

บทที่ 3

ความเห็นของพนักงานบริษัทในธุรกิจตัวแทนจำหน่าย
รถยนต์ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท

ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในที่นี้จะหมายถึง เฉพาะตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งเท่านั้นปัจจุบันมีตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 47 บริษัท ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจำหน่ายที่เป็นผู้ผลิตรถยนต์เอง และตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจากผู้ผลิตให้เป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างถูกต้อง

การศึกษาข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดแบ่งตัวแทนจำหน่ายทั้ง 47 บริษัทนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม⁽¹⁾ ตามจำนวนพนักงานของบริษัทใดดังนี้คือ

กลุ่มที่หนึ่ง หมายถึง บริษัทที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีอยู่ 24 บริษัท

กลุ่มที่สอง หมายถึง บริษัทที่มีพนักงานระหว่าง 50 - 100 คน มีอยู่ 14 บริษัท

กลุ่มที่สาม หมายถึง บริษัทที่มีพนักงานมากกว่า 100 คน มีอยู่ 9 บริษัท

แล้วเลือกบริษัทที่จะตกเป็นตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม กลุ่มละหนึ่งในสามของบริษัทในกลุ่มนั้น ซึ่งจะใ้บริษัทที่ตกเป็นตัวอย่างจากกลุ่มที่หนึ่ง 8 บริษัท จากกลุ่มที่สอง 5 บริษัท และกลุ่มที่สาม 4 บริษัท รวมเป็น 17 บริษัท

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะการจ้ดองค์การของแต่ละบริษัทพบว่า

ในกลุ่มแรกหรือกลุ่มของบริษัทที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน จะแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ฝ่ายด้วยกันคือ

(1) กองวิชาการและวางแผน กรมแรงงาน การสำรวจจำนวนพนักงานของธุรกิจภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร

* หมายถึง ในกรณีที่บริษัทมีโรงงานประกอบรถยนต์ด้วยจะไม่นับรวมพนักงานในโรงงาน

ฝ่ายขาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของบริษัทในกลุ่มนี้ มีหน้าที่ติดต่อเสนอขายสินค้าคือ รถยนต์ ตลอดจนมีหน้าที่ทำสัญญาซื้อขาย เก็บเงินและนำเอกสารทะเบียนรถยนต์ไปให้ลูกค้าพนักงาน ในส่วนนี้บางบริษัทไม่ได้รับเงินเดือนเลย บางบริษัทได้รับเป็นเงินช่วยค่าครองชีพแทนเงินเดือน ซึ่งจะไม่มีการพิจารณาปรับขึ้นให้เมื่อปลายปี เหมือนกับพนักงานในฝ่ายอื่น แต่พนักงานในส่วนนี้จะได้รับส่วนแบ่งจากการขายเป็นรายไต่หลัก นอกจากนั้นยังอาจได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งเป็นผลพลอยได้จากการขายรถยนต์ เช่น ค่านายหน้าในกรณีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์ หรือค่านายหน้าจากการเสนอขายอุปกรณ์หรือบริการพิเศษอื่น ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ

ฝ่ายธุรการ มีหน้าที่ดำเนินการเงินและติดต่อกับกองทะเบียนกรมตำรวจเพื่อดำเนินการจดทะเบียนและโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้กับลูกค้า ติดต่อบริษัทประกันภัยรถยนต์เพื่อขอรับรถยนต์ตามจำนวนที่สั่ง รวมทั้งงานธุรการอื่น

ฝ่ายบริการ มีหน้าที่ตรวจเช็คและซ่อมบำรุงรถยนต์ให้กับลูกค้าตามกำหนดเพราะการจำหน่ายรถยนต์ทุกคันจะมีการรับประกันคุณภาพในระยะทางหรือเวลาช่วงหนึ่ง หากรถยนต์ที่จำหน่ายไปเกิดชำรุดโดยชอบพอรองจากตัวรถยนต์เอง ตัวแทนจำหน่ายจะจัดซ่อมให้โดยไม่คิดค่าปวยการใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้แล้วยังให้บริการซ่อมแก่บุคคลทั่วไปเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ของบริษัททางหนึ่งด้วย ฝ่ายบริการนี้บริษัทบางแห่งอาจไม่ดำเนินการเอง แต่จะใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ที่มีสัญญากับทางบริษัทตัวแทนจำหน่าย

ในการบริหารงานของบริษัทในกลุ่มนี้ผู้จัดการใหญ่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ เจ้าของกิจการจะเป็นผู้รับผิดชอบมากในการดำเนินงานจะรับผิดชอบทั้งในด้านการขายและดูแลในด้านการซ่อมแก่ลูกค้า นอกจากนี้แล้วยังต้องติดต่อกับบริษัทผู้ผลิตเพื่อขอซื้อรถยนต์มาจำหน่ายเองอีกด้วย

กลุ่มที่สอง คือกลุ่มบริษัทที่มีพนักงานระหว่าง 50 - 100 คน การจัดการของบริษัทในกลุ่มนี้เหมือนกับบริษัทในกลุ่มแรก ยกเว้นบริษัทที่เป็นผู้ผลิตรถยนต์เองด้วย ซึ่งจะเพิ่มฝ่ายบริการอะไหล่ขึ้นมาอีกส่วนหนึ่ง

กลุ่มที่สาม คือ กลุ่มบริษัทที่มีพนักงานมากกว่า 100 คน บริษัทที่อยู่ในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ผลิตด้วยเป็นส่วนใหญ่ มีหลายบริษัทที่มีการจัดการต่างไปจากสองกลุ่มที่กล่าวมาแล้ว คือ ดำเนินกิจการในรูปของกลุ่มบริษัท โดยแต่ละฝ่ายขององค์กรที่กล่าวในข้างต้น คือฝ่ายขายฝ่ายบริการและฝ่ายบริการอะไหล่จะแยกตัวมาตั้งเป็นบริษัทหากำไรเป็นเอกเทศ สำหรับฝ่ายธุรการนั้นอาจแยกอยู่ในบริษัทใดบริษัทหนึ่งก็ได้

ในด้านการบริการงานของบริษัทยุทธศาสตร์ สามารถที่แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. บริษัทครอบครัว คือเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารบริษัทเอง ซึ่งอาจดำรงตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ หรือกรรมการผู้จัดการแล้วแต่ขนาดของกิจการ และมีญาติหรือพวกพ้องดำรงตำแหน่งที่สำคัญอื่น ๆ ในบริษัท จากการสัมภาษณ์บริษัทที่ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษาพบว่า 12 บริษัทหรือประมาณร้อยละ 70.59ของกลุ่มบริษัทที่ตกเป็นตัวอย่างดำเนินกิจการในลักษณะนี้

2. บริษัทที่บริหารงานโดยนักบริหารอาชีพ คือบริษัทที่นักบริหารอาชีพไปรับจ้างเป็นพนักงานบริหารชั้นสูงของบริษัทแทนเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น มีอยู่ 3 บริษัทหรือร้อยละ 17.64 เป็นบริษัทที่ผู้บริหารชั้นสูงของบริษัทเป็นชาวต่างประเทศเป็นส่วนมาก อีก 2 บริษัทหรือร้อยละ 11.77 เป็นบริษัทที่ผู้บริหารชั้นสูงเป็นชาวไทยเป็นส่วนใหญ่

บริษัทที่ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษา

มีทั้งหมด 17 บริษัท คือ

กลุ่มที่หนึ่ง

บริษัท นิวตันเจเนอรัลเซล จำกัด

บริษัท บี ซี ซี จำกัด

บริษัท ประชาไทยสล็อตเล็ก จำกัด

บริษัท พิธานพาณิชย์ จำกัด

บริษัท ยูนิเวอร์แซลมอเตอร์ จำกัด

บริษัท ส ตีริมอเตอร์ จำกัด

บริษัท เอกลักษณ์มอเตอร์ จำกัด

บริษัท เอส ที มอเตอร์ จำกัด

กลุ่มที่สอง

บริษัท คอมเมอร์เชียล มอเตอร์ จำกัด

บริษัท โตโยตาดนบุรีตัวแทนจำหน่ายโตโยตา จำกัด

บริษัท พระนครรถยนต์การ จำกัด

บริษัท สวีตีสมอเตอร์ จำกัด

บริษัท เอเชียพัฒนา จำกัด

กลุ่มที่สาม

บริษัท ทรูสตูดิโอ เจเนอรัล เอสเซมบลี จำกัด

บริษัท ไทโยตามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เมโทรนครการ จำกัด

บริษัท แองโกลไทยมอเตอร์ จำกัด

ปฏิบัติการของพนักงานที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1

เนื่องจากการสัมภาษณ์บริษัทตัวอย่างทั้ง 17 บริษัท ได้แบ่งบริษัทตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและกลุ่มที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ

จากคำตอบในตารางต่อไปนี้จะแสดงเป็นจำนวนตัวเลขและเลขร้อยละ

ตารางที่ 1 แสดงภูมิหลังทางด้านส่วนตัวและชีวิตการทำงานของผู้ตอบ

	กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>						
ชาย	21	22.58	20	21.51	41	44.09
หญิง	31	33.33	21	22.58	52	55.91
<u>อายุ</u>						
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	2	4.88	2	2.15
20 - 30 ปี	24	46.15	22	53.66	46	49.46
31 - 40 ปี	22	42.31	11	26.83	33	35.49
41 - 50 ปี	5	9.68	5	12.19	10	10.75
51 - 61 ปี	1	1.19	1	2.41	2	2.15

	กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>สภาพทางครอบครัว</u>						
โสด	26	50	26	63.41	52	55.91
แต่งงานแล้ว	26	50	15	36.59	41	44.09
<u>วุฒิทางการศึกษา</u>						
ไม่เกิน ม.ศ.5	10	16.23	8	19.51	18	19.35
อาชีวศึกษา						
อนุปริญญา	24	46.15	17	41.46	31	44.09
ปริญญาตรี	14	26.92	16	39.03	30	32.26
ปริญญาโทหรือ สูงกว่า	4	7.70	-	-	4	4.30
<u>ระยะเวลาที่ทำงาน</u>						
<u> ในสถานประกอบ การนี้</u>						
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	4	9.76	4	4.30
1 - 5 ปี	30	57.69	23	56.09	53	56.99
5 - 10 ปี	15	28.85	13	31.71	28	30.17
มากกว่า 10 ปี						
ขึ้นไป	7	13.46	1	2.44	8	8.60
<u>ระยะเวลาที่ปฏิบัติ หน้าที่ในตำแหน่ง</u>						
<u> ปัจจุบัน</u>						
ต่ำกว่า 1 ปี	3	5.77	8	19.51	11	11.83
1 - 3 ปี	25	48.08	21	51.12	46	49.46
4 - 6 ปี	11	21.15	10	24.39	21	22.58
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	13	25.00	2	4.88	15	16.13

สรุปผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์คำตอบจากแบบสอบถามส่วนที่ 1

คำถามในส่วนนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทั้งด้านส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่อาจมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 93 คน

ผลสรุปที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 มีดังนี้คือ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิงเล็กน้อยหรือประมาณร้อยละ 11 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 40 หรือประมาณร้อยละ 85 เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามแต่งงานแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส

อนึ่งในการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามผู้เขียนพยายามเลือกผู้ตอบในกรณีที่สามารถเขาไปสุ่มตัวอย่างด้วยตนเองได้ จากฝ่ายช่างและฝ่ายธุรการให้เท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่ของผู้ทำงานธุรการเป็นหญิงและช่างทุกคนเป็นชาย แต่การที่ผู้ตอบเป็นชายมากกว่าหญิงเพราะฝ่ายช่างมีจำนวนมากกว่าฝ่ายธุรการ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีวุฒิ อาชีวศึกษาและ/หรืออนุปริญญามากที่สุดเกือบทุกคนที่ตอบแบบสอบถามทำงานในสถานประกอบการที่ตนปฏิบัติหน้าที่นี้เกินกว่า 1 ปี แสดงว่าเกือบทุกคนเคยผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทมาแล้ว และส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทของตนระหว่าง 1 - 5 ปี ร้อยละ 57

ประมาณร้อยละ 90 ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ในปัจจุบันนี้ มากกว่า 1 ปี แสดงว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เคยทราบการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานในตำแหน่งที่ตนปฏิบัติงานอยู่นี้มาแล้ว ผู้ตอบส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนปฏิบัติอยู่นี้ระหว่าง 1 - 3 ปี ร้อยละ 49.46

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2

คำถามที่ตั้งขึ้นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่ถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา 93 ชุด ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ 83 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ไม่เจาะจงเฉพาะผู้ที่ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเจาะจง สำหรับผู้ที่ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานและเป็นผู้ที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วยซึ่งมีทั้งสิ้น 10 ชุด

คำถามในส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม-

ถามที่มีต่อลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนที่สองเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความสนใจของผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน คำตอบกำหนดไว้ 5 คำตอบตั้งแต่เห็นควยอย่างยิ่งจนถึงไม่เห็นควยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี

คำถาม: การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน

ความเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นควยอย่างยิ่ง	15	34.09	13	33.33	28	33.73
เห็นควย	25	56.82	22	56.41	47	56.63
เฉย ๆ	3	6.82	1	2.57	4	4.82
ไม่เห็นควย	1	2.27	3	7.69	4	4.82
ไม่เห็นควยอย่าง ยิ่ง	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มไปเป็นทิศทางเดียวกันคือ มีผู้เห็นควยว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน ถึงร้อยละ 90.36 ส่วน ผู้ที่มีความเห็นในเชิงตานหรือเฉย ๆ ร้อยละ 9.64

แสดงให้เห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานทุกคนตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตน ซึ่งผู้ตอบคำถามในข้อนี้ส่วนใหญ่มิได้เป็นผู้แสดงความเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและ/หรือเปิดเผย

คำถาม: ทุกคนต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนในแต่ละช่วงเวลา

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	13.63	6	15.38	12	14.46
เห็นด้วย	30	68.18	29	74.36	59	71.08
เฉย ๆ	6	13.63	2	5.13	8	9.64
ไม่เห็นด้วย	2	4.55	2	5.13	4	4.82
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทางบวกกับคำถามคือ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 85.52 หรือ 71 คน มีผู้ที่ไม่มีความเห็นในเรื่องนี้ร้อยละ 9.64 และมีผู้ที่ไม่ต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเลยร้อยละ 4.82 ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บกพร่องและรู้ตัวเองดีสิ่งไม่ต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองก็ได้

แสดงให้เห็นว่าผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่หรือประมาณร้อยละ 85.52 ต้องการทราบผลการประเมินของตนในแต่ละช่วงเวลาการปฏิบัติหน้าที่



ตารางที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและ/หรือเปิดเผย

คำถาม: บริษัทควรเปิดโอกาสใหม่พนักงานอุทธรณ์หรือชี้แจงเมื่อเห็นว่าผลการประเมินของพนักงานไม่ถูกต้อง

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินอย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	21	47.72	13	33.33	34	40.96
เห็นด้วย	19	43.18	21	53.85	40	48.19
เฉย ๆ	2	4.55	5	12.82	7	8.43
ไม่เห็นด้วย	2	4.55	-	-	2	2.41
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4 มีผู้เห็นด้วยกับการที่บริษัทจะเปิดโอกาสใหม่พนักงานอุทธรณ์หรือชี้แจงเมื่อเห็นว่าผลการประเมินของพนักงานไม่ถูกต้อง 74 คน หรือร้อยละ 89.15 มีผู้ไม่เห็นด้วย 2 คน หรือร้อยละ 2.41 และผู้ที่ไม่มีความเห็นในเรื่องนี้ 7 คนหรือ 8.43 จากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำการประเมินผลอย่างไม่เป็นทางการไม่มีผู้ใดไม่เห็นด้วยกับเรื่องนี้เลย

แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 89.15 ต้องการความเป็นธรรมจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงเห็นด้วยกับการที่จะใกล้ชิดในการอุทธรณ์เมื่อตนเห็นว่าผลการประเมินไม่ถูกต้อง เป็นที่น่าสังเกตว่าจากคำถามข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผู้ใดไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 5 ความเข้าใจในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: การที่ผู้บังคับบัญชามาสอดส่องดูแลผลงานจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานถูกต้องยิ่งขึ้น

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	15	34.09	11	28.21	26	31.33
เห็นด้วย	19	43.18	23	58.97	42	50.60
เฉย ๆ	7	15.91	1	2.56	8	9.64
ไม่เห็นด้วย	3	6.82	4	10.26	7	8.43
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 5 มีผู้ไม่เห็นด้วยกับการที่ผู้บังคับบัญชามาสอดส่องดูแลผลงานเพื่อที่จะได้ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงกับความจริง 68 คน หรือร้อยละ 81.93 ไม่มีความเห็น 8 คน หรือร้อยละ 9.64 และมีผู้ที่ไม่เห็นด้วย 7 คน หรือร้อยละ 8.43

แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 81.93 มีความเข้าใจถึงการที่ผู้บังคับบัญชาเข้ามาคอยดูผลงานของพวกตนหรือคอยตรวจตราขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ว่ามีใ้การคอยจับผิดพวกตน แต่เป็นการตรวจเพื่อที่จะได้ไปพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพวกตนได้อ่างถูกต้อง ดีกว่าการที่ไม่เคยออกมาดูลูกน้องทำงานเลย อย่างไรก็ตามยังมีผู้ที่ไม่เข้าใจเรื่องนี้อยู่บ้างจึงไม่เห็นด้วย ร้อยละ 8.43

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับผลการประเมิน

คำถาม: การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้เงินเดือนน้อยหรือไม่ขึ้นเลยไปชี้แจง

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	36.36	6	15.38	22	26.51	มี 1 คน
เห็นด้วย	22	50.00	24	61.54	46	55.42	ตอบจาก
เฉย ๆ	4	9.10	4	10.26	8	9.64	กลุ่มที่ 2
ไม่เห็นด้วย	2	4.55	2	5.13	4	4.82	3 คน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	-	-	-	-	

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่ามีผู้เห็นด้วยกับการที่ผู้บังคับบัญชาจะเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาที่เงินเดือนขึ้นน้อยหรือไม่ขึ้นเลยไปชี้แจง 68 คน หรือร้อยละ 81.93 แต่ก็มีผู้ที่มีความคิดเห็นที่ตรงกันข้าม 4 คน หรือร้อยละ 4.82 ส่วนอีก 8 คน หรือร้อยละ 9.64 ไม่ออกความเห็น

แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 81.93 เป็นผู้ที่ยอมรับในผลการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าผลออกมาจะไม่เป็นที่น่าพอใจก็ตาม แต่ก็ควรที่จะได้รับคำชี้แจงจากผู้บังคับบัญชาที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของคนว่า ที่เป็นเช่นนั้นเพราะสาเหตุจากขอบเขตหรือประการใดบ้าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๕ แสดงทัศนคติของผู้ตอบที่มีต่อความสำคัญของปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละปัจจัย

คำถาม : ท่านคิดว่าอะไรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในระดับสูง

ปัจจัย	ความสำคัญอันดับที่ 1			ความสำคัญอันดับที่ 2			ความสำคัญอันดับที่ 3			ความสำคัญอันดับที่ 4			ความสำคัญอันดับที่ 5		
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม
คุณภาพของงานที่ดี	79.54	76.98	78.31	15.91	7.69	18.05	2.27	2.56	2.41	-	-	-	-	-	-
ปริมาณงานที่มากกว่า	9.10	5.13	7.29	34.09	43.59	38.55	36.36	23.08	30.12	-	-	-	-	-	-
ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ บริษัทอย่างเคร่งครัด	4.55	-	2.41	34.09	20.51	27.11	34.09	33.33	33.73	15.91	12.82	14.46	-	-	-
ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	-	7.69	3.61	2.27	-	1.20	4.55	10.26	7.23	43.19	23.08	33.73	18.18	-	9.64
อื่น	4.55	-	2.41	4.55	-	2.40	6.82	-	3.61	4.55	8.56	3.61	4.55	-	8.41

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดเรียงความสำคัญของปัจจัย⁽¹⁾ เริ่มด้วยการกำหนดคะแนนของอันดับความสำคัญ
ของปัจจัยดังนี้คือ

- ให้ความสำคัญของปัจจัยอันดับที่ 1 เท่ากับ 5 คะแนน
 ให้ความสำคัญของปัจจัยอันดับที่ 2 เท่ากับ 4 คะแนน
 ให้ความสำคัญของปัจจัยอันดับที่ 3 เท่ากับ 3 คะแนน
 ให้ความสำคัญของปัจจัยอันดับที่ 4 เท่ากับ 2 คะแนน
 ให้ความสำคัญของปัจจัยอันดับที่ 5 เท่ากับ 1 คะแนน

$$\text{ใช้สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\text{คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย}}{\text{จำนวนประชากรที่ตอบ}}$$

หาค่าเฉลี่ยหรือค่ากลางเลขคณิต เมื่อนำคะแนนของแต่ละปัจจัยมาจัดเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดมาหาจนน้อยที่สุด

จากตารางที่ 7

ค่าเฉลี่ยของคุณภาพของงานกลุ่มที่ 1 = 4.79 กลุ่มที่ 2 = 4.85 รวม = 4.82

ค่าเฉลี่ยของปริมาณงานของกลุ่มที่ 1 = 3.66 กลุ่มที่ 2 = 3.75 รวม = 3.7

ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด

กลุ่มที่ 1 = 3.37 กลุ่มที่ 2 = 3.11 รวม = 3.23

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจส่วนตัว

กลุ่มที่ 1 = 1.87 กลุ่มที่ 2 = 2.81 รวม = 2.19

ค่าเฉลี่ยของอื่น ๆ กลุ่มที่ 1 = 3.00 กลุ่มที่ 2 = 2 รวม = 2.90

จะเห็นได้ว่าความสำคัญอันดับที่ 1 คือ คุณภาพของงาน

ความสำคัญอันดับที่ 2 คือ ปริมาณงาน

ความสำคัญอันดับที่ 3 คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ความสำคัญอันดับที่ 4 คือ อื่น (ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่)

ความสำคัญอันดับที่ 5 คือ ความพึงพอใจส่วนตัว

(1) นพดล สรัสศรี "การศึกษาเปรียบเทียบการไหลและการจัดการสวัสดิการและผลประโยชน์แก่ผู้ดูแล ของบริษัทการกาน้ำดื่มในกรุงเทพฯและนครราชสีมา" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 2522) หน้า 116 - 117

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามใน ส่วนที่ 2

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในเรื่องของการจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือนประจำปีดังนี้คือ

อันดับที่ 1 คือ ต้องพยายามทำให้ผลงานมีคุณภาพดี

อันดับที่ 2 คือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด

อันดับที่ 3 คือ ต้องเร่งมือให้งานมีปริมาณมาก

อันดับที่ 4 คือ ความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

อันดับที่ 5 คือ ความสนิทสนมกับหัวหน้า

น่าสนใจที่ความสนิทสนมกับหัวหน้ามาเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เห็นความสำคัญของผลงานและการประพฤติปฏิบัติตนในถูกต้องกฎข้อบังคับของบริษัทมากกว่าการเข้าไปประจบเอาใจผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตอบว่าเห็นด้วยและเห็นด้วยมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่สำหรับคำตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไม่มีผู้ใดตอบเลย ส่วนผู้ที่ตอบว่าเฉย ๆ และไม่เห็นด้วยมีบ้างเล็กน้อย

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 3

คำถามที่ตั้งขึ้นในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความรู้สึกของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในฐานะผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา 93 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ 20 คน แบบสอบถามในส่วนนี้เจาะจงเฉพาะผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีส่วนในการออกความเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น

คำถามในส่วนที่ 3 แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความเต็มใจและเข้าใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ส่วนที่สองเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เต็มใจที่จะแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทุกคนทราบอย่างเปิดเผย

ตารางที่ ๘ ทัศนะเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเชิงลบ

คำถาม : แจงใหญ่โตบ้างกับมีผู้ตำหนิถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อที่จะได้

ปฏิบัติถูกต้อง

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	6	46.15	2	28.57	8	40.00
เห็นด้วยมาก	6	46.15	2	28.57	8	40.00
เห็นด้วยปานกลาง	-	-	3	42.86	3	15.00
เห็นด้วยน้อย	1	7.69	-	-	1	5.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๘ จะเห็นได้ว่าความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน คือกลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการตอบว่า มีความเห็นด้วยอย่างมากที่สุดและมากที่สุดเท่ากันคือ 6 คน หรือร้อยละ 46.15 และมีผู้เห็นด้วยน้อย 1 คน หรือร้อยละ 7.69 ส่วนกลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการเสียงส่วนใหญ่ คือ 3 คนหรือร้อยละ 42.86 อยู่ปานกลาง ส่วนผู้เห็นด้วยมากและมากที่สุดมีส่วนละ 2 คน หรือร้อยละ 28.57 ดังนั้น จะกล่าวได้ว่าผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการมีความต้องการที่จะแจ้งใหญ่โตบ้างกับมีผู้ตำหนิถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพวกเราเพื่อที่จะได้ปฏิบัติตนให้ถูกต้องมากกว่าผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ อาจเป็นไปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการมีความยืดหยุ่นไวกว่ากว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ได้จึงเป็นการยุ่งยากที่จะอธิบายใหญ่โตบ้างกับมีผู้ตำหนิเขาใจ

ตารางที่ 9 ทิศนะเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย

คำถาม: พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะทราบผลการประเมินของเขา

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	2	15.38	-	-	2	10.00
เห็นด้วยมาก	5	38.47	2	28.57	7	35.00
เห็นด้วยปานกลาง	2	15.38	4	57.14	6	30.00
เห็นด้วยน้อย	4	30.77	1	14.29	5	25.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 9 ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้แตกต่างกัน กลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการผู้ตอบส่วนใหญ่ 5 คน หรือร้อยละ 38.47 เห็นด้วยมาก รองลงมาเห็นด้วยน้อย 4 คน หรือร้อยละ 30.77 ซึ่งใกล้เคียงกันมากอีกสองส่วนคือ เห็นด้วยมากที่สุดและปานกลางมีส่วนละ 2 คน หรือร้อยละ 15.38 ส่วนกลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการผู้ตอบส่วนใหญ่ 4 คน หรือร้อยละ 57.14 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยมาก 2 คน หรือร้อยละ 28.57 และเห็นด้วยน้อย 1 คน หรือ ร้อยละ 14.29

จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นกระจายกันมากในประเด็นนี้คือเห็นด้วยมาก ปานกลางและน้อยใกล้เคียงกันคือร้อยละ 35.00, 30.00 และ 25.00 นั่นคือ ผู้ทำการประเมิน การปฏิบัติงานยังคงไม่แน่ใจหรือไม่เต็มใจที่จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย

ตารางที่ 10 ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: สอดส่องดูแลผู้บังคับบัญชาเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องที่สุด

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	4	30.77	2	28.57	6	30.00
เห็นด้วยมาก	5	38.46	4	57.14	9	45.00
เห็นด้วยปานกลาง	3	23.08	1	14.29	4	20.00
เห็นด้วยน้อย	1	7.69	-	-	1	5.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 10 ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยมาก 9 คน หรือร้อยละ 45 และรองลงมาคือเห็นด้วยมากที่สุด 6 คน หรือร้อยละ 30 มีผู้เห็นด้วยปานกลาง 4 คน หรือร้อยละ 20 และเห็นด้วยน้อย 1 คน หรือร้อยละ 5

แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตามตระหนักในหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นอย่างดี ดังนั้น จึงมีผู้เห็นด้วยกับการไปสอดส่องดูแลผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมากและมากที่สุดถึงร้อยละ 75 ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

ตารางที่ 11 ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: บันทึกผลการปฏิบัติการของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลาเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	1	7.69	1	14.29	2	10.00
เห็นด้วยมาก	7	53.85	-	-	7	35.00
เห็นด้วยปานกลาง	4	30.77	4	57.14	8	40.00
เห็นด้วยน้อย	1	7.69	1	14.29	2	10.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	1	14.29	1	5.00

จากตารางที่ 11 ปรากฏว่ามีความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเห็นส่วนใหญ่ คือ 7 คน หรือร้อยละ 53.85 อยู่ที่เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง 4 คนหรือร้อยละ 30.77 ที่เหลือคือ เห็นด้วยมากที่สุดและเห็นด้วยน้อยที่สุด ส่วนละ 1 คน หรือร้อยละ 7.69 สำหรับกลุ่มที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการผู้ตอบส่วนใหญ่คือ 4 คน หรือร้อยละ 57.14 เห็นด้วยปานกลาง ส่วนอีกสามส่วนที่เหลือคือ เห็นด้วยมากที่สุด น้อยและน้อยที่สุด มีผู้ตอบส่วนละ 1 คน หรือร้อยละ 14.29

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ความเข้าใจในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: หาข้อมูลในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาเพื่อจะไต่รบบถึงเบื้องหลัง

การแสดงออกของพนักงานใต้ถูกตอง

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วยมากที่สุด	-	-	-	-	-
เห็นด้วยมาก	4	30.77	2	28.57	6	30.00
เห็นด้วยปานกลาง	5	38.46	1	14.29	6	30.00
เห็นด้วยน้อย	4	30.77	3	42.86	7	35.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	1	14.29	1	5.00

จากตารางที่ 12 ปรากฏว่าความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มต่างกัน โดยกลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเห็นด้วยปานกลางมากที่สุด 5 คนหรือร้อยละ 38.46 ส่วนเห็นด้วยมากและน้อยส่วนละ 4 คน หรือร้อยละ 30.77 สำหรับกลุ่มที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการเสียงส่วนใหญ่อยู่ที่เห็นด้วยน้อย 3 คน หรือร้อยละ 42.86 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก 2 คน หรือร้อยละ 28.57 ส่วนอีกสองส่วนคือเห็นด้วยปานกลางและน้อยที่สุดส่วนละ 1 คนหรือร้อยละ 14.29

ในการที่ผู้บังคับบัญชา แสดงสองความประพฤติส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชามีใช่เป็นส่วนหนึ่งของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ทว่าหากผู้บังคับบัญชาสามารถสืบทราบ เรื่องส่วนตัวของลูกน้องใดบางจะสามารถทราบสาเหตุของการประพฤติบกพร่องในหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา และหาทางแก้ไขหรือลดหย่อนการประเมินผลลงบ้าง หากผู้ใต้บังคับบัญชามีความจำเป็นอย่างมาก ในปัญหาส่วนตัวจึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่บกพร่องไปได้

ตารางที่ 13 ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ที่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	-	-	-	-	-	-
เห็นด้วยมาก	-	-	1	14.29	1	5.00
เห็นด้วยปานกลาง	3	23.08	2	28.57	5	25.00
เห็นด้วยน้อย	7	53.85	2	28.57	9	45.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	3	23.08	2	28.57	5	25.00

จากตารางที่ 13 ปรากฏว่าผู้ตอบกลุ่มที่มีความคิดเห็นในเรื่องนี้ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 9 คน หรือร้อยละ 45.00 มีความเห็นด้วยกับเรื่องนี้น้อย รองลงมาคือ น้อยที่สุดและปานกลางส่วนละ 5 คน หรือร้อยละ 25.00 อีก 1 คน หรือร้อยละ 5.00 เห็นด้วยกับเรื่องนี้มาก

แสดงว่าผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ยังตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือเห็นด้วยกับที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ที่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์น้อยและน้อยที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่การประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำถาม: การให้คะแนนและเรียกผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานไม่ดีมาชี้แจงทำรู้สึกอีก
 อึดใจและเบื่องานนี้

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	-	-	-	-	-	-
เห็นด้วยมาก	1	7.69	-	-	1	5.00
เห็นด้วยปานกลาง	6	46.15	3	42.86	9	45.00
เห็นด้วยน้อย	4	30.77	3	42.86	7	35.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	2	15.38	1	14.29	3	15.00

จากตารางที่ 14 ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง 8 คน หรือร้อยละ 45.00 เห็นด้วยน้อย 7 คน หรือร้อยละ 35.00 เห็นด้วยน้อยที่สุด 3 คน หรือร้อยละ 15.00 ส่วนเห็นด้วยมากมี 1 คนหรือร้อยละ 5.00

แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของงานในหน้าที่นี้ ดังนั้น เสียงส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 จึงเห็นด้วยกับคำถามในข้อมูนี้ปานกลางและน้อย และยังมีน้อยที่สุดอีกร้อยละ 15.00 ซึ่งในความเป็นจริงแล้วงานในหน้าที่นี้ต้องสร้างความอึดอึดใจและเบื่องาน

ตารางที่ 15 ทิศนะเกี่ยวกับการนำเอาผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

คำถาม: การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้บังคับบัญชาถูกควบคุมบังคับบัญชา
ได้ง่ายขึ้น

ความคิดเห็น	กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างเป็นทางการ		กลุ่มที่ทำการประเมิน อย่างไม่เป็นทางการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	1	7.69	-	-	1	5.00
เห็นด้วยมาก	8	61.54	5	71.43	13	65.00
เห็นด้วยปานกลาง	3	23.54	1	14.29	4	20.00
เห็นด้วยน้อย	1	7.69	1	14.29	2	10.00
เห็นด้วยน้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 15 ปรากฏว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ผู้ตอบส่วนใหญ่ 13 คนหรือร้อยละ 65.00 เห็นด้วยมาก รองลงมาคือเห็นด้วยปานกลาง 4 คนหรือร้อยละ 20.00 เห็นด้วยน้อย 2 คน หรือร้อยละ 10.00 สุดท้ายคือเห็นด้วยมากที่สุด 1 คน หรือร้อยละ 5.00 คน

แสดงว่าผู้บังคับบัญชามีประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้องเห็นด้วยว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถทำให้ควบคุมบังคับบัญชาลูกน้องได้ง่ายขึ้นอย่างมากและมากที่สุดร้อยละ 70.00

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ตารางที่ 16 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาที่ทำให้ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เต็มใจที่จะแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทุกคนทราบ

คำถาม: การแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบผลการประเมินอาจจะก่อให้เกิดปัญหา

ปัญหา	ความสำคัญอันดับที่ 1			ความสำคัญอันดับที่ 2			ความสำคัญอันดับที่ 3			ความสำคัญอันดับที่ 4			ความสำคัญอันดับที่ 5		
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม
การแตกแยกความสามัคคีในหมู่คณะ	37.50	-	25.00	25.00	50.00	33.33	-	25.00	8.33	-	-	-	-	-	-
อาจเสียความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ท่านกับญาติบังคับบัญชา	35.50	50.00	41.67	12.50	25.00	16.67	12.50	-	8.33	-	-	-	-	-	-
เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	-	25.00	8.33	-	-	-	-	25.00	8.33	37.5	-	25.00	12.50	-	8.33
เป็นเรื่องยึดเยื้อไม่ยุติโดยง่าย	25.00	25.00	25.00	-	-	-	50.00	25.00	41.67	12.5	-	8.33	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	12.50	-	8.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดเรียงลำดับความสำคัญใช้วิธีเดียวกันกับการจัดเรียงลำดับความสำคัญในการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่สอง คือการให้คะแนนตามอันดับความสำคัญของปัญหาสูตรที่ใช้สูตรเดียวกันและการจัดเรียงลำดับความสำคัญก็เช่นเดียวกัน

จากตารางที่ 16

ค่าเฉลี่ยของการแตกแยกความสามัคคีในหมู่คณะ กลุ่มที่ 1 = 4.60 กลุ่มที่ 2 = 3.67 รวม = 4.25
 ค่าเฉลี่ยของการอาจเสียความสัมพันธ์อันดีระหว่างงานกับผู้บังคับบัญชา
 กลุ่มที่ 1 = 5.55 กลุ่มที่ 2 = 4.67 รวม = 4.50
 ค่าเฉลี่ยของการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ กลุ่มที่ 1 = 1.75 กลุ่มที่ 2 = 4.00 รวม = 2.50
 ค่าเฉลี่ยของการเป็นเรื่องขี้เื่อยขี้โม้โดยง่าย กลุ่มที่ 1 = 3.43 กลุ่มที่ 2 = 4.00 รวม = 3.56
 ค่าเฉลี่ยของอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่าปัญหาสำคัญอันดับที่ 1 คือ กลัวจะเสียความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานกับผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัญหาสำคัญอันดับที่ 2 คือ อาจก่อให้เกิดความแตกแยกความสามัคคีในหมู่คณะ

ปัญหาสำคัญอันดับที่ 3 คือ อื่นๆ (เขื่อนที่จะอธิบายให้ผู้ไม่ยอมฟังเหตุผลว่าทำไมตนเองจึงได้คะแนนไม่ดีเท่าที่คิด)

ปัญหาสำคัญอันดับที่ 4 คือ จะเป็นปัญหาขี้เื่อยขี้โม้โดยง่าย

ปัญหาสำคัญอันดับที่ 5 คือ เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 3

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นด้วยอย่างมากกับคำถามทุกเรื่อง ยกเว้นคำถามเรื่องความเต็มใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพราะตัวคำถามแสดงถึงความไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. อยากรู้คดีสำหรับปัญหาที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานยังต้องคำนึงถึงหากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย ท่อจะจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาได้ดังนี้คือ

อันดับที่ 1 กลัวเสียความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงาน

อันดับที่ 2 อาจก่อให้เกิดความแตกแยกความสามัคคีในหมู่คณะ

อันดับที่ 3 เบื่อที่จะอธิบายเหตุผลให้ผู้ที่ไม่ยอมรับฟังเหตุผลว่าทำไมตนถึงได้คะแนนน้อยกว่าคนอื่น ๆ

อันดับที่ 4 กลัวว่าจะเป็นที่วิพากษ์การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

อย่างไรก็ตามผู้ไม่จัดเรียงลำดับความสำคัญในการางที่ 16 นี้ สามารถโดยให้เหตุผลว่า "หากการประเมินผลการปฏิบัติงานใช้ระบบที่เหมาะสมและกระทำไปด้วยความบริสุทธิ์ใจแล้วไม่ควรจะมีปัญหาเลย" ซึ่งเป็นที่น่ายินดีที่ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานกลัวที่จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยโดยเหตุผลที่ว่าหากจริงใจแล้วจะไม่มีปัญหาใด ๆ เลย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย