

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรเมื่อมีการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า บุคคลนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นมากน้อยเพียงใด รวมถึงการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อนำไปสู่การจ่ายผลตอบแทน การปรับเงินเดือนประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ดังนั้นองค์กรควรหาวิธีการเพื่อพัฒนาการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมที่สุด ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากร และเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในวิชาชีพและมีความรักความศรัทธาในองค์กรของตนย่อมมั่นใจได้ว่าหน่วยงานจะประสบความสำเร็จ การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เริ่มตั้งแต่การสำรวจความต้องการ อัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ แต่งตั้งหรือการจ้าง การพัฒนาฝึกอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการกำหนดค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญ

การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรงเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และองค์กรมีความมั่นคงทางธุรกิจ สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ การพัฒนาบุคลากรที่สำคัญได้แก่ การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาเพิ่มเติม ตลอดจนการปฏิบัติงานจริง องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน กำหนดขอบเขตของการพัฒนาและระยะเวลา รวมทั้งการกำหนดแนวทางการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรไว้ด้วย ปัจจุบันผู้บริหารได้เล็งเห็นว่างานฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน และควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ เจตคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้นั้น ภายในองค์กรควรจะต้องมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือประเมินผลงานการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ปัจจุบัน การประเมินผล

องค์กรกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน องค์กรหลายแห่งถือว่าเป็นหลักการหรือแนวคิดทางการจัดการที่ใหม่และค่อนข้างที่จะตามกระแสนิยม การประเมินผลองค์กรเป็นแนวคิดที่มีมานานแล้ว และถือเป็นหนึ่งในหน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร ในอดีตผู้บริหารได้ละเลยความสำคัญของการประเมินผลองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่เน้นแต่ในด้านการวางแผน การปรับองค์กร และภาวะผู้นำมากกว่า จนกระทั่งไม่กี่ปีที่ผ่านมาการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรเริ่มสร้างความนิยมขึ้น โดยเริ่มจากสหรัฐอเมริกาซึ่งทางรัฐบาลกลางได้ออกกฎหมายฉบับหนึ่ง คือ Government Performance Review Act (GPRA) ที่กำหนดว่าหน่วยราชการทุกแห่งจะต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์และการประเมินผลองค์กร สำหรับประเทศไทย กระทรวงการคลังก็ได้เข้มงวดกับรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ในการจัดทำผลการประเมินผลองค์กร จึงทำให้เกิดความตื่นตัวในด้านการประเมินผลองค์กรในรัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานขนาดใหญ่ ประเภทสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการผลิตกระแสไฟฟ้าส่งถึง ลูกค้าโดยตรง มีผู้ปฏิบัติงาน 22,900 คน ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ปัจจุบัน กฟผ. ได้ออกข้อกำหนด กฟผ. ที่ 109/2549 ว่าด้วยการประเมินผลบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะความสามารถ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานสมรรถนะความสามารถของแต่ละบุคคล โดยผู้บังคับบัญชานำผลการประเมินผลไปใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องการเงินเดือนประจำปี การย้ายพนักงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียน การเลื่อนระดับ และการแต่งตั้งตำแหน่งหรือหน้าที่บังคับบัญชา ข้อกำหนดดังกล่าวได้กำหนดวิธีปฏิบัติสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายและตกลงกับผู้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จและเกณฑ์ระดับผลงานที่ได้กำหนดไว้ ให้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานระดับ 1 – 12 และใช้การประเมินผลแบบ 90 องศา หลักเกณฑ์ดังกล่าวแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิม ซึ่งกำหนดหัวข้อประเมินไว้เป็นมาตรฐานเดียวกันเรียกว่า “แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน” มีปัจจัยหลักในการประเมิน 4 ปัจจัย ได้แก่ ผลงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการทำงาน และการปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน วิธีการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้การประเมินแบบ 90 องศา การประเมินแบบ 180 องศาหรือการประเมินแบบ 360 องศา ได้ตามความเหมาะสม

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ กฟผ. มีความสนใจศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานสายงานระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการประเมิน 360 องศา เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับองค์กร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายงานระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการประเมิน 360 องศา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการประเมิน 360 องศา ของพนักงานำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นต่อระบบการประเมิน 360 องศา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสายงานระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการประเมิน 360 องศา ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ จำนวน 250 คน (ที่มา : ฝ่ายบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.), เมษายน 2556) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผล 360 องศา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

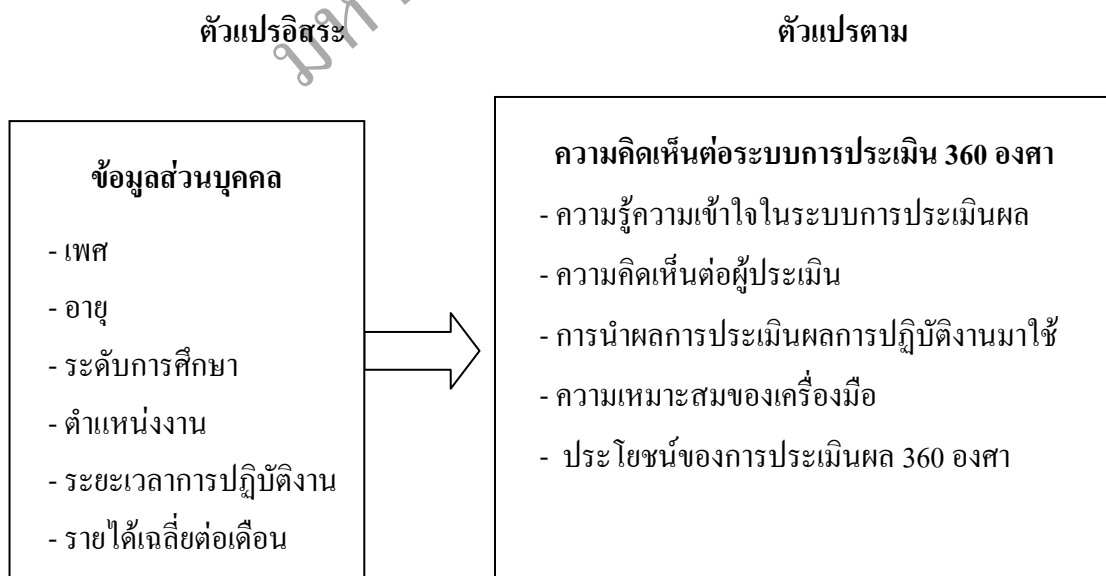
- ความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผล
- ความคิดเห็นต่อผู้ประเมิน
- การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้
- ความเหมาะสมของเครื่องมือ
- ประโยชน์ของการประเมินผล 360 องศา

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน พฤษภาคม - กรกฎาคม 2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานงานระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ ต่อระบบการประเมินผล 360 องศา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการประเมิน การปฏิบัติงานของคณัฑ์ เทียนพุด (2547) และผลงานวิจัยของ สุมารินทร์ รังคะศิริ (2550) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยอาจจะแสดงออกมากในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบผลงานของบุคคลกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ โดยอาศัยการยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐาน กับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมตรวจสอบปริมาณงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา หมายถึง วิธีการประเมินผลความสามารถ (competencies) ของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะให้ข้อมูลย้อนกลับโดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ถูกประเมินมีการประเมินตนเอง และถูกประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าย ก่อนจะส่งให้ผู้บังคับบัญชาประเมินต่อ ขณะเดียวกันผู้ถูกประเมินก็สามารถที่จะประเมินผู้บังคับบัญชาได้ด้วย สำหรับข้อมูลย้อนกลับที่ดำเนินการรวบรวมในการประเมินผลแบบนี้ ได้แก่ ทักษะ ความสามารถ ความรู้ และพฤติกรรมหรือวิธีการที่แสดงออกในการปฏิบัติงานหรือต่อสภาพแวดล้อมภายนอก

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานประจำโดยทำงานเต็มเวลา เป็นผู้ที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ จากองค์กร และเป็นผู้ที่อยู่ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีประสบการณ์ได้รับการประเมินผลจากองค์กรอย่างน้อย 1 ครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานสายงานระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 360 องศา
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์และวางแผนด้านการประเมินบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ดำเนินการฝึกอบรมนำไปปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัยต่อไป