

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม

Knowledge and Understanding of the Performance Appraisal System (PAS) of Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province

รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์* และประยูร สีสด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
*roong001@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม จำนวน 80 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.68, S.D. = 0.14$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.72, S.D. = 0.18$) ส่วนด้านประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.64, S.D. = 0.17$)

2. ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการรับราชการ การสังกัดหน่วยงานและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, ข้าราชการศาลยุติธรรม, จังหวัดนครปฐม

Abstract

This research aimed to: 1) study level of knowledge and understanding of the Performance Appraisal System (PAS) of Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province; and 2) compare level of knowledge and understanding of the Performance Appraisal System (PAS) of Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province as classified by personal factors. The research samples were 80 Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province derived by proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance.

The findings of this research were as follows:

1. Level of knowledge and understanding of the Performance Appraisal System (PAS) of Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province was overall at the high level ($\bar{X} = 0.68, S.D. = 0.14$). When considering in each aspect, it was found behavioral or competency-based assessment in the performance

of Judicial Service Officers was ranked at the high level of knowledge and understanding ($\bar{X} = 0.72$, S.D. = 0.18), followed by the work achievement ($\bar{X} = 0.64$, S.D. = 0.17) aspect which was rated at a moderate level of knowledge and understanding.

2. Judicial Service Officers in Nakhon Pathom Province with differences in gender, age, years of government employment, work department and affiliated organizations, and news and information exposure had different knowledge and understanding of the Performance Appraisal System (PAS) with statistical significance at 0.05.

Keywords: knowledge and understanding, the Performance Appraisal System (PAS), judicial service officers, Nakhon Pathom Province

1. บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานจัดเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน หากมีการจ้างงานก็ต้องมีการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งนายจ้างย่อมจะประเมินลูกจ้างของตนว่าปฏิบัติงานน่าพอใจมากน้อยเพียงไร หรือคุ้มค่ากับค่าจ้างหรือไม่ เพื่อจะจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม หลายประเทศจึงได้พยายามพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการประเมินผลงานคือ การที่ไม่สามารถใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจสืบเนื่องมาจากข้อบกพร่องในการวางระบบ การนำไปใช้ และการดำเนินการ นอกจากนี้แล้วยังพบสาเหตุของความล้มเหลวในการประเมินผลงานระดับองค์กร คือ การไม่ให้ความสำคัญและไม่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับต่อผลที่ได้มาจากการประเมินผลงาน ไม่มีการบังคับใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินอย่างจริงจัง และเห็นว่าเป็นเพียงกิจกรรมประจำปีที่ฝ่ายจัดการต้องทำไปตามประเพณี ไม่มีมาตรฐานในเรื่องบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินและความถี่ในการประเมิน ระบบส่วนใหญ่พัฒนาขึ้นโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือที่ปรึกษาภายนอก โดยไม่ได้เปิดโอกาสสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบ (ปิยวัฒน์ แก้วกัณทรรัตน์, 2553: 25)

ในระบบราชการไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการจากรูปแบบเดิมปรับเป็นรูปแบบใหม่ตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2552 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552: 1-48) ในปีงบประมาณ 2553 (1 ตุลาคม 2552 ถึง 31 มีนาคม 2553) เริ่มมีการนำแนวคิดและกระบวนการ “การบริหารผลการปฏิบัติงาน” มาใช้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่ทำข้อตกลงกันไว้โดยกำหนดตัวชี้วัดผลงานและค่าเป้าหมาย และพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติราชการโดยกำหนดสมรรถนะมาใช้ในส่วนราชการ เพื่อพัฒนาระบบและเครื่องมือที่สะท้อนความเป็นจริงและเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ซึ่งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ซึ่งผู้ใช้ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากที่สุดเพราะระบบใด ๆ ไม่ว่าจะสมบูรณ์เพียงใด หากผู้ใช้ขาดความรู้ความเข้าใจและการยอมรับที่จะปรับเปลี่ยนระบบและเครื่องมือ ระบบนั้นคงจะไม่มีประโยชน์ (พีระพัฒน์ พจน์สมพงษ์, 2555: 1)

ศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยหน่วยงานหลัก 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ศาลจังหวัดนครปฐม ศาลแขวงนครปฐม และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม สำนักงานศาลยุติธรรมจังหวัดนครปฐมได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยให้ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลทำหน้าที่ประเมินผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการทำหน้าที่ประเมินหัวหน้าส่วนงาน/กลุ่มงาน และหัวหน้าส่วนงาน/กลุ่มงานทำหน้าที่ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนหรือกลุ่มงานนั้น ๆ จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม จังหวัดนครปฐม, 2558: สัมภาษณ์) พบว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมที่ผ่านมาประสบปัญหามากมาย นับตั้งแต่มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่จนถึงปัจจุบัน ผู้ประเมินส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและวิธีการประเมิน ไม่ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยังยึดติดกับระบบเดิมโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะหรือหัวข้อการประเมินบางข้อมากเกินไปจนมองข้ามความสำคัญของคุณลักษณะอื่น ๆ มีอคติลำเอียง ส่วนผู้รับการประเมินก็ไม่ยอมรับผลการประเมินโดยนำผลการประเมินของตนเองไปเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานหรือกลุ่มงานอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างกันโดยไม่เชื่อว่าวิธีการประเมินจะเกิดความเป็นธรรมให้กับตนเอง นอกจากนี้ปัญหาอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความระมัดระวังเกี่ยวกับความรู้สึกต่อผู้รับการประเมินในทุกระดับ คือ ในส่วนของ

การจัดสรรวงเงินที่ใช้ในการเลื่อนเงินเดือน (สมโภชน์ ตั้งเจริญ, 2558: สัมภาษณ์) กลายเป็นประเด็นปัญหาเรื่องการจัดสรรวงเงินให้กับหน่วยงานมีความแตกต่างกันในเรื่องเงินที่จัดสรรให้ไม่เท่ากันของหน่วยงานเมื่อผลการประเมินระดับดีเด่นของสำนัก/กองหนึ่ง อาจจะไปเท่ากับระดับดีมากหรือน้อยกว่าของอีกหน่วยงานสำนักหรือกองอื่นเนื่องจากมีช่วงคะแนนต่างกันจากการจัดสรรเงินที่แตกต่างของแต่ละสำนักหรือกองนี้ส่งผลให้มีการเปรียบเทียบกันระหว่างหน่วยงานในส่วนของการประเมินผลสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คะแนนตามพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความระมัดระวังเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้รับการประเมินโดยเกรงว่า หากประเมินตามความเป็นจริงตามพฤติกรรมของผู้รับการประเมินของแต่ละบุคคล จะทำให้ผู้รับการประเมินรู้สึกต่อต้าน ไม่ยอมรับ ไม่เชื่อฟัง การบังคับบัญชายาก หรือมีความคิดว่าจะทำให้ผู้บังคับบัญชาของตนเองเสียเปรียบมีคะแนนต่ำกว่าผู้รับการประเมินในส่วนงานหรือกลุ่มงาน การประเมินเชิงพฤติกรรมการแสดงออกนั้นจึงเป็นเรื่องยาก หากผู้ประเมินและผู้รับการประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในแนวทางการประเมินสมรรถนะในเบื้องต้น หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และกระบวนการประเมินผล หรือไม่ทำข้อตกลงในการประเมินก่อนจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานล่วงหน้า อาจส่งผลให้เกิดปัญหาเมื่อถึงเวลาประเมิน ดังนั้นการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator :KPI) จะต้องชัดเจนเพื่อสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การกำหนด KPI ส่วนใหญ่เน้นเชิงปริมาณโดยมีหน่วยวัดเป็นจำนวนร้อยละและระยะเวลา มากกว่าการกำหนด KPI ในเชิงคุณภาพซึ่งมีหน่วยวัดเป็นระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงาน และระดับประสิทธิภาพในการจัดทำแผน จึงทำให้ไม่อาจจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้มากนัก ทั้งนี้ อาจเกิดจากปริมาณงานของส่วนงาน/กลุ่มงานไม่เท่ากัน โดยลักษณะงานของส่วนงานหรือกลุ่มงานจะเน้นหนักคะแนนไปที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม ฝ่ายที่งานมีปริมาณน้อยรู้สึกว่ามีขีดความสามารถที่ต่ำกว่า รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่มากหรือน้อยไม่เท่ากันด้วย จากสาเหตุของปัญหาที่กล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนำไปสู่ประโยชน์ที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับคือ ทำให้ทราบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม และปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมที่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษามานั้น สามารถสรุปรายละเอียด ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง เรื่องราวข้อเท็จจริง ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า หรือจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม โดยได้นำความรู้ กับความจำเกี่ยวกับเรื่องราวข้อเท็จจริง ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล (อรทิพา เชื้อแดง, 2550: 30) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และการประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่องค์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลตามลักษณะงานที่ทำเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเองว่าได้ผลเท่าที่ควร จะทำได้หรือด้อยกว่า หรือดีกว่าที่คาดหมายและคําค่าเงินเดือนที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์

และวิธีการต่าง ๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานผลงานที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินและผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้รับการประเมิน กำหนดร่วมกันไว้ตั้งแต่ต้นในกรอบการประเมินเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรต่อไปในอนาคต (สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม, 2553: 15) ดังนั้น การวัดระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน” จึงหมายถึง การวัดความรู้ความเข้าใจของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และการประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะ

3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและกระบวนการการบริหารผลการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2552 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553: 1-48) มาใช้โดยอนุโลมด้วยการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้หน่วยงานในสังกัด ซึ่งยึดถือปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมโดยอาศัยอำนาจตามระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของสำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2544 ข้อ 3 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 76 วรรคหนึ่ง และเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ในการประชุมครั้งที่ 12/2553 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2553 (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2553: 1-35) ประกอบด้วย 1) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน งานที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ/แผนปฏิบัติราชการประจำปี งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษซึ่งไม่ใช่งานประจำ 2) การประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรม ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ อาทิ งานวิจัยของอรทิพา เชื้อแดง (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ความเข้าใจ และการปฏิบัติตามการประกันสังคมของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างตั้งแต่ 1 - 9 คนในเขตจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า นายจ้างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามการประกันสังคม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการ ระยะเวลาเข้าสู่ระบบการประกันสังคมแตกต่างกันมีการปฏิบัติตามแตกต่างกัน ยกเว้นจำนวนลูกจ้างแตกต่างกันมีการปฏิบัติตามไม่แตกต่างกันและการปฏิบัติตามการประกันสังคมแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจด้านประกันสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาเข้าสู่ระบบการประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านประกันสังคม ยกเว้นเพศ ตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการและจำนวนลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคม

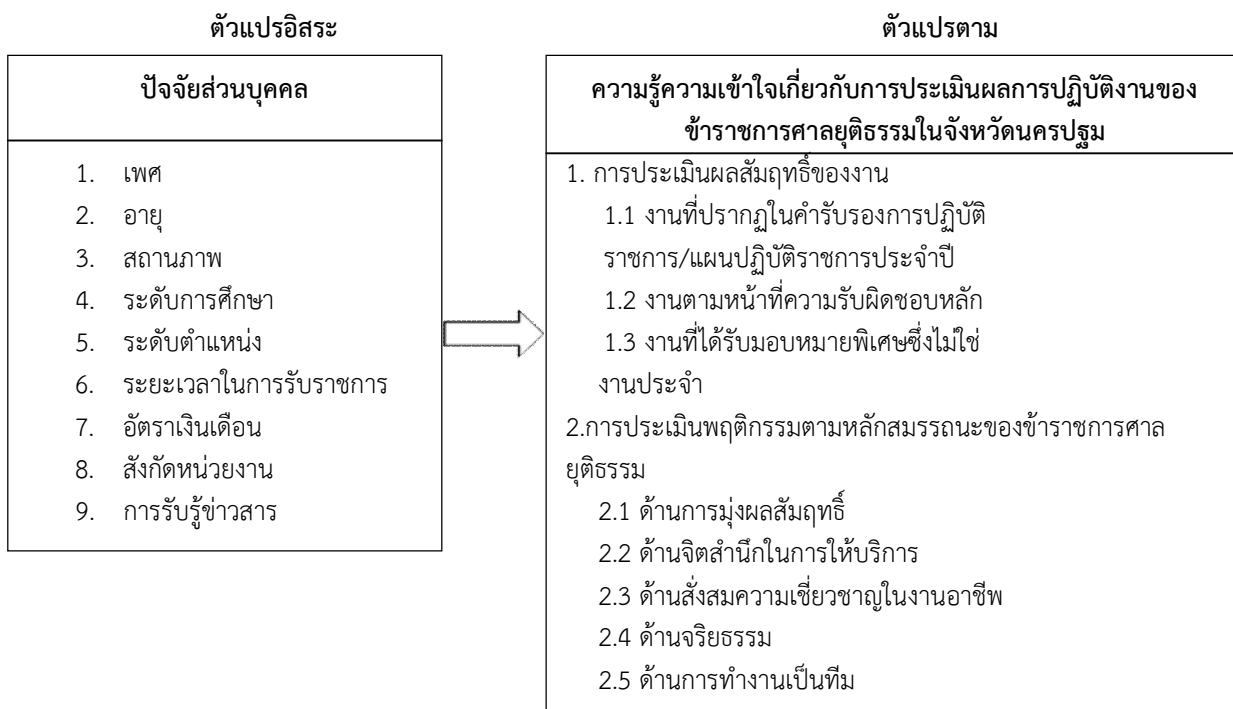
นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยของวีระชัย เสงฆ์กุล (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ความเข้าใจและปัจจัยในการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน และงานวิจัยของลำตวน เรือนโนวา (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ความเข้าใจและปัญหาในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่า เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเกือบครึ่งหนึ่งมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดเกี่ยวกับคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ และมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งไม่ให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีผลกระทบต่อสถาบันพระมหากษัตริย์หรือความมั่นคงของชาติคำสั่งดังกล่าวนี้ให้ถือเป็นที่สุด ผู้ร้องขอให้เปิดเผยจะอุทธรณ์มิได้ จากการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานวิจัยของเต็มใจ โคตรดก (2552: บทคัดย่อ) เป็นเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการรับรู้ในเรื่องลักษณะของผู้ประเมินอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนลักษณะบุคคลอื่น ๆ และการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานเห็นว่า หน่วยงานควรมีคณะกรรมการกลางในการพิจารณาเพื่อให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกัน และขยายช่องทางในการประเมินให้รอบด้านมากยิ่งขึ้น หน่วยงานควรมีผลการประเมินที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

งานวิจัยของวิทยา วีระประดิษฐ์ (2553: บทความ) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลฎีกา พบว่า ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านคือ วิธีการประเมิน ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับงานวิจัยของญาณิกา โตคำนุช (2554: บทความ) ได้วิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีประสิทธิผลในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับ ข้าราชการตำรวจทั้ง 7 สายงานไม่ยอมรับเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่องมือมีลักษณะที่กำหนดมาจากส่วนกลาง ไม่ครอบคลุมลักษณะงานของแต่ละสายงาน ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินมีลักษณะเป็นนามธรรม ด้านความยุติธรรม ข้าราชการตำรวจทั้ง 7 สายงานมีความเห็นว่าเครื่องมือนี้ไม่สามารถสร้างความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบได้ เนื่องจากปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถครอบคลุมลักษณะงานของทุกสายงานได้และจากระบบอุปถัมภ์ที่มีบทบาทแทรกแซงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดมา ด้านความเป็นส่วนตัว ข้าราชการ 5 สายงาน ได้แก่ สายงานป้องกันและปราบปราม สืบสวน จราจร อำนวยการ พิสูจน์หลักฐาน มีความเห็นว่า ปัจจัยส่วนตัวด้านหนี้สินที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวและสุดท้ายคือ ด้านความจำเพาะเจาะจง ข้าราชการตำรวจทั้ง 7 สายงานมีความเห็นว่า เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีความจำเพาะเจาะจง ไม่มีลักษณะที่บ่งชี้ถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่อย่างใด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น กำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผู้วิจัยนิยามศัพท์ไว้ดังต่อไปนี้
การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ทางด้านปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ความประหยัด ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรหรือมีผลสำเร็จของผลงานในรอบการประเมินว่าได้ผลตามค่าเป้าหมายของการปฏิบัติในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือทั้ง 3 ลักษณะงาน

ประกอบด้วยงานที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ/แผนปฏิบัติราชการประจำปี งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษซึ่งไม่ใช่งานประจำ

งานที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ/แผนปฏิบัติราชการประจำปี หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน กับผู้รับการประเมิน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายผู้บริหารและยุทธศาสตร์ศาล ยุติธรรมที่เป็นแนวทางหรือกรอบที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งถูกกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ประจำปี

งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก หมายถึง ข้อตกลงที่จัดทำขึ้นระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน เพื่อกำหนด ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามภาระงานและงานอื่น ๆ ที่มอบหมาย

งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษซึ่งไม่ใช่งานประจำ หมายถึง ข้อตกลงที่จัดทำขึ้นระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามภาระงานและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ งาน โครงการ ซึ่งไม่ใช่งานประจำตามแบบบรรยายลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งนั้น ๆ

การประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะ หมายถึง ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการประเมินที่แสดงออกที่ เห็นเด่นชัดตามสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม 5 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกในการให้บริการ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้รับการประเมินที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบตรงต่อเวลาและรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการ ปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

จิตสำนึกในการให้บริการ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้รับการประเมินที่มีความเข้าใจในคุณลักษณะ และ วิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ ตลอดจนสามารถเข้าใจความ ต้องการหรือปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน และสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้รับการประเมินที่มีการชวนช่วย สนใจใฝ่รู้ พัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อสั่งสมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

จริยธรรม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้รับการประเมินในการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ชื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดมั่นในหลักการทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของศาลยุติธรรมและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้รับการประเมินถึงความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคล อาศัยความสัมพันธ์ร่วมมือประสานกันพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องาน และผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีในทางสังคม ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการรับราชการ อัตราเงินเดือน สังกัดหน่วยงาน และการรับรู้ข่าวสารสถานภาพ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัด นครปฐม เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม 2557 ถึง เดือนมีนาคม 2558 ประชากรในการศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมซึ่งสังกัดหน่วยงาน 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 สำนักงานอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครปฐม สำนักงานประจำศาลแขวงนครปฐม และ สำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 99 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) แล้วจำแนก แบ่งชั้นตามสัดส่วนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ และวัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ “ถูก” หรือ “ผิด” โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนและหลักการวิจัยโดยนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความตรงด้านเนื้อหาของคำถามแล้วหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) รวมทั้งพิจารณาภาษาที่ใช้ว่าสามารถเข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงโดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ได้ข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ แกะไขคำถามแล้วจัดแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.72 คุณภาพด้านความเที่ยงเท่ากับ .90 และหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (try-out) จากข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ที่ไม่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง 50 คน และนำไปหาความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยง โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) คุณภาพด้านความเที่ยงเท่ากับ .90 จึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้ 1) อธิบายลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ 2) อธิบายระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้วยการทดสอบโดยใช้การทดสอบค่าที สำหรับปัจจัยด้านเพศและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการใช้การทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดไว้ที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการรับราชการ อัตราเงินเดือน และสังกัดหน่วยงาน

5. สรุปผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมากและเกาะกลุ่มกัน ($\bar{X} = 0.68$, S.D.= 0.14) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงระดับความรู้ความเข้าใจจากมากไปหาน้อยเป็นดังนี้ ด้านประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.72$, S.D.= 0.18) รองลงมา คือ ด้านประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.64$, S.D.= 0.17)

5.2 เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการรับราชการ การสังกัดหน่วยงาน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของข้าราชการมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมพบว่า ข้าราชการสายยุติธรรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับวิทยา วีระประดิษฐ์ (2553) พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลฎีกามีความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย วิธีการประเมิน ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมิน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน มีความเชี่ยวชาญประสบการณ์การปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่เท่าเทียมกันจึงทำให้ภาพรวมของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับมาก

6.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า องค์ประกอบของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีระดับมาก คือ ด้านประเมินพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการ ไม่สอดคล้องกับเติมใจ โคตรรดก (2552) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนใหญ่เมื่อเข้าราชการมาปฏิบัติงานในหน้าที่จะได้รับการอบรมพัฒนาจนเกิดความรู้ความเข้าใจและสะสมความชำนาญ ความเชี่ยวชาญประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันในแต่ละหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ข้าราชการโดยภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

6.3 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านเพศพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของลำตวน เรือนโนวา (2552) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องอาศัยทักษะในการเจรจา การรับฟัง การคิด การตัดสินใจและการสรุปข้อเท็จจริงต่าง ๆ จึงทำให้ความแตกต่างของเพศส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

6.4 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านอายุพบว่า ปัจจัยด้านอายุที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรทิพา เชื้อแดง (2551) พบว่า อายุในสถานประกอบการแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานการประกันสังคมของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างที่ต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนมากเป็นงานด้านที่มีหน้าที่ที่ต่างกันตามภารกิจในตำแหน่งนั้นและมีสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ ไม่มากนัก จึงทำให้มีการสั่งสมความชำนาญและเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเชิงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการของคนที่อายุมากจะมีประสบการณ์ความชำนาญและความเชี่ยวชาญมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า จึงทำให้ความแตกต่างของอายุส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

6.5 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านสถานภาพพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวีระชัย เสงษภักกุล (2551: บทคัดย่อ) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันในแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งในลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมิได้เกี่ยวข้องข้องกับสถานะครอบครัว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างด้านสถานภาพของข้าราชการไม่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.6 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวีระชัย เสงษภักกุล (2550) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเมื่อจบการศึกษาและได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เข้าราชการมาปฏิบัติงานในหน้าที่จะได้รับการอบรมพัฒนาจนเกิดความรู้ความเข้าใจและสะสมความชำนาญ ความเชี่ยวชาญประสบการณ์การทำงาน มีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เกิดเป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความต้องการองค์การ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของข้าราชการไม่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

6.7 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านระดับตำแหน่งพบว่า ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวิทยา วีระประดิษฐ์ (2553) พบว่าข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีประเภทตำแหน่งที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอรทิพา เชื้อแดง (2551) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนใหญ่เมื่อเข้าราชการมาปฏิบัติงานในหน้าที่จะได้รับการอบรมพัฒนาจนเกิดความรู้ความเข้าใจและสะสมความ

ชำนาญ ความเชี่ยวชาญประสบการณ์การทำงาน มีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันในแต่ละหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งของข้าราชการไม่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.8 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านระยะเวลาในการรับราชการพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของลำตวน เรือนโนวา (2552) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนมากเป็นงานที่มีหน้าที่ที่แตกต่างกันตามภารกิจในตำแหน่งนั้นและมีสลับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ ไม่มากนัก จึงทำให้มีการสะสมความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเชิงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการ หากข้าราชการมีระยะเวลาในการรับราชการมากจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างของด้านระยะเวลาในการรับราชการ ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

6.9 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนพบว่า ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวีระชัย เสงฆ์กุล (2550) พบว่า รายได้ของประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่แตกต่างกันจะมีระดับความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากอัตราเงินเดือนของข้าราชการศาลยุติธรรมมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ เพียงพอกับความต้องการ ทำให้สามารถอุทิศเวลาให้กับทางราชการและไม่จำเป็นต้องเอาเวลาราชการไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อดำรงตนเอง อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรข้าราชการศาลยุติธรรมในการดำรงชีพจะมีความเป็นอยู่แบบสมถะไม่ค่อยเข้าสังคมมากนักต่างกับองค์กรอื่น จึงจึงมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพโดยไม่เดือนร้อนมากนัก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างด้านอัตราเงินเดือนของข้าราชการไม่ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.10 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านการสังกัดหน่วยงานพบว่า ปัจจัยด้านการสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของญานิกา โตะคำนุช (2553: 102) พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเนื่องจากการที่เครื่องมือมีลักษณะที่กำหนดมาจากส่วนกลางไม่ครอบคลุมลักษณะงานของแต่ละสายงาน ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินมีลักษณะเป็นนามธรรม ด้านความยุติธรรมพบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 7 สายงาน มีความเห็นว่า เครื่องมือนี้ไม่สามารถสร้างความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบได้เนื่องจากปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถครอบคลุมลักษณะงานของทุกสายงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการสังกัดหน่วยงานของข้าราชการแต่ละหน่วยงานมีการส่งเสริมความรู้ที่ต่างกัน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของข้าราชการในแต่ละสังกัดหน่วยงานเกี่ยวกับด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการ มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละสังกัดหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความแตกต่างด้านการสังกัดหน่วยงาน ส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

7.1.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการจัดฝึกอบรม การประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือ การแจ้งเวียน ที่เกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานให้เท่าเทียมกันของข้าราชการในทุกสังกัด โดยมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี งานในหน้าที่ความรับผิดชอบและงานตามที่ได้รับมอบหมายพิเศษเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานให้มากขึ้นกว่าเดิม อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงมากยิ่งขึ้น

7.1.2 หน่วยงานควรให้การส่งเสริมสนับสนุนโดยจัดอบรมทักษะในการเจรจา การรับฟัง การคิด การตัดสินใจ และการสรุปข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้กับข้าราชการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวที่ไม่แตกต่างกัน

7.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องแผนปฏิบัติงานและงานกิจกรรมโครงการหรืองานพิเศษมากขึ้น ตลอดจนมอบหมายให้ผู้ที่มียุ่่มากเป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำ หรือมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างกันโดยมีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน เพื่อให้ข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่าได้มีการสั่งสมความชำนาญและเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเชิงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมตามหลักสมรรถนะของข้าราชการที่ไม่แตกต่างกันกับผู้ที่มีอายุมากกว่า

7.1.4 ผู้บริหารควรให้ข้าราชการที่มีระยะเวลาในการรับราชการน้อยได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมอบรมสัมมนา ฝึกปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกรูปแบบโดยเฉพาะการสนับสนุนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเต็มที่ รวมถึงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างกันหรือให้ข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีระยะเวลาในการรับราชการมากเป็นผู้สอนงานถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีให้กับข้าราชการที่มีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า ให้เกิดกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่วัดผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

7.1.5 ผู้บริหารควรจัดประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดแผนพัฒนาข้าราชการโดยเฉพาะการสนับสนุนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้ข้าราชการได้มีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางทางการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมชี้แจง การค้นคว้าผ่านระบบสารสนเทศ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฝึกปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกรูปแบบ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างกัน การจัดให้มีผู้สอนงานถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดี และการจัดทำหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดประเมินผลที่ใช้ในการประเมินปฏิบัติงานให้ชัดเจน ทำให้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริงมีมาตรฐานเดียวกัน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาความรู้ความเข้าใจที่จะส่งผลให้มีความเชื่อมั่นในระบบการประเมินมากขึ้น อีกทั้งเพื่อแก้ไขปัญหาคำถามความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีความรู้ความเข้าใจในงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี งานในหน้าที่ความรับผิดชอบและงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ รวมถึงความสามารถในแสดงพฤติกรรมการทำงานตามหลักสมรรถนะที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีจิตบริการ สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีจริยธรรมและมีการทำงานเป็นทีม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอีกแนวทางหนึ่ง

7.1.6 ผู้บริหารควรสนับสนุนพิจารณาความดีความชอบให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และมีอัตราเงินเดือนที่เพิ่มสูงขึ้น จะกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสียสละทุ่มเท พยายามปรับปรุงและปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่เท่านั้น ในการศึกษารุ่นต่อไปผู้วิจัยควรที่จะวิจัยเชิงทดลอง โดยสร้างสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามทฤษฎี แล้วพิจารณาความรู้ความเข้าใจที่จะเกิดขึ้นว่า เป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่

7.2.2 ผู้วิจัยควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหารูปแบบในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐมกับกลุ่มข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดอื่น ๆ ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามา 7 เดียวกัน

8. เอกสารอ้างอิง

กฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2552. (2552). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่มที่ 126). ตอนที่ 78 ก (15 ตุลาคม).

เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม จังหวัดนครปฐม. (2558). **สัมภาษณ์**, 18 มกราคม 2558.

เต็มใจ โคตรดก. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถาบันจุฬารักษ์**.

วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ปิยวัฒน์ แก้วกันทรรัตน์. (2553). การพัฒนากลยุทธ์การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยในกำกับของ
รัฐ: กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผู้อำนวยการสำนักงานศาลจังหวัดนครปฐม.(2558). สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2558.
- พีรพัฒน์ พจน์สมพงษ์. (2555). การถ่ายทอดกลยุทธ์ด้วยวิธีการแบบดุลยภาพของส่วนพัฒนาบุคคลกองการเจ้าหน้าที่กรม
พัฒนาที่ดิน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ลำดวน เรือนโนวา. (2553). ความรู้ความเข้าใจและปัญหาในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ
พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือนของ
ข้าราชการพลเรือนสามัญ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม. (2553). คู่มือการบริหารผลการปฏิบัติราชการและเลื่อนเงินเดือนสำหรับ
ข้าราชการศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม.
- อรทิพา เชื้อแดง. (2548). ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตามการประกันสังคมของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างตั้งแต่ 1-9
คน ในเขตจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.