

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ชื่อผู้เขียน	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	นายสมเกียรติ มาตยาบุญ
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
	อาจารย์ อรพิน สันติธีรากุล ประธานกรรมการ
	อาจารย์ นันทนา คำนวน กรรมการ
	อาจารย์ นิตยา วัฒนคุณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษาหลักการและวิธีการของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการกองการประเมินและบริหารบุคคล องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเรื่องหลักการ นโยบาย และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 29 คน ในเรื่องหลักการและวิธีการในการประเมินผล การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์และปัญหาของการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เป็น 2 ประการคือ ประการแรกเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานรวมทั้งศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน สามารถนำไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนและการพัฒนาบุคคล ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านบริหารบุคคล และประการที่สองเพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพบปะและปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดแล้ว

เสนอผลการประเมินไปยังผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีก 1 ระดับ สำหรับเทคนิควิธีการในการประเมินจะใช้วิธีผสมระหว่างวิธีประเมินตามมาตราแบบถ่วงน้ำหนัก และวิธีประเมินแบบเขียนคำบรรยาย นอกจากนี้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังกำหนดให้ผู้ประเมินจะต้องแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบทุกครั้งที่เสร็จสิ้นการประเมินผล และกำหนดให้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบและการพิจารณาหาวิธีพัฒนาศักยภาพของพนักงานในอนาคต

ผู้ประเมินส่วนใหญ่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้หลักเกณฑ์คุณภาพของผลงานและพฤติกรรมในการทำงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้ประเมินส่วนใหญ่ใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผู้ประเมินส่วนใหญ่ได้แจ้งมาตรฐานการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรและยังได้จัดบันทึกผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินส่วนใหญ่ได้แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบทุกครั้งที่เสร็จสิ้นการประเมินผลโดยใช้รูปแบบของการร่วมแก้ไข ปัญหาในลักษณะของการปรึกษาหารือร่วมกับผู้รับการประเมินในการปรับปรุงวิธีการทำงาน และผู้ประเมินส่วนใหญ่ให้นำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน

สำหรับปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากระบบการประเมินผลนั้น ผู้ประเมินส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าระบบการประเมินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงและงานในบางลักษณะยังประเมินผลได้ยาก ปัญหาที่เกิดจากผู้ประเมินจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ประเมินส่วนใหญ่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างง่าย ๆ โดยการให้คะแนนสูงเพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งกับผู้รับการประเมิน และปัญหาที่เกิดจากผู้รับการประเมินนั้น ผู้ประเมินส่วนใหญ่เห็นว่าผู้รับการประเมินมีความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนมากเกินไป

Independent Study Title : A Study of the Performance Appraisal System of the
Telephone Organization of Thailand's Officials in
Chiang Mai Province

Author : Mr. Somkiat Mattayaboon

M. B. A. : Business Administration

Examining Committee :

Lecturer	Orapin	Santidhirakul	Chairman
Lecturer	Nantana	Kumnuan	Member
Lecturer	Nitaya	Watanakun	Member

ABSTRACT

This Independent study into " A Study of the Performance Appraisal System of the Telephone Organization of Thailand's Officials in Chiang Mai Province" has the following objectives to study the performance appraisal system of the Telephone Organization of Thailand, to study the principles and the methods of the performance appraisal of the Telephone Organization of Thailand's supervisory manager in Chiang Mai Province and to study the problems of the performance appraisal.

The study was done by interviewing the Director of Personnel Evaluation and Administration Division of the Telephone Organization of Thailand concerning the principles, the policies and the methods of the performance appraisal, using questionnaires concerning the principles and the methods of the performance appraisal and any problems were met, and also by gathering data from the relevant books, journals, and documents.

The study found that the Telephone Organization of Thailand had determined the objectives of the performance appraisal into two features, the first objective was to know the performance and the future official's potentiality for salary increasing and personnel developing including using as information for personnel administration and the

second objective was to use as a tool of supervisory managers and officials for clarifying the scope, duty and responsibility of official's performance by determining the immediate managers to appraise officials the performance and sent the appraisal result to supervisory managers who were in one step - upper level. For the technique of the appraisal, the Telephone Organization of Thailand used the Graphic Rating Scales and Essay Description. For informing the performance appraisal result, the Telephone Organization of Thailand had determined that the appraisers must inform the performance appraisal result to appraisee themselves when finish the appraisal and also determined that the performance appraisal result must be used as criteria for upgrading, promotion and developing the official's potentiality in the future.

Most of appraisers who had been working in Chiang Mai Province had considered the quality of work and working behaviours as criteria of the appraisal. The performance appraisal form was a main tool which was used by most of appraisers. For the performance standard, most of appraisers had informed to appraisee by word and writing and also had recorded the official's performance. Most of appraisers had always informed the appraisal result to appraisee at the end of the appraisal in form of the problem solving by participating with appraisee to improve the process of work. Most of appraisers also used the appraisal result for considering salary increase.

For the problems of the performance appraisal of the Telephone Organization of Thailand's Officials in Chiang Mai Province, most of that appraisers agreed that the present performance appraisal system was ineffective and there was complicated to appraise some types of work. The problem which caused by appraisers was appraising the appraisee in high score to avoid the conflict with them. The problem which caused by appraisee was the overexpectation of salary increase.