

ความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผล
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล: ระดับปฏิบัติการ
Satisfaction of the 360 Degree Assessment Methods Used to
Evaluate the Performance of the Supporting Staff at the
Faculty of Veterinary Science, Mahidol University:
Practitioner Level

รุจิกาญจน์ วัชรเลิศฤทธิกุล¹/ วีรพงษ์ พรรณสมบุญ²/ ยุพิน คุ่มกัน³

Rujikarn Watcharalerthitikul, Weerapong Pansomboon, Yupin Kumkun

^{1,2,3}นักทรัพยากรบุคคล คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Human Resource office, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University

ได้รับบทความ: 21 เมษายน 2564

ปรับปรุงแก้ไข: 27 พฤษภาคม 2564

ตอบรับตีพิมพ์: 28 พฤษภาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

(Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 60 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 16 คน และบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการ จำนวน 44 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และควรดำเนินการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ และวัคซีนพิษสุนัขบ้า ประจำปี มีการจ่ายเงินเกษียณให้กับผู้เกษียณอายุราชการ เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประเมิน 360 องศา, การประเมินผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The aims of this research were (1) to study the satisfaction in various aspects related to the 360-degree assessment method for the performance evaluation of non-academic personnel (2) to compare the satisfaction levels of the 360-degree assessment method classifying by personal factors and to provide development guidance in areas which affecting the performance evaluation of non-academic personnel. This research was a survey research which collected data by using questionnaire with the confidence levels at 0.95. The samples were 60 employees of Faculty of Veterinary Science, Mahidol University which consist of 16 executives and 44 non-academic

personnel (Practitioner Level). The statistics used for data analysis were frequency, mean, percentage, standard deviation, t-test and F-test.

The results revealed that (1) the overall satisfaction of non-academic personnel was at a high level and all aspects satisfaction were at a high level. (2) Different personal factors did not affect the satisfaction result and Faculty of Veterinary Science, Mahidol University should provide more benefits to employees such as offer Influenza and Rabies Vaccinations and provide special payment for retirement, etc.

Keywords: Satisfaction, 360-degree assessment, Performance evaluation

บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่ใช้กันมานานมากแล้ว ซึ่งเมื่อมีการจ้างงานและมีการจ่ายค่าตอบแทนเกิดขึ้น ผู้ว่าจ้างก็ต้องการจะทราบว่าได้จ่ายค่าตอบแทนได้คุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไปมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่องค์กรต่าง ๆ ก็จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินผลจะครอบคลุมในเรื่องของ ลักษณะบุคคล กิริยามารยาท ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความขยันหมั่นเพียร ความเที่ยงตรง ความซื่อสัตย์ ความร่วมมือ ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ โดยอาศัยแบบทดสอบต่าง ๆ เข้ามาเป็นตัววัดการทำงานและบุคลิกลักษณะที่พึงประสงค์ของแต่ละบุคคล ซึ่งผลการประเมินจะเป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการที่จะเลื่อนเงินเดือน หรือ การจ้างงานต่อไป ซึ่งถ้าไม่มีแบบทดสอบมาวัดประสิทธิภาพ

การทำงาน หรือวัดลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ ก็อาจจะทำให้ไม่ทราบถึงความเหมาะสมของบุคคลว่าเหมาะสมกับลักษณะงานหรือโครงการนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีส่วนใดที่ยังเป็นจุดอ่อนที่จะนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้น หรือส่วนใดที่เป็นจุดแข็ง สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไปได้

ผลการวิจัยของ Ghorpade, J., Chen, M., & Caggiano, J., (1995); Mayer, R.C., & Davis, J.H. (1998); Guthrie, J.P. (2001); Pettijohn, C.E., Pettijohn, L.H., & Amico, M. (2001); Kuvaas, B. (2008) พบว่า การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร ช่วยให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยแก้ปัญหาการใช้เกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน การใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการประเมิน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้งานบรรลุเป้าหมาย (Noe, R.A., et al. 2004)

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ก็ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ซึ่งการประเมินโดยวิธีนี้ จะมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ โดยเป็นการประเมินจากสี่ทิศทาง คือ จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และตนเอง ซึ่งจะเน้นที่การประเมินพฤติกรรมหรือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการประเมินนี้จะเป็นข้อมูลที่ได้มาจากหลายแหล่งเป็นเครื่องมือวัดการทำงานของบุคลากรที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมการทำงาน สิ่งสำคัญของระบบการประเมินนี้ คือ ทุกคนในหน่วยงานจะมีอิทธิพลต่อกันมากกว่าผู้บริหารเพียงคนเดียว เพราะทุกคนในคณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการประเมิน ซึ่งจะช่วยลดอคติของการประเมินลงได้ ส่วนข้อเสียของการประเมินแบบ 360 องศา ก็คือ กลุ่มผู้ประเมินอาจจะรู้จักกันน้อย ทำให้ไม่สามารถให้คะแนนได้อย่างเที่ยงตรง หรือหัวหน้างานที่ไม่ประเมินผล

ตามลักษณะพฤติกรรมที่แท้จริง และการประเมินต้องใช้เวลาการประเมินค่อนข้างมาก และต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องเอกสารในการดำเนินงานมากขึ้น

ดังนั้น การทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล : ระดับปฏิบัติการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งงานทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่ยังไม่เคยศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบทฤษฎี 360 องศา ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบทฤษฎี 360 องศา ซึ่งจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล และได้รับการพิจารณารับรองโครงการดังกล่าว รหัสโครงการเลขที่ MU-CIRB 2015/180.2611 หนังสือรับรองโครงการวิจัยเลขที่ COA.NO.2015/156.0912 วันที่รับรอง 11 ธันวาคม 2558 และสิ้นสุดการรับรองวันที่ 24 พฤศจิกายน 2559 ในการดำเนินการวิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากร คือ บุคลากรสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 60 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 16 คน และบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการ จำนวน 44 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ศึกษามีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล ประกอบด้วย ด้านนโยบายและแผนการบริหารงาน เจตคติ ความรู้ความสามารถ ระบบขั้นตอนกระบวนการทำงาน การพัฒนาองค์กร สภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงาน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ระยะเวลาและสถานที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย จำนวน 12 เดือน ณ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจ

- ด้านนโยบายและแผนการบริหารงาน
- ด้านเจตคติ
- ด้านความรู้ความสามารถ
- ด้านระบบขั้นตอนกระบวนการทำงาน
- ด้านพัฒนาองค์กร
- ด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- ด้านความสุขในการทำงาน
- ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวทางพัฒนา

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าในส่วนของด้านอื่น ๆ ซึ่งคณะได้ดำเนินการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น มีการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ มีการจ่ายเงินเกษียณให้กับผู้เกษียณอายุราชการ เป็นต้น

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากร

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับอนุญาตจากคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาคิดคะแนนและวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ค่าระดับ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โดยใช้สถิติพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศาที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ผลสรุปจากการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาสรุปผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	44	100.0
ชาย	14	31.8
หญิง	30	68.2
อายุ		
21 – 30 ปี	11	25.0
31 – 40 ปี	21	47.7
41 – 50 ปี	12	27.3
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	52.3
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	8	18.2
ปริญญาเอก	12	27.3
อื่น ๆ		
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน		
รองคณบดี/หัวหน้าภาควิชา/ผู้ช่วย	10	22.7
คณบดี		
หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย	3	6.8
เจ้าหน้าที่	27	61.4
อื่น ๆ	4	9.1
รายได้ต่อเดือน		
10,000 – 20,000 บาท	10	22.7
20,000 – 30,000 บาท	17	38.6
มากกว่า 30,000 บาท	17	38.6

เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.2

อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี และ อายุ 21-30 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา คือ ปริญญาเอก ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา คือ รองคณบดี/หัวหน้าภาควิชา/ผู้ช่วย คณบดี หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย และ อื่น ๆ ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000- 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมา คือ 10,000-20,000 บาท

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 360 องศา ทั้ง 10 ด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านนโยบายและแผนการบริหารงาน	3.795	0.717	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเจตคติ	4.022	0.682	มาก
ด้านที่ 3 ด้านความรู้ความสามารถ	3.834	0.717	มาก
ด้านที่ 4 ด้านระบบขั้นตอนกระบวนการทำงาน	3.849	0.714	มาก
ด้านที่ 5 ด้านการพัฒนาองค์กร	3.750	0.842	มาก
ด้านที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ	3.732	0.854	มาก
ด้านที่ 7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.695	0.829	มาก
ด้านที่ 8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.984	0.742	มาก
ด้านที่ 9 ด้านความสุขในการทำงาน	3.761	0.845	มาก
ด้านที่ 10 ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.616	0.830	มาก
รวม	3.8038	0.7772	มาก

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยนำเสนอ ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านนโยบายและแผนการบริหารงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.795 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.717

ด้านที่ 2 ด้านเจตคติ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.022 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.682

ด้านที่ 3 ด้านความรู้ความสามารถ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.834 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.717

ด้านที่ 4 ด้านระบบขั้นตอนกระบวนการทำงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.849 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.714 และพบว่า การยึดถือคำสั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.318 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.561

ด้านที่ 5 ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.750 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.842 และยังพบว่า การมีโอกาสไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยการศึกษาต่อการฝึกอบรม การประชุม สัมมนา ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.386 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.082

ด้านที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.732 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.854

ด้านที่ 7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.695 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.829

ด้านที่ 8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.984 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.742

ด้านที่ 9 ด้านความสุขในการทำงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.761 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.845

ด้านที่ 10 ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.616 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.830

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน 360 องศา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อแบบประเมินสมรรถนะหลัก โดยการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นต่อแบบประเมินสมรรถนะหลัก โดยการประเมิน 360 องศา พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.909 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้ง 10 ด้าน

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการประเมิน 360 องศา ทั้ง 10 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการประเมิน 360 องศา ทั้ง 10 ด้าน	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่ง หน้าที่ ปัจจุบัน	รายได้ต่อ เดือน
	<i>t</i>	<i>F</i>	<i>F</i>	<i>F</i>	<i>F</i>
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านที่ 1 ด้านนโยบายและแผนการ บริหารงาน	0.221 0.826	0.690 0.507	0.303 0.740	0.577 0.566	0.008 0.992
ด้านที่ 2 ด้านเจตคติ	-0.381 0.705	3.498 0.040*	2.516 0.093	2.594 0.087	3.756 0.032*
ด้านที่ 3 ด้านความรู้ความสามารถ	0.783 0.438	1.297 0.284	1.697 0.196	1.527 0.229	1.645 0.206
ด้านที่ 4 ด้านระบบขั้นตอนกระบวนการ ทำงาน	-1.957 0.057	0.374 0.772	0.268 0.848	0.363 0.780	0.051 0.985
ด้านที่ 5 ด้านการพัฒนาองค์กร	-0.174 0.863	2.575 0.067	0.320 0.811	1.337 0.276	3.006 0.041*
ด้านที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ	-0.315 0.754	0.787 0.508	0.877 0.461	0.268 0.848	0.616 0.609
ด้านที่ 7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.785 0.437	2.329 0.110	2.477 0.096	1.079 0.349	0.506 0.606
ด้านที่ 8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	-0.461 0.647	1.566 0.221	0.173 0.842	0.924 0.405	0.458 0.636
ด้านที่ 9 ด้านความสุขในการทำงาน	-0.785 0.437	2.071 0.139	0.553 0.580	0.116 0.891	0.506 0.606
ด้านที่ 10 ด้านระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	0.305 0.763	0.446 0.721	1.113 0.355	0.504 0.682	0.053 0.984
รวม	-0.354 0.592	1.563 0.336	1.029 0.502	0.928 0.511	1.060 0.569

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการประเมิน 360 องศา ทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณา ด้านที่ 2 ด้านเจตคติ พบว่าอายุ มีค่า F-test เท่ากับ 3.498 และค่า Sig เท่ากับ 0.040* และรายได้ต่อเดือนมีค่า F-test เท่ากับ 3.756 และค่า Sig เท่ากับ 0.032* ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และด้านที่ 5 ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่ารายได้ต่อเดือนมีค่า F-test เท่ากับ 3.006 และค่า Sig เท่ากับ 0.041* ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

อภิปรายผล

บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมิน 360 องศา ที่นำมาใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ศิริบุญโกศัย (2554: 100) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประเมินแบบ 360 องศา อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อวิธีการประเมิน 360 องศา ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลรัตน์ ชูศรี (2553: 101) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ตามแนวคิดการประเมินแบบ 360 องศา กรณี ศึกษา : โรงเรียนสามบ่อวิทยา อำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา พบว่า จากการประเมินผลของการใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูตามแนวคิดการประเมินแบบ 360 องศา พบว่าครูมีพัฒนาการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 94.44 ในภาพรวมครูและผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการ

รูปแบบการประเมินผล ตามแนวคิดการประเมินแบบ360 องศา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$)

แนวทางการพัฒนา

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจในด้านคำตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าในส่วนของด้านอื่น ๆ ซึ่งคณะได้ดำเนินการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น มีการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ และวัคซีนพิษสุนัขบ้า ประจำปี มีการจ่ายเงินเกษียณให้กับผู้เกษียณอายุราชการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการจัดทำข้อมูลในระบบสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การประเมิน หรือวิธีการที่เข้าถึงการประเมินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ควรมีการทำคู่มือ หรือ SOP ที่ใช้ในระบบการประเมิน เพื่อการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น
3. สอบถามถึงความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ เพื่อให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง และมีประโยชน์กับบุคลากรสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยประเด็นดังต่อไปนี้

ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ประเภทอื่น ๆ ด้วย อาทิเช่น ประเภทวิชาชีพนเฉพาะ หรือ ประเภทสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครบถ้วน สามารถนำผลการวิจัยไปวางแผนพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กึ่งกาญจนา ศิริบุญโกศัย. (2554). *ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิดดีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง* (ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- นวพร อัมพวา. (2556). *การศึกษาคำความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร*. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ใน รายงานการประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2556, น. 2-18. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัตนา เครือฟุ้ง. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบ 360 องศา*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณวิภา ไตลังคะ. (2552). *ระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบ 360 องศา เพื่อการพัฒนาอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อุบลรัตน์ ชูศรี. (2553). *การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ตามแนวคิดการประเมินแบบ 360 องศา กรณี ศึกษา : โรงเรียนสามบ่อวิทยา อำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา* (ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและประเมิน). มหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา.
- Ghorpade, J., Chen, M., & Caggiano, J. (1995). Creating quality-driven performance appraisal system. *Academy of Management Executive*, 9, 32-41.

- Guthrie, J.P. (2001). High-involvement work practice, turnover, and productivity: evidence from New Zealand. *Academy of Management Journal*, 44, 180-190.
- Kuvaas, B. (2008). An exploration of how the employee-organization relationship affect the linkage between perception of developmental human resource practice and employee outcomes. *Journal of Management Studies*, 45, 1-25.
- Mayer, R.C., & Davis, J.H. (1998). The effect of performance appraisal system on trust for management: a field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.
- Noe, R.A., et al. (2004). *Fundamental Human Resource Management*. New York: McGraw Hill.
- Pettijohn, C.E., Pettijohn, L.H., & Amico, M. (2001). Characteristics of performance appraisal and their impact on sales force satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 127-146.

Author

Miss. Rujikarn Watcharalertthitikul

Human Resource office, Faculty of Veterinary Science

Mahidol University 999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya,

Nakhon Pathom 73170

Tel: 094-9456922 Email : rujikarn.wat@mahidol.edu