

ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค

จุรีรัตน์ เกิดลาภ*
ดร.มยุรี โยธาวุธ**

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในสังกัด กรมควบคุมโรค ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 362 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.4 และเพศชาย ร้อยละ 29.6 มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.5 ระดับตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 79.3 อายุราชการ ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 29.3 หน่วยงานส่วนกลาง ร้อยละ 53.6 และหน่วยงานส่วนภูมิภาค ร้อยละ 46.4

2. ระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผู้รับการประเมิน รองลงมาคือ ด้านวิธีการประเมิน และด้านผู้ประเมิน ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการ กรมควบคุมโรคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีเพียงระดับตำแหน่งที่มีความเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น การประเมินผลการปฏิบัติงาน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บทนำ

นับตั้งแต่แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ซึ่งถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิดและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐ แก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการปฏิรูประบบราชการ การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น มุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพของงาน และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2548, น. 1) ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาต่าง ๆ เช่น การให้รางวัลหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุซึ่งอาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะและความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน หากการประเมินผลกระทำอย่างถูกต้อง มีกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ การวางแผน การติดตาม การพัฒนา จะส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้รางวัล มีความเหมาะสมและเป็นธรรม (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. ได้นำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ในระบบราชการ โดยมีเจตนารมณ์ เพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์และเกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ซึ่งกรมควบคุมโรค ได้เริ่มทำการศึกษาแนวทางตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และนำแนวทางมาขยายผลในกลุ่มข้าราชการในปี 2552 โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบัน

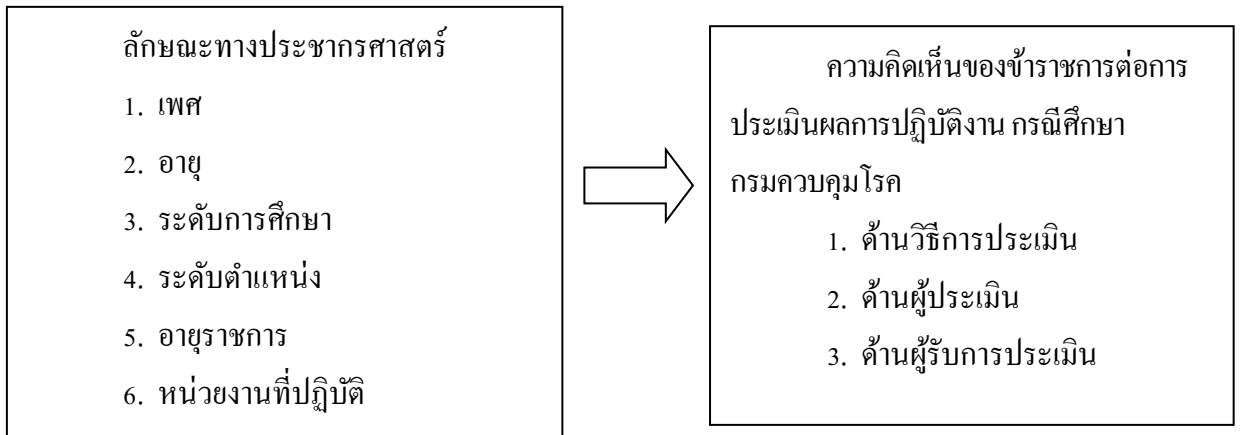
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากลุ่มควบคุมโรค
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย : ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยและขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น 2,827 คน (รายงานประจำปี, กรมควบคุมโรค, 2557, น.6) กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 351 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงให้มีการสำรวจเพิ่มจำนวน 49 ตัวอย่างรวมขนาดของตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ แบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่ม ที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความครบถ้วนและครอบคลุม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรกรมควบคุมโรค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ คือ

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1. ด้านวิธีการประเมิน | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านผู้ประเมิน | จำนวน 6 ข้อ |

3. ด้านผู้รับการประเมิน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ส่งหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยให้ดำเนินการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์

2. ติดตามและประสานผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน ให้ข้าราชการในสังกัดเข้าตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ให้ครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวិจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies Descriptive)

- ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

ใช้ค่า T-test และ F-test (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ข้าราชการ กรมควบคุมโรค เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 362 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 90.50 โดยมีผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมควบคุมโรค

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค ด้านวิธีการประเมิน

ด้านวิธีการ ประเมิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. หลักเกณฑ์ และวิธีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ กรมควบคุมโรคมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	7 (1.9)	43 (11.9)	174 (48.1)	121 (33.4)	17 (4.7)	3.27	0.80	ปาน กลาง	5
2. หน่วยงานของ ท่านมีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานตาม หลักเกณฑ์และ วิธีการ ที่กรม ควบคุมโรค กำหนด	10 (2.8)	22 (6.1)	125 (34.5)	173 (47.8)	32 (8.8)	3.54	0.85	มาก	1
3. หน่วยงานของ ท่านมีการติดตาม ประเมินผล และ มีกรอบระยะเวลา การปฏิบัติงานที่ ชัดเจน	8 (2.2)	33 (9.1)	113 (31.2)	176 (48.6)	32 (8.8)	3.53	0.86	มาก	2
4. องค์ประกอบ ของการประเมิน ทั้ง 2 ส่วน (ผลสัมฤทธิ์ของ งานและ พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานหรือ สมรรถนะ)	10 (2.8)	35 (9.7)	115 (31.8)	175 (48.3)	27 (7.5)	3.48	0.87	ปาน กลาง	3

เพียงพอต่อการ
ประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน

5. หน่วยงานของ
ท่านมีวิธีการ

ประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่าง โปร่งใสและเป็น ธรรม	17 (4.7)	44 (12.2)	127 (35.1)	148 (40.9)	26 (7.2)	3.34	0.95	ปาน กลาง	4
ค่าเฉลี่ย						3.43	0.73	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 1.1 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ กรมควบคุมโรค มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านวิธีการประเมิน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการประเมิน ที่สูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กรมควบคุมโรคกำหนด อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมควบคุมโรคมีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค ด้านผู้ประเมิน

ด้านผู้ประเมิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
6. ผู้ประเมินของ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจใน หลักเกณฑ์และ วิธีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	12 (3.3)	32 (8.8)	128 (35.4)	172 (47.5)	18 (5.0)	3.42	0.85	ปาน กลาง	1

7. ผู้ประเมินของ ท่านมีการกำหนด ตัวชี้วัดและค่า เป้าหมายร่วมกัน ที่ชัดเจน เหมาะสม และ เป็นจริง	14 (3.9)	39 (10.8)	119 (32.9)	165 (45.6)	25 (6.9)	3.41	0.91	ปาน กลาง	2
8. ผู้ประเมินของ ท่านมีการติดตาม การปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลไป ประกอบการ พิจารณา การ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	16 (4.4)	49 (13.5)	113 (31.2)	167 (46.1)	17 (4.7)	3.33	0.92	ปาน กลาง	3
9. ผู้ประเมินของ ท่านนำผลการ ประเมินการ ปฏิบัติงานไป ประกอบการ พิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือน	26 (7.2)	40 (11.0)	115 (31.8)	159 (43.9)	22 (6.1)	3.31	0.99	ปาน กลาง	4
10. ผู้ประเมิน ของท่านนำผล การประเมินการ ปฏิบัติงานไปใช้ ประโยชน์ในด้าน ฝึกอบรมหรือ พัฒนาบุคลากร	17 (4.7)	57 (15.7)	123 (34.0)	146 (40.3)	19 (5.2)	3.26	0.95	ปาน กลาง	5
11. ผู้ประเมิน ของท่านมีความ ยุติธรรมใน ประเมินผลการ	30 (8.3)	45 (12.4)	136 (37.6)	137 (37.8)	14 (3.9)	3.17	0.98	ปาน กลาง	6

ปฏิบัติงานโดย การประเมินค่า งาน มิใช่ประเมิน ค่าบุคคล	ค่าเฉลี่ย	3.31	0.83	ปาน กลาง
--	-----------	------	------	-------------

จากตารางที่ 1.2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ กรมควบคุมโรค มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านวิธีผู้ประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผู้ประเมิน ที่สูงที่สุด คือ ผู้ประเมินของท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด คือ ผู้ประเมินของท่านมีความยุติธรรมในประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประเมินค่างาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค ด้านผู้รับการประเมิน

ด้านผู้รับการ ประเมิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
12. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจใน หลักเกณฑ์และ วิธีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	4 (1.1)	23 (6.4)	147 (40.6)	165 (45.6)	23 (6.4)	3.50	0.76	มาก	2
13. ท่านมีข้อมูล หรือหลักฐาน ประกอบการ พิจารณาการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	4 (1.1)	14 (3.9)	117 (32.3)	192 (53.0)	35 (9.7)	3.66	0.75	มาก	1

14. ท่านมีความ พึงพอใจและ ยอมรับผลการ ประเมินการ ปฏิบัติงาน	9 (2.5)	30 (8.3)	151 (41.7)	152 (42.0)	20 (5.5)	3.40	0.82	ปาน กลาง	3
15. ท่านมีความ เชื่อมั่นต่อผู้ ประเมินว่ามี ความเป็นธรรม และเที่ยงตรง	21 (5.8)	44 (12.2)	127 (35.1)	153 (42.3)	17 (4.7)	3.28	0.94	ปาน กลาง	5
16. ท่านมี ทัศนคติที่ดีต่อ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	13 (3.6)	44 (12.2)	125 (34.5)	160 (44.2)	20 (5.5)	3.36	0.90	ปาน กลาง	4
ค่าเฉลี่ย						3.44	0.67	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 1.3 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ กรมควบคุมโรค มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านวิธีผู้รับการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผู้รับการประเมินที่สูงที่สุด คือ ท่านมีข้อมูลหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อผู้ประเมินว่ามีความเป็นธรรมและเที่ยงตรง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการ กรมควบคุมโรคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีเพียงระดับตำแหน่งที่มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการ กรมควบคุมโรคทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเหมือนกันในทุก ๆ ด้าน

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมควบคุมโรค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านผู้รับการประเมิน รองลงมาคือ ด้านวิธีการประเมิน และด้านผู้ประเมิน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการ กรมควบคุมโรค ยังมีความไม่แน่ใจและยังขาดความเชื่อมั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะด้านผู้ประเมินและด้านวิธีการประเมิน

ข้อค้นพบจากข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิดของส่วนที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นด้าน โดยจำแนกตามความถี่ ดังนี้ ด้านผู้ประเมิน ผู้ประเมินควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และควรพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องด้วย โดยการเข้าร่วมประชุมหรืออบรม และผู้ประเมินต้องมีความเป็นธรรมในการประเมินและไม่ควรมีอคติกับผู้รับการประเมิน ควรวางแผนผลลัพธ์ที่ต้องการจากผู้รับการประเมิน สร้างหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เพื่อที่การปฏิบัติจะได้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ด้านวิธีการประเมิน หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบางส่วนยังไม่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ ผลสัมฤทธิ์ของงานหลายงานไม่สามารถนำมาวัดเป็นตัวเลขได้ทั้งหมดรวมถึงสมรรถนะหลัก โดยเฉพาะตัว I (Integrity = คุณธรรมจริยธรรม) และการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรม ใช้ทัศนคติและความชอบส่วนตัวในการตัดสิน ก็ไม่ควรพึงกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพาวัฒน์ บุพศิริ (2552, น. 119 - 120) ที่ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตอนท้ายของแบบสอบถามว่า ด้านรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ไม่เป็นไปตามความจริง เนื่องจากมักประเมินจากสายตา ใช้ความใกล้ชิดสนิทสนม และระบบอุปถัมภ์เป็นเกณฑ์ ไม่มองผลงานของพนักงานเป็นหลัก ใช้ทัศนคติและความชอบส่วนตัวในการตัดสิน ขาดความเที่ยงตรง ส่วนในด้านวิธีการประเมิน ยังคงขาดความชัดเจนในด้านหลักเกณฑ์ และมาตรฐานในการประเมิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมรักษ์ รัตนโคตร (2554, น. 115) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมของผู้ประเมิน ข้าราชการมีความไม่แน่ใจ ในประเด็นนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดของโรงพยาบาลชุมชนควรที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานทุกคนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรมและสร้างการยอมรับให้กับผู้ปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากรมควบคุมโรค ในแต่ละด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านวิธีการประเมิน ที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมควบคุมโรคมีความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยในทางปฏิบัติ กรมควบคุมโรคมีการสื่อสารและถ่ายทอดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินอย่างลงสู่หน่วยงานระดับกองหรือสำนัก ดังนั้นหน่วยงานระดับกองหรือสำนักควรมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินให้กับผู้รับการประเมินทุกระดับชั้น และลงสู่ระดับผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมควบคุมโรคอย่างชัดเจน

2. ด้านผู้ประเมิน ที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้ประเมินของท่านมีความยุติธรรมในประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประเมินค่างาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล ดังนั้นผู้ประเมินควรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินที่แท้จริง ซึ่งการประเมินเป็นเครื่องมือในการพิจารณาการตัดสินใจด้านบริหารงานบุคคลอย่างมีเหตุผล มีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย ทั้งนี้จะต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการประเมินและผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนและเน้นย้ำอยู่เสมอว่าหัวหน้าหรือผู้ประเมินจะต้องประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเน้นที่ผลงานอย่างแท้จริง

3. ด้านผู้รับการประเมิน ที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อผู้ประเมินว่ามีความเป็นธรรมและเที่ยงตรง ดังนั้น การจะทำให้การประเมินมีความเป็นธรรมและเที่ยงตรง ต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วม ทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ต้องมีการรับรู้และยอมรับร่วมกัน รวมถึงการชี้แจงผลการประเมิน เนื่องจากผลการประเมินมีผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริง โดยผู้ประเมินต้องมีใจเป็นกลาง ไม่มีอคติต่อผู้รับการประเมิน สุดท้ายผลที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่พัฒนาต่อไป อย่างแท้จริง

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันในภาพรวมของทั้ง 3 ด้าน โดยหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ควรมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินลงสู่ระดับผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และควรสร้างมาตรฐานของตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม เท่าเทียมกัน โดยค่าของงานควรแบ่งแยกให้ชัดเจน งานยากและซับซ้อน ควรมีค่าคะแนนที่สูง ส่วนงานปกติควรมีค่าคะแนนน้อยกว่าตามลักษณะของงาน และควรมอบหมายงานหรือภารกิจให้ตรงกับระดับชั้นของผู้ปฏิบัติ จะได้เกิดความยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผล

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านผู้รับการประเมิน โดยหน่วยงานส่วนภูมิภาคมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ ผู้ประเมินหรือผู้บังคับบัญชาควรทำความเข้าใจร่วมกับผู้รับการประเมิน สร้างความเข้าใจที่ตรงกันแล้วจึงกำหนดตัวชี้วัด ถ่วงน้ำหนักให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และประเมินผลอย่างตรงไปตรงมา จะส่งผลให้ระบบการประเมินผลมีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกับความคิดเห็น เช่น ด้านความรู้ ความเข้าใจ ปัญหา อุปสรรค การนำไปใช้ เป็นต้น และกลุ่มตัวอย่างควรกำหนดให้ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน ทั้งลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะช่วยให้การศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะได้รับข้อมูลที่ถ่ายทอดจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ทำให้ข้อมูลที่ได้อ มีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมควบคุมโรค เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นทัศนคติของบุคลากร ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวทางในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2558 หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานและเป็นฐานข้อมูลในการวางแผน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบุคลากร กรมควบคุมโรค ดังนั้น ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค. (2557). รายงานประจำปี 2557. นนทบุรี: ม.ป.ท.

นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. (2548). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. สืบค้น 8 สิงหาคม 2558, จาก

<http://it.nation.ac.th/studentresearch/searchs.php?kserach=mpa&ix=2>.

ยุพาพัฒน์ บุพศิริ. (2552). ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร).

สมรักษ์ รัตน์โคตร. (2554). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุรินทร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ).

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2558). การประเมินการปฏิบัติงาน. สืบค้น 10 สิงหาคม 2558, จาก

http://www.moi.go.th/portal/page?_pageid=814,1036627,814_1036661&_dad=portal&_schema=PORTAL.