บทคัดย่อ

การศึกษา วิธีการ รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากรมศุลกากร ในสังกัดกระทรวงการคลัง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติของข้าราชการกรมศุลกากรที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและเพื่อเสนอแนะวิธีการ ขั้นตอน และเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการประเมิน ทั้งนี้เพื่อให้แบบประเมินผลมีความเที่ยงตรง เป็นที่เชื่อถือได้ ก่อให้เกิดความยุติธรรมในการประเมิน อันจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามจากข้าราชการกรมศุลกากรในสังกัดกระทรวงการคลัง เฉพาะหน่วยงานที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับ C1 - 9 จำนวน 100 ชุด แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะทั่วไป ผู้ตอบคำถามเป็นชาย มากกว่าหญิง อายุโดยเฉลี่ย 35 ปี และเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี กว่าครึ่งหนึ่งที่มีอายุราชการ มากกว่า 11 ปี 3 ใน 4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และจำนวน 60 % ที่เคยได้รับการขึ้นเงินเดือน 2 ขั้น

2. ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบ วิธีการ ขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 90 % เห็นด้วยว่า เพื่อให้ผลการประเมินถูกต้องตรงกับความเป็นจริงผู้ประเมินควรเป็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น และควรมีผู้ประเมินสูงขึ้นไปอีก 1 ระดับ เพื่อกลั่นกรองผลการประเมิน ระยะเวลาที่เห็นว่าเหมาะสมคือ ประเมินทุก 6 เดือน และควรมีการชี้แจงวิธีการและแจ้งผลให้ผู้ถูกประเมินทราบ

มีจำนวน 84 % ที่เห็นด้วยกับขั้นตอนที่ใช้อยู่ปัจจุบัน และกว่าครึ่งหนึ่งที่เห็นว่าแบบประเมินเปิดโอกาส ให้ผู้ประเมินใช้ความรู้สึกส่วนตัว ทั้งนี้เพราะเห็นด้วยว่า การกำหนดค่าคะแนนของคุณภาพ และปริมาณงานยังไม่ได้มาตรฐาน สิ่งที่น่าสนใจคือ 75 % เห็นด้วยว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดียวกัน แต่ผู้ประเมินคนละคน ทำให้ผลการประเมินเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นจำนวน 85 % มีความเห็นว่าผู้ประเมินควรได้รับความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับในแง่ของผู้ถูกประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น และมีเพียง 4 % เท่านั้นที่เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการจับผิด แต่มีไม่ถึงครึ่งที่ทราบมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

3. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 % เห็นว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม

SPU CHONBURI

และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยที่ควรพิจารณาในแบบการประเมินควรจะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ, ความคิดริเริ่ม,ความซื่อสัตย์สุจริต,ความตรงต่อเวลาและความขยันหมั่นเพียร

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

1. แบบฟอร์มการประเมินการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีความเป็นรูปธรรม เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้สึกส่วนตัว ได้น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นค่าคะแนนที่สามารถวัดคุณภาพและปริมาณได้ชัดเจน (ดูภาคผนวก)

2. ควรมีการชี้แจง แนะนำหรือฝึกอบรมให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ วิธีการเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีความยุติธรรม

3. สร้างความรู้ และความเข้าใจในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำมาซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

4. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยพิจารณาให้อยู่บนพื้นฐาน 3 ประการ คือ

4.1 มาตรฐานนั้นสามารถวัดได้

4.2 เป็นมาตรฐานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ

4.3 และมาตรฐานนั้นจะต้องปฏิบัติได้

5. ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และไม่นำความคิดเห็นส่วนตัวเข้ามามีผลในการประเมิน ทั้งนี้โดยมีเกณฑ์วัดคือ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้วางไว้

SPU CHONBURI