามารถสะท้อนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาแก้ไขพัฒนาต่อไป การประเมินผลการปฏิบัติราชการได้มีการนำตัวชี้วัด (KPI) มาเป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานระดับองค์กรสามารถวางแผนและกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ การพัฒนา การติดตาม การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งนำไปสู่การให้รางวัล และสร้างขวัญกำลังใจ การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงที่ควบคู่กับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย คือ เรื่องทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเมื่อนำระบบประเมินรายบุคคลมาใช้ในองค์กร โดยมีการประเมินรายบุคคลปีละ 2 รอบ คือ รอบที่ 1 (1 ตุลาคม - 31 มีนาคม ของปี

ถัดไป) และ รอบที่ 2 (1 เมษายน-30 กันยายน) ซึ่งหมายถึงทัศนคติของข้าราชการต่อการเปลี่ยนแปลงเมื่อการประเมินรายบุคคลเข้ากำหนดความชัดเจนและสามารถวัดผลการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีความสอดคล้องของการกำหนดตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ความแตกต่างที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากข้าราชการในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระบวนการพัฒนาระบบราชการไทย ต่อทัศนคติของข้าราชการก่อให้เกิดผลทั้งด้านการสนับสนุน และด้านการต่อต้านในการนำระบบประเมินรายบุคคลมาใช้ เพื่อลดการต่อต้านต่อทัศนคติของบุคลากรในองค์กรหน่วยงานควรชี้แจงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างชัดเจนให้ข้าราชการได้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับการสร้างแรงจูงใจ รางวัลและผลตอบแทน ในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภาครัฐแนวใหม่และการทำงานระบบใหม่ที่ก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ภารกิจขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2551)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อการนำระบบประเมินรายบุคคลมาใช้ในองค์กร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของข้าราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบประเมินรายบุคคลมาใช้ในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของข้าราชการสังกัดการบริหารส่วนกลาง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ถึงระดับชำนาญการพิเศษของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่สังกัดราชการส่วนกลางใน 4 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 2,057 คน ประกอบด้วย

1. สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย
2. ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
3. สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

นิยามศัพท์

ระบบการประเมินรายบุคคล หมายถึง เป็นเครื่องมือและวิธีการที่บ่งบอกถึงความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานมาคำนวณหาความชัดเจนในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพการทำงาน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและสมรรถนะ หมายถึง การมุ่งมั่นในการสร้างความกระตือรือร้นในกระบวนการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่องาน ถูกต้อง รวดเร็ว พัฒนาและปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

การบริการที่ดี หมายถึง สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการโดยการให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจและช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ สละเวลา หรือรับเป็นธุระ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญงานอาชีพ หมายถึง การเฝ้าหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในด้านการศึกษาความรู้สิ่งใหม่ เทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความเชี่ยวชาญในอาชีพ

จริยธรรม หมายถึง การนำหลักธรรมมาใช้ต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และภายนอกองค์กรโดยการไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีสัจจะเชื่อถือได้ มีจิตสำนึกและยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติ

การร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน มีส่วนร่วมต่อการทำงาน รังพึงความคิดเห็น และสร้างความสามัคคีในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง การไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงต่อระบบประเมิน
รายบุคคล สาเหตุเกิดจากการความไม่ชัดเจน ไม่มีความเป็นธรรมต่อหลักเกณฑ์การให้ระดับ
คะแนนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตต่อการ
เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรได้