

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญของเรื่อง

ในปัจจุบัน ทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การธุรกิจ เอกชนหรือองค์การของรัฐบาลต่างก็ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า "คน" หรือ "มนุษย์" เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารงาน องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับ "คน" ซึ่งเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผนงานและปฏิบัติงาน ดังนั้น เรื่องการบริหารงานบุคคลจึงมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เพราะเป้าหมายที่สำคัญของการบริหารงานบุคคล คือ การคัด "คน" ในหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

ในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์การจะประกอบขึ้นเป็นผลงานส่วนรวมขององค์การ สิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่า สามารถปฏิบัติงานได้ผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เครื่องมือนั้นก็คือ "การประเมินผลการปฏิบัติงาน" ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งของการบริหารงานบุคคลที่จะนำมาใช้ในการวัด "ประสิทธิภาพของคน" และวัด "ประสิทธิผลของงาน"

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีใช่เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ แต่ก็ยังเป็น สิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์การที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และใช้พิจารณาศักยภาพของบุคคล อันจะส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าและความมั่งคั่ง ซึ่งเป็นจุดประสงค์ของทุกองค์การ (ศักยภาพ¹ หมายถึง พลังความสามารถเฉพาะที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งยังไม่ปรากฏมาเป็นจริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ายังไม่มีโอกาสได้ใช้ หรือยังมิได้พัฒนาให้เหมาะสมเพียงพอที่จะ

¹ จาเนียร์ จวงตระกูล, การใช้กำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพโดยการประเมิน

ใช่เป็นพลังความสามารคนั้นได้ ศักยภาพเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์และประเมินได้)

อุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก ฝ่ายจัดการยากที่จะทราบได้ว่า พนักงานแต่ละคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด มีบุคลิกภาพและความประพฤติเป็นอย่างไร ตลอดจนมีความถนัดด้านใดเป็นพิเศษบ้าง ดังนั้นจึงได้นำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้พิจารณาในเรื่องดังกล่าวข้างต้น และใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง "การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ในประเทศไทย" นี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์
2. เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวทางแก้ปัญหาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและการบริหารงาน
4. เพื่อศึกษาถึงการนำผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์

ลุ่มมติฐาน

การศึกษาเรื่องนี้ ผู้เขียนได้ตั้งลุ่มมติฐานไว้ 2 ประการคือ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใช้หลักการประเมินผลอย่างเชิงวิชาการมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว
2. การแบ่งระดับพนักงานเพื่อการประเมินผลยังไม่เหมาะสม เนื่องจากรายละเอียดของงานและระดับของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิสัย

เพื่อให้การศึกษาเรื่องนี้ตรงตามวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ในประเทศไทย เฉพาะ 3 บริษัท คือ บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด, บริษัท ชลประทานซีเมนต์ จำกัด และ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด
2. ศึกษาเฉพาะ 3 บริษัทดังกล่าวในข้อ 1 ไม่รวมบริษัทในเครือ
3. ในการวิจัยผู้เขียนไม่สามารถจะนำตำแหน่งงานของแต่ละบริษัททั้ง 3 แห่งมาทำการวิเคราะห์และพรรณนาได้ทั้งหมด เนื่องจากตำแหน่งงานของแต่ละบริษัทใช้เรียกชื่อแตกต่างกันอีกทั้งยังมีตำแหน่งงานจำนวนมากด้วย จึงได้อนุมัติให้ดำเนินการแบ่งตำแหน่งพนักงานของอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ที่ปฏิบัติจริงอยู่ในขณะนี้

นิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานระดับบริหาร หมายถึง พนักงานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสั่งการให้ผู้อื่นปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน คำสั่ง และเป็นผู้ที่มีอำนาจที่จะให้คณะให้โทษแก่พนักงานในปกครองของตนเอง ทั้งนี้พนักงานในระดับนี้จะไม่ได้รับเงินค่าล่วงเวลา และไม่มีสิทธิ์เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา¹ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

2. พนักงานระดับปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามนโยบาย แผนงาน คำสั่ง โดยใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค นำไปปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน คำสั่ง เป็นผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานโดยไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

¹ สุพาดา อินทรานุกูล, "การศึกษาความต้องการด้านกำลังคนของอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525), หน้า 3.

1. ข้อมูลปรุมฤณี

1.1 การสัมภาษณ์ ด้วยความร่วมมือจากหัวหน้าการบุคคลสำนักงานใหญ่ ส่วนปฏิบัติงานบุคคล ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ผู้จัดการฝ่ายการบุคคลบริษัทชลประทานซีเมนต์ไทย จำกัด และผู้จัดการฝ่ายหมักงานสัมพันธ์ บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด

1.2 แบบสอบถาม ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 แบบ สำหรับถามหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทปูนซีเมนต์ทั้ง 3 แห่ง โดยแยกแบบสอบถามออกเป็นพนักงานระดับบริหาร ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานแบบหนึ่ง และพนักงานระดับปฏิบัติงานอีกแบบหนึ่ง (ดูภาคผนวก ก.) โดยผู้เขียนได้ทำการทดสอบถามจากบริษัทปูนซีเมนต์ทั้ง 3 บริษัท และได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามทั้ง 2 แบบ

ในการกำหนดตัวอย่างในการสำรวจนั้น ผู้เขียนได้คำนึงถึงความสามารถในการเก็บข้อมูลและความร่วมมือที่ได้รับจากแต่ละบริษัทเป็นสำคัญ โดยผู้เขียนได้ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัททั้ง 3 บริษัท ดังนี้

ก. พนักงานระดับบริหาร จำนวนทั้งสิ้น 250 ชุด แยกได้ดังนี้

- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด จำนวน 125 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 69 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.20
- บริษัทชลประทานซีเมนต์ จำกัด จำนวน 75 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.67
- บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด จำนวน 50 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 32 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.00

ข. พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด แยกได้เป็นดังนี้

- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัดจำนวน 125 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 102 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.60
- บริษัทชลประทานซีเมนต์ จำกัด จำนวน 125 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 88 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.40

- บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด จำนวน 100 ชุด ได้รับแบบสอบถาม
กลับคืน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.00

2. ข้อมูลสถิติ โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
วารสาร บทความ เอกสาร และหนังสือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน
จากหน่วยงานต่าง ๆ คือ

- ห้องสมุดปัทมทิศ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บริษัทปูนซีเมนต์ ทั้ง 3 แห่ง เป็นต้น

ข้อที่น่าสังเกต

เมื่อพิจารณาถึงแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จะเห็นว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืน
จากพนักงานระดับบริหารร้อยละ 60.40 (จากตารางที่ 1) และจากพนักงานระดับปฏิบัติงาน
ร้อยละ 74.29 (จากตารางที่ 2)

การที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากพนักงานระดับบริหารร้อยละ 60.40 นั้น เนื่องจาก
การเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม 2526 ซึ่งเป็นช่วงที่แต่ละบริษัทกำลังเพิ่มกำลังการผลิตก่อนที่จะ
ถึงฤดูฝน พนักงานระดับบริหารจึงมีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น แบบสอบถามที่ได้รับ
กลับคืนมา จึงน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เขียนคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาเรื่องนี้ คือ

1. ประโยชน์ต่อการศึกษาวิชาการบริหารงานบุคคล
2. ประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษา เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้การเข้าถึงข้อบกพร่องในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ เพื่อประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขต่อไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่ศึกษา	จำนวนแบบสอบถาม ที่ลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืน		แบบสอบถาม ที่ใช้ในการวิจัย	
		จำนวนฉบับ	ร้อยละ	จำนวนฉบับ	ร้อยละ
บปช.	125	69	55.20	65	52.00
ยลช.	75	50	66.67	46	61.34
บปน.	50	32	64.00	32	64.00
รวม	250	151	60.40	143	57.20

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่ศึกษา	จำนวน แบบสอบถาม ที่กลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืน		แบบสอบถาม ที่ใช้ในการวิจัย	
		จำนวนฉบับ	ร้อยละ	จำนวนฉบับ	ร้อยละ
บปช.	125	102	81.60	97	77.60
ยลช.	125	88	70.40	80	64.00
บปน.	100	70	70.00	61	61.00
รวม	350	260	74.29	238	68.00