

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ
(องค์การมหาชน)

THE RELATIONSHIP BETWEEN FEEDBACK PERCEPTION
AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES: CASE STUDY AT
THAILAND INSTITUTE OF NUCLEAR TECHNOLOGY
(PUBLIC ORGANIZATION)



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ
(องค์การมหาชน)



เจตรัตน์ เสงี่ยมพันธุ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


ปีการศึกษา 2560


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ
(องค์การมหาชน)
The Relationship between Feedback Perception and Performance of
Employees: Case Study at Thailand Institute of Nuclear Technology
(Public Organization)

ชื่อ - นามสกุล นายเจตรัตน์ เสงี่ยมพันธุ์
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ วัฒนาน, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2560

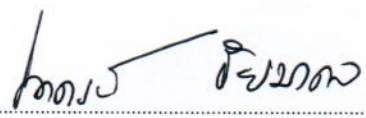
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(พันเอกหญิง ชมนพธีร์ สิมการ, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ วัฒนาน, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นายเจตรัตน์ เสงี่ยมพันธุ์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฌ น่าน, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และผลการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test, F-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก อยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบอยู่ในระดับน้อย ส่วนผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด

นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เพียงด้านคุณภาพของงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เพียงด้านเดียว

คำสำคัญ: การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ผลการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	The Relationship between Feedback Perception and Performance of Employees: Case Study at Thailand Institute of Nuclear Technology (Public Organization)
Name - Surname	Mr. Jetarats Senghaphan
Major Subject	General Management
Independent Study Title	Assistant Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2017

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to investigate the level of feedback perception and performance, 2) to study individual factors affecting feedback perception, and 3) to examine the relationship between feedback and performance. Questionnaire was administered to 200 samples at Thailand Institute of Nuclear Technology (Public Organization). The data was then analysed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, F-test and Pearson Correlation Coefficient.

The results revealed that Thailand Institute of Nuclear Technology employees had intermediate feedback perception with intermediate positive perception and low negative feedback for overall aspect while their performance was at a high level in every aspect especially the highest in quality of work.

Moreover, it was found that the employees with different gender and education level had no difference in the feedback perception whereas the employees with different age and work experience did. The positive feedback related positively with performance at a statistical significance of 0.05. On the other hand, the negative feedback related with performance only in quality of work at 0.01 level of significance.

Keywords: feedback perception, performance

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กล้าหาญ ฌ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลา และให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการศึกษาค้นคว้าที่ถูกต้อง ตลอดจนช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง และแก้ไขด้วยความละเอียดถี่ถ้วน เอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จนผู้ทำการศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจและเกิดทักษะในการศึกษา ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณา เป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ พันเอกหญิง ดร.ธมนพัชร สิมากร ประธานกรรมการสอบ และ ดร.มะดาโอะ สุหลง กรรมการสอบ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข ดร.ดวงพร พุททวงศ์ และ ดร.มะดาโอะ สุหลง ที่กรุณาสละเวลาตรวจความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสถาบัน หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ทุกท่านที่สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจในงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ประสิทธิภาพวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ ให้การอบรมสั่งสอน ให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษาของการทำงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ MGY 58 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้กัน และขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่มอบโอกาสทางการศึกษา สนับสนุนทุนทรัพย์และให้กำลังใจตลอดมา

สุดท้ายนี้ อานิสงฆ์ที่ได้รับจากคุณประโยชน์และคุณค่าของงานค้นคว้าอิสระเล่มนี้ผู้วิจัยขอ มอบให้แก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

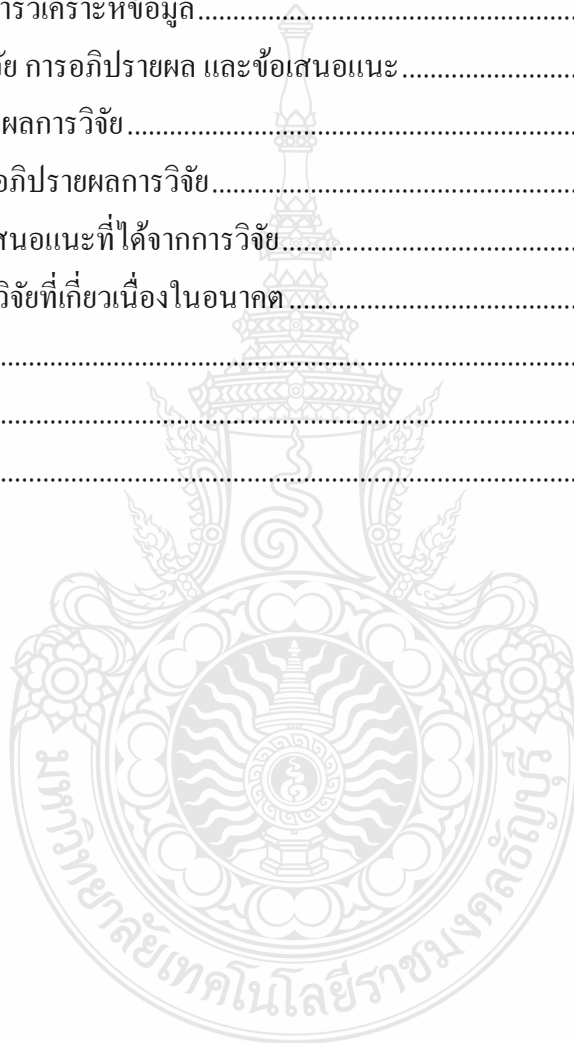
เจตรัตน์ เสงี่ยมพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ.....	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	30
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	34
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	46
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	71
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	74
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	98



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนพนักงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งตามประเภท.....	40
ตารางที่ 4.1	จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน	47
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ข้อมูลย้อนกลับ	49
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	50
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ.....	51
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน	52
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน	53
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน	54
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	55
ตารางที่ 4.9	แสดงผลเปรียบเทียบการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ จำแนกตามเพศ	56
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยรวมของ พนักงานจำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกของ พนักงานจำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้การให้ข้อมูล ย้อนกลับของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้การให้ข้อมูล ย้อนกลับของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวม ของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	64
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกของ พนักงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	65
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการ ปฏิบัติงาน	67
ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานแตกต่างกัน	68
ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	68



สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ทรัพยากรมนุษย์จึงถูกพัฒนา และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากองค์กรใดไม่มีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นย่อมมีโอกาที่จะถูกผลักดันให้ออกจากการแข่งขัน ดังนั้นการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะบอกได้ถึงความสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีผลมาจากการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้หัวหน้างานทราบถึงการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ หัวหน้างานสามารถหาแนวทางในการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเกิดทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน การตั้งคำถามก็เป็นเทคนิค และกลยุทธ์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน การตอบคำถามของพนักงานจะชี้ให้เห็นถึงมุมมอง ทักษะของพนักงานที่มีต่องาน รับรู้ถึงปัญหาของงาน จากการตั้งคำถามและผลจากคำตอบที่ได้รับจะช่วยให้หัวหน้างานสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งช่วยให้หัวหน้างานสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีแก่พนักงาน เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาให้ตรงตามความต้องการต่อไป

การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ถือเป็นทักษะพื้นฐานในการบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ที่หัวหน้างานพึงมี เพราะหัวหน้างานจำเป็นต้องสื่อสารข้อมูลย้อนกลับไปยังพนักงานให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับที่หัวหน้างานสื่อสารไปยังพนักงานนั้น จะต้องเป็นข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน ชี้เฉพาะเจาะจงไปที่ประเด็นสำคัญหรือมีตัวอย่างอธิบายประกอบชัดเจนให้พนักงานเข้าใจ ถ้าหากข้อมูลย้อนกลับที่หัวหน้างานสื่อสารไปยังพนักงานมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนหรือกว้างเกินไป อาจทำให้พนักงานเกิดความสับสน และไม่ทราบว่าทำให้ปรับปรุงแก้ไขเช่นไร อย่างไร หรือควรพัฒนาส่วนใดเพิ่มเติม (Smeltzer, Leonard and Hynes, 2002, p.251; Cannon and Witherspoon, 2005, p.123) และนอกจากประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้างาน ในส่วนของพนักงานหรือผู้รับข้อมูลย้อนกลับก็จำเป็นต้องเปิดรับข้อมูลย้อนกลับจาก

หัวหน้างาน เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับเหล่านั้นมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างแนวคิด ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติพนักงานส่วนใหญ่ มักหลีกเลี่ยงที่จะรับข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากข้อมูลย้อนกลับมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นอย่างไร

ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก คือการอธิบายถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของพนักงานว่ามีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงานมีความถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะแตกต่างจากการชื่นชมยินยอม เพราะเป็นเพียงการพูดชื่นชม แต่ไม่ได้อธิบายถึงเหตุผลที่ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีนั้น ไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานจะไม่ทราบว่าการทำงานอย่างไรที่ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานจึงควรให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกที่ถูกต้องเหมาะสม และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ คือ การอธิบายถึงผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังหรือควรจะเป็น ว่าไม่เหมาะสมอย่างไร มีจุดใดบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข โดยจะกล่าวเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว มิใช่เรื่องส่วนตัวหรือเรื่องทั่ว ๆ ไปของพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งไม่บอกแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในแนวทางที่ดีขึ้น และจะไม่ปฏิบัติงานเช่นนั้นอีก ถ้าหัวหน้างานละเลยการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ จะทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานในทางที่ไม่ถูกต้องต่อไป เนื่องจากพนักงานไม่ทราบถึงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และเข้าใจผิดคิดว่าสิ่งที่ปฏิบัตินั้นคือสิ่งที่ถูกต้อง

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบเป็นอีกปัญหาที่หัวหน้างานจะต้องพบ เพราะพนักงานส่วนใหญ่หลีกเลี่ยงการรับข้อมูลย้อนกลับในเชิงลบที่มีผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด หรือผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง จึงพยายามหลีกเลี่ยงเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของตน และไม่ยอมรับผลการประเมินการปฏิบัติงานที่แท้จริง ดังนั้นหัวหน้างานจึงต้องพยายามหาแนวทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรับทราบผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ว่ามีจุดใดควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจะแตกต่างจากการตำหนิ ดิเตียน ที่เป็นการพูด การตำหนิที่ตัวบุคคล โดยไม่มีคำอธิบายถึงสาเหตุและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้พนักงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร โดยปกติคนทั่วไป มักมองว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น ดังนั้นการถูกตำหนิจึงถูกมองว่าไม่ถูกต้อง และผู้รับมักจะไม่เห็นด้วย และมีแนวโน้มส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน (Cannon and Wither spoon, 2005, p.122)

ในส่วนของระยะเวลาของการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพควรให้ทันทีกับพฤติกรรมที่ผู้รับได้แสดงออกหรือหลังจากที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น การให้ข้อมูลย้อนกลับในทันทีจะส่งผลกระทบต่อผู้รับมากกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับล่าช้า เพราะการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ล่าช้าจะลดความเข้าใจและการเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้น ๆ (Dejanasz, Dowd and Schneider, 2002, p.127; Smeltzer, Leonard and Hynes, 2002, p.251) ในปัจจุบันคนทำงานสมัยใหม่มักให้ความสนใจกับผลการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เนื่องจากการได้รับการพัฒนาจากข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของหัวหน้างานนั่นเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับไม่ได้มีประโยชน์เพียงแค่ช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังช่วยให้พนักงานได้มีการพัฒนา และช่วยลดอัตราการลาออก และลดปัญหาอื่น ๆ ที่อาจตามมาอีกด้วย (Van Fleet et al., 2005, pp.38-39)

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงาน สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นเพื่อทำการศึกษาวิจัยและพัฒนาการนำพลังงานนิวเคลียร์มาใช้ในการพัฒนาประเทศชาติ ภารกิจหลักในการนำนิวเคลียร์มาใช้ประโยชน์มี 2 ประการ คือ 1. การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ 2. การให้บริการเผยแพร่และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศ โดยมีการบริหารจัดการองค์กรให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งสภาพการแข่งขันทางภาคธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรในระดับสากล ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลงในสถานะที่มั่นคง ทันสมัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีจะช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังและส่งผลในระดับองค์กรต่อไป

จากความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจในปัจจัยดังกล่าว โดยมีเป้าหมายในการศึกษา คือ การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่ามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของ

พนักงาน เพื่อหาแนวทาง รูปแบบในการให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานที่เหมาะสม และส่งผลให้ การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และระดับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ และผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน

1.3.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบัน เทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2559)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ข้อมูลตัวแปร ดังนี้

1.) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ

- การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก
- การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ

2.) ตัวแปรตาม

2.1) ผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

- คุณภาพของงาน
- ปริมาณงาน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนมกราคม 2560 - เดือนเมษายน 2560

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ และพนักงานระดับลูกจ้าง

การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง หัวข้อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ ว่ามีผลงานเป็นอย่างไร เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้หรือไม่ โดยอธิบายให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำไปสู่การรักษาผลการปฏิบัติงานที่ดีไว้ หรือการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีความเหมาะสมและสนับสนุนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน รวมถึงให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก เป็นการให้ข้อมูลแก่พนักงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานประพฤติปฏิบัติได้ดี ซึ่งจะส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ เป็นการให้ข้อมูลแก่พนักงาน โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ รวมถึงให้ข้อคิดเห็นด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงาน of พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดและได้รับมอบหมาย โดยมีปัจจัยที่จะถูกนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ

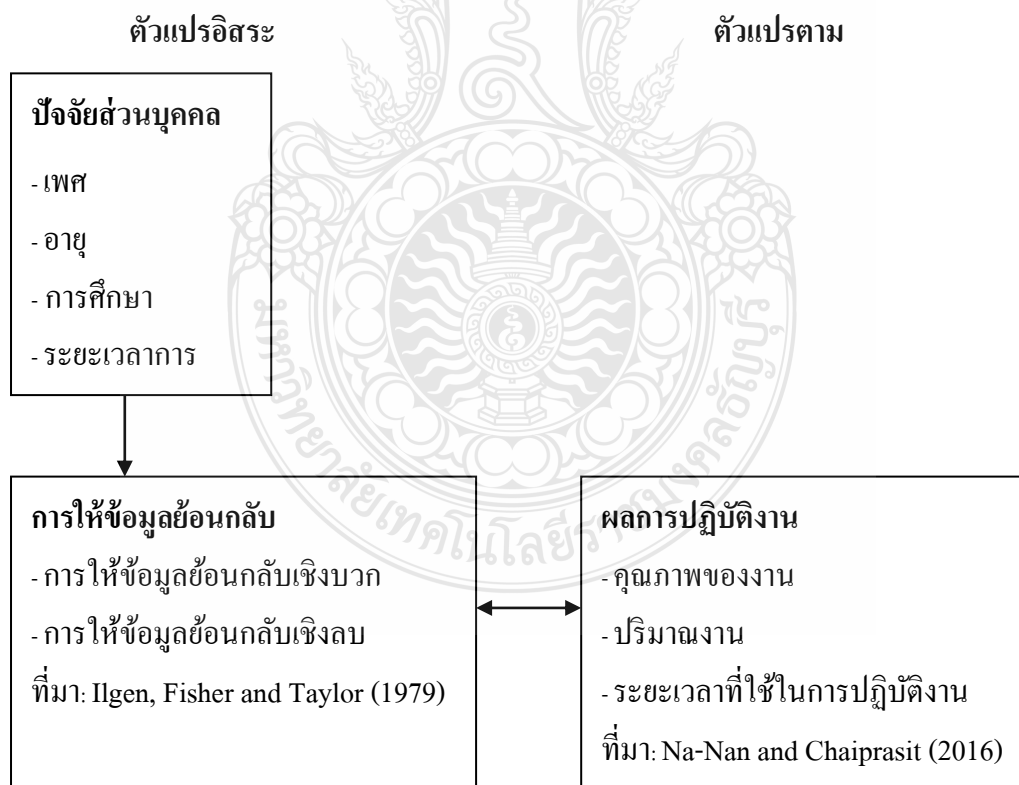
การปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) คุณภาพงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นต้องมีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานมีความถูกต้องเรียบร้อย และมีความเสียหาย หรือมีการแก้ไขงานลดลง

(2) ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งมีความสมดุลกันระหว่างปริมาณงานกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน และมีความเหมาะสมตรงกับความสามรถ

(3) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง รวมถึงความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเวลาการทำงานที่มีอยู่

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ

1.7.2 สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.7.3 สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยค้นคว้าจากหนังสือวารสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลอ้างอิงที่เกี่ยวข้องผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยนำเสนอเนื้อหาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.3 ประวัติสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

จำเนียร จวงตระกูล (2527) ได้ให้ความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งอยู่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นการสื่อสารสองทาง มีหัวหน้างานเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับและพนักงานเป็นผู้รับข้อมูลย้อนกลับ มีจุดประสงค์เพื่อทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

สุชาติ รุมาคม (2524, น.337) ข้อมูลย้อนกลับ คือ ข้อมูลที่ให้กับบุคคลเพื่อจุดประสงค์ในการรักษาและปรับปรุงการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้พนักงานทราบถึงข้อดีข้อเสียของตนเอง ช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ในด้านผลการปฏิบัติงานการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความจำเป็นที่จะนำไปใช้เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และมักนำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของการทำงานหรือโครงการ (Project) เพื่อเป็นการพิจารณาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการทำงาน

อลงกรณ์ และสมิต (2539) ได้ให้ความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ว่า การให้พนักงานผู้รับข้อมูลย้อนกลับได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนในสายตาของหัวหน้า รวมทั้งมีการหารือถึงจุดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุผลยิ่งขึ้นและผลการปฏิบัติงานใดที่ควรรักษาไว้

Dejanaszal al et., (2002, pp.122-123) การให้ข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบุคคล เพื่อให้บุคคลได้รู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเองนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนความเข้าใจที่เหมาะสมของพฤติกรรมที่ปฏิบัติ และเป็น โอกาสที่ดีที่จะทำให้บุคคลได้ทบทวนและแก้ไขพฤติกรรม รวมทั้งผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ทั้งนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับยังเป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้แสดงออกกับมาตรฐานหรือความคาดหวังว่าควรทำต่อไปหรือควรหยุด และจะแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นได้อย่างไรในอนาคต หากการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดี จะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานและช่วยให้บุคคลมีความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น

Alvaro, Bucklin and Austin (2001, pp.4-5) ได้ให้ความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ข้อมูลย้อนกลับ คือ การให้ข้อมูลแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่งและประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลย้อนกลับ คือ การส่งผ่านข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกลับมายังผู้รับข้อมูล
3. ข้อมูลย้อนกลับ คือ ข้อมูลที่บอกให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าอะไรคือสิ่งที่เขาปฏิบัติได้ดี และมีวิธีการปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมอย่างไร
4. ข้อมูลย้อนกลับ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เพื่อให้บุคคลนำไปพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น

จากความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับ จึงสรุปได้ว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและพนักงาน ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ คือ หัวหน้า และมีผู้รับข้อมูลย้อนกลับคือพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่คาดหวังหรือไม่ และแจ้งให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ ที่จะเป็นการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การรักษาไว้ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือการปรับปรุงแก้ไขการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีความถูกต้องเหมาะสม และสนับสนุนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน รวมทั้งให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เป็นการพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน

ความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

Cardy (2004, p.75) พนักงานมีความต้องการทราบว่าหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง คิดอย่างไรกับตนเอง รวมถึงผลการปฏิบัติงาน ว่าตนสามารถปฏิบัติงานอะไรได้ดี และผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับจะส่งผลต่อความรู้สึกทางจิตใจด้วย จึงเป็นแรงจูงใจและความต้องการของมนุษย์โดยธรรมชาติ

Lyden (2511) อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล (2527) การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหัวหน้าจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เป็นประจำ และในขณะเดียวกันหัวหน้าก็จะได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน

Hamilton and Parker (1997, p.18) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจะเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยชี้แนะ จูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม พฤติกรรมใดที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ควรที่จะลดหรือหยุดปฏิบัติต่อไปทำให้พนักงานได้เข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร และรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ตรงตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร และได้รับข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้า เนื่องจากว่าพนักงานจะมีความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกดีถ้าหากความคิดเห็นหรือผลการปฏิบัติงานของพวกเขาที่มีความสำคัญ ส่วนนี้จะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น ซึ่งจะให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลงอีกด้วย

Newstrom and Davis (1993) การรับข้อมูลย้อนกลับ เป็นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองซึ่งจะช่วยส่งเสริมในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงตนเองและแนวทางในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ รวมถึงการประเมินทักษะ ความสามารถ ของตนเองด้วย และยังเป็นการเสริมแรง การกระทำในทางที่ดี และแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่ดีด้วย การรับข้อมูลย้อนกลับนั้น สามารถทำให้พนักงานมีพฤติกรรมหรือทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป การแสวงหาหรือร้องขอข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์สำหรับพนักงาน เนื่องจากการให้ข้อมูลย้อนกลับ จะช่วยให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองปฏิบัติตรงตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกจะเป็นการสร้างความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ

ในส่วนของคุณค่าของการให้ข้อมูลย้อนกลับ นี้ Van Fleet, Peterson and Van Fleet (2005, pp.38-39) ที่ศึกษาวิจัยการปิดช่องว่างของการให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างหัวหน้างาน และพนักงานด้วยระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) ได้กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทั้งองค์กรและพนักงาน โดยพนักงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในระดับที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงด้วย และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ไม่เพียงพอก็จะทำให้พนักงานไม่รู้ว่าการปฏิบัติงานของตนนั้นเป็นอย่างไร หรือจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร เมื่อเกิดช่องว่างของการให้ข้อมูลย้อนกลับพนักงานจึงไม่ได้เป็นเพียงบุคคลเดียวที่ได้รับผลกระทบ แต่ทั้งองค์กรจะได้รับผลกระทบจากผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังจากพนักงาน ทั้งการขาดการปรับปรุงและพัฒนา อัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้นและปัญหาอื่น ๆ ที่จะตามมา

จะเห็นได้ว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญทั้งต่อตัวพนักงาน หัวหน้า และองค์กร ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการทำงานของตนเอง ว่าควรปฏิบัติอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพ และสิ่งใดควรปรับปรุง เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ในส่วนของหัวหน้า การให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่คาดหวัง ในส่วนขององค์กร การให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้องค์กรมีผลิตภาพมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับพนักงานด้วย

วัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

จำเนียรจวงตระกูล (2527) ได้ระบุวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ดังนี้

1. เพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงานในการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน
2. เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่องานที่ได้รับมอบหมาย และรับรู้ปัญหาที่มีส่วนใดควรต้องปรับปรุงแก้ไข หรือไม่
3. เพื่อสำรวจพฤติกรรมของพนักงานว่าพึงพอใจในผลการประเมินที่ออกมาเพียงใด
4. ประโยชน์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

Harvard Business School (2006, pp.4-6) การให้ข้อมูลย้อนกลับ มีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานมีการประพฤติปฏิบัติที่ดี มีความรู้ความสามารถ ทักษะที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยแนะนำวิธีการ แนวทางแก่พนักงานว่าจะพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างไร เป็นการผลักดันให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาความก้าวหน้า ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวก (Positive Feedback) เป็นการเสริมแรงการกระทำที่ดี ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงแก้ไข (Corrective

Feedback) เป็นการให้ข้อมูลเพื่อต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการกระทำที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือการเสนอแนะรูปแบบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรับรู้แนวทางในการปฏิบัติและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น

Schreuder (2005, p.237) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือการสัมภาษณ์หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 2 ประการ คือ 1. เพื่อเป็นการทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบหลักและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. เพื่อการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตหรือการตั้งจุดมุ่งหมายที่พนักงานจะต้องพยายามปฏิบัติให้ได้ตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยที่หัวหน้าและพนักงานต้องร่วมกันพิจารณากำหนดเป้าหมาย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2551, pp.195-196) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานทราบว่า หัวหน้ามีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อร่วมกันพิจารณาจุดแข็งของพนักงานในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อร่วมกันพิจารณาจุดอ่อน/ข้อบกพร่องของพนักงานในการปฏิบัติงาน ว่ามีจุดใดควรปรับปรุงแก้ไข
5. เพื่อตกลงร่วมกันในแผนการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
6. เพื่อพิจารณากำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน
7. เพื่อตกลงร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงานในการตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในอนาคต
8. เพื่อทราบพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน ว่ามีความพึงพอใจต่อผลการประเมินมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับจึงมิใช่เพียงการบอกว่าพนักงานทำงานได้ดีหรือไม่ดี แต่เป็นการให้ข้อมูลเพื่อให้พนักงานทราบถึงสาเหตุที่มาของผลการปฏิบัติงาน ว่าทำไมถึงมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีวิธีการขั้นตอนอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเหมาะสม หรือเพราะสาเหตุใด ผลการปฏิบัติงานจึงไม่เป็นที่น่าพอใจ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถใช้ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน โดยข้อมูลย้อนกลับที่ดี มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ไม่นำเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องอื่น ๆ เข้ามาร่วมพิจารณาในการให้

ข้อมูลย้อนกลับ และต้องเป็นข้อมูลที่เป็นความจริง อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล ซึ่งเป็นแนวทางที่พนักงานสามารถยอมรับและปฏิบัติได้

ประโยชน์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

จำเนียร (2527) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน

- ช่วยให้พนักงานรับรู้ความความคิดเห็นของหัวหน้าเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- ทำให้พนักงานได้รับทราบเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ช่วยให้พนักงานได้รู้จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง เพื่อหาแนวทางการรักษา และปรับปรุง

แก้ไข

- พนักงานสามารถจับแนวทางที่องค์กรหรือหัวหน้ามุ่งประสงค์จะทำให้ตนบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
- พนักงานได้คลายความสงสัยว่าหัวหน้าเอาความรู้สึกพอใจเป็นเครื่องวัดผลการปฏิบัติงานหรือมีหลักเกณฑ์ที่ใช้อย่างเสมอภาคกับทุกคน

2. ประโยชน์ต่อหัวหน้า

- หัวหน้าได้มีโอกาสใกล้ชิดกับพนักงานมากขึ้น ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน
- ช่วยให้หัวหน้ารับรู้ถึงการปฏิบัติงาน วิธีการขั้นตอนการทำงานของพนักงาน และสามารถให้คำแนะนำแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่ดี
- ทำให้หัวหน้ารับรู้พฤติกรรม ความรู้สึก ความคิด ทักษะของพนักงานและช่วยสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ช่วยให้หัวหน้าสามารถพิจารณาตัดสินใจและควบคุมเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของพนักงาน

3. ประโยชน์ต่อองค์กร

- เป็นการบ่งบอกถึงความเข้าใจ เนื่องจากพนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- ทำให้ทุกคนในองค์กรมีความคิด ทักษะที่เป็นไปในทางเดียวกัน
- เป็นแนวทางที่จะทำให้พนักงานมีการปรับปรุงและพัฒนาไปตามเป้าหมาย ขององค์กร
- ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์กร สร้างขวัญกำลังใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว

กระบวนการในการให้ข้อมูลย้อนกลับ

กระบวนการในการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่ให้หัวหน้าได้ประเมินว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ทำได้ตรงตามเกณฑ์เป้าหมายที่คาดหวังไว้หรือไม่ (อ้างถึงใน ธนิกานต์ อากาศวิภาต, 2548, p.10) ได้พูดถึงวิธีการที่จะทำให้การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูล หัวหน้าจำเป็นต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น โดยหัวหน้าจะต้องชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ

2. วางแผนการในการให้ข้อมูลย้อนกลับ หัวหน้าจะต้องให้ความสำคัญถึงวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ และเตรียมรายละเอียดสำคัญต่าง ๆ ที่จะแจ้งแก่พนักงาน รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขและประเด็นต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า

3. ในการให้ข้อมูลย้อนกลับควรมีบรรยากาศที่เหมาะสม สถานที่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยปราศจากสิ่งรบกวน หรือหันเหความสนใจของพนักงาน และควรกระทำในช่วงเวลาที่เหมาะสม ทั้งผู้ให้และผู้รับมีความพร้อมที่จะให้และรับข้อมูลย้อนกลับทั้งสองฝ่าย เพื่อประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลย้อนกลับ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

4. ดำเนินการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญ เป็นการสื่อสารข้อมูลกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน โดยหัวหน้าจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ มีความเฉพาะเจาะจง ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานรับทราบและเข้าใจข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้า และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งตัวพนักงานก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับด้วย

5. หัวหน้าควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการตรวจสอบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีผลเป็นอย่างไร บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หลังจากได้รับข้อมูลย้อนกลับไปแล้วนั้น

Daft (2008, p.210) กล่าวถึงกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ดังนี้

1. การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานว่ามีพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร
2. การประเมินพฤติกรรมกับเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ ใช้การประเมินอย่างไร
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผล ว่ามีผลเป็นอย่างไร ตรงตามเป้าหมายที่คาดหวังหรือไม่
4. การพัฒนา มีวิธีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร สิ่งใดควรคงไว้และรักษา

Ilgen, Fisher and Taylor (1979) ได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลย้อนกลับด้วยการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการให้ข้อมูลย้อนกลับระดับบุคคลต่อพฤติกรรมในองค์กร เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญทำให้การให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยทำให้ได้ตัวแบบของกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปสู่ผู้ถูกประเมิน โดยสามารถสรุปองค์ประกอบภายในกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลย้อนกลับได้ ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูลย้อนกลับ (Source) หรือผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ หนึ่ง บุคคล ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือแม้แต่ลูกค้า สอง งาน (Task) และสาม ตนเอง (Self) ทั้งนี้ แหล่งที่มาของข้อมูลย้อนกลับจะส่งผลต่อการยอมรับข้อมูลย้อนกลับของบุคคลจะต้องประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา (Credibility) ว่าเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเหมาะสมที่จะตัดสินพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องหรือไม่ และอำนาจของแหล่งที่มา (Power) เป็นอำนาจในการให้รางวัลหรือลงโทษแก่บุคคล

2. ข้อมูลย้อนกลับที่รับรู้ (Perceived Feedback) หมายถึง การที่ผู้รับนั้นประเมินว่าข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับมาจากแหล่งที่มาต่าง ๆ นั้นมีความถูกต้องหรือไม่ โดยบุคคลมักจะยอมรับข้อมูลย้อนกลับที่มาจากคนใกล้ชิดตัวมากกว่า ทั้งนี้สารที่ส่งหรือข้อมูลย้อนกลับที่ให้นั้น จะมีเรื่องของเวลาเข้ามาประกอบด้วย ข้อมูลย้อนกลับที่ให้แบบล่าช้านั้นจะมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบทันที ข้อมูลย้อนกลับทางบวกจะทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณค่ามากกว่าข้อมูลย้อนกลับทางลบ และการให้ข้อมูลย้อนกลับบ่อย ๆ จะช่วยให้ผู้รับสามารถประยุกต์ข้อมูลย้อนกลับเหล่านั้นได้ดี

3. การยอมรับข้อมูลย้อนกลับ (Acceptance of Feedback) หมายถึง ความเชื่อของผู้รับว่าข้อมูลย้อนกลับนั้นถูกต้องกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง การยอมรับข้อมูลย้อนกลับจะมากขึ้นถ้าผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับมีความน่าเชื่อถือและความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งมีความน่าไว้วางใจในส่วนของข้อมูลย้อนกลับนั้น ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมักจะได้รับการยอมรับมากกว่าข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ด้านตัวของผู้รับข้อมูลย้อนกลับ อายุมีผลต่อการยอมรับข้อมูลย้อนกลับ และอายุก็มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของบุคคล บุคคลที่มีประสบการณ์สูงมักจะใช้ประสบการณ์ของตนเองมาเป็นแหล่งของข้อมูลย้อนกลับและจะปฏิเสธข้อมูลย้อนกลับที่มาจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการจะตอบสนองข้อมูลย้อนกลับ (Desire to Response to Feedback) หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อข้อมูลย้อนกลับ บุคคลจะพยายามตอบสนองต่อข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี ถ้าหากบุคคลที่ให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นมีอำนาจที่สามารถควบคุมคุณค่าผลลัพธ์ของการ

ทำงานได้ นอกจากนี้ เวลา ความถี่ และลักษณะของข้อมูลย้อนกลับก็มีความสำคัญต่อความต้องการที่จะตอบสนองต่อข้อมูลย้อนกลับด้วย ทั้งนี้ผู้รับข้อมูลย้อนกลับที่ต้องการบรรลุความสำเร็จ จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับกับผลการปฏิบัติงาน

5. ความตั้งใจในการตอบสนอง (Intended Response) เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีข้อเสนอแนะว่าเป้าหมายที่ขาดการให้ข้อมูลย้อนกลับจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำหรือไม่ส่งผลกระทบเลย เป้าหมายของผลการปฏิบัติงานที่ดีต้องเฉพาะเจาะจงมากและมีระดับควบคุม การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพต้องมีความชัดเจนและเฉพาะจง ซึ่งจะทำให้สามารถตั้งเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงด้วย

รูปแบบการให้ข้อมูลย้อนกลับ

Ilgen, Fisher and Taylor (1979) ได้จำแนกมิติของข้อมูลย้อนกลับเป็น 2 มิติ คือ ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) และข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ (Negative Feedback) ซึ่งข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกจะเกี่ยวกับความสำเร็จจุดแข็งและการตอบสนองที่ถูกต้อง ส่วนข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจะเกี่ยวกับการไม่ประสบความสำเร็จ จุดอ่อน และการตอบสนองที่ไม่ถูกต้อง

บตี ตรีสุคนธ์ (2555) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรปฏิบัติอย่างเหมาะสม ซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งรูปแบบการให้ข้อมูลย้อนกลับได้ 3 รูปแบบดังนี้

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับจำแนกตามองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1.1 เฉพาะเจาะจง หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานที่มีความชัดเจน ซึ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ประเด็นสำคัญที่ต้องการให้พนักงานรับทราบ

1.2 รวดเร็ว การให้ข้อมูลย้อนกลับควรจะให้ทันทีหรือในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงที่สุดที่พนักงานได้ประพฤติปฏิบัติหรือแสดงออก โดยไม่ทิ้งช่วงระยะเวลาอันยาวนานไปเพราะการให้ที่ล่าช้านั้นจะส่งผลทำให้ความเข้าใจและการเรียนรู้ลดน้อยลง

1.3 เชื่อมโยงเป้าหมายการทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้รับรู้ถึงความคืบหน้าของงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ และทำให้เห็นถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบรรลุเป้าหมายการทำงาน

1.4 เชื่อมโยงพฤติกรรมการทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานทราบถึงการประพฤติปฏิบัติทั้งด้านที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม รวมถึงผลกระทบด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดตามมาจากการประพฤติปฏิบัติดังกล่าว

1.5 ชัดเจนและเข้าใจง่าย การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานจะต้องเป็นข้อมูลที่ชัดเจน กระชับ ซึ่งเฉพาะเจาะจง ไม่คลุมเครือ ไม่กว้างจนเกินไป เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลจะสามารถเข้าใจได้ทันที โดยไม่ต้องตีความหมาย

1.6 ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานควรอธิบายให้พนักงานทราบถึงวิธีการขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ พฤติกรรมใดที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม

1.7 ชมเชยและให้กำลังใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีตรงตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม หัวหน้างานควรให้คำชมเชยและให้กำลังใจแก่พนักงานควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นการให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับจำแนกตามประเภท หมายถึง ชนิดของข้อมูลที่ให้แก่พนักงานแบ่งได้เป็น 4 ประเภท โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับและจำแนกตามระยะเวลาของการให้ข้อมูลย้อนกลับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน หรือพฤติกรรมที่พนักงานประพฤติปฏิบัติได้ดี ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้

- การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงให้แนวทาง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทราบว่าส่วนใดที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 จำแนกตามระยะเวลาของการให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- การให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานแบบเป็นทางการ เป็นการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ซึ่งจะกระทำในช่วงเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เช่น ช่วงประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน โดยเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีวัตถุประสงค์ให้พนักงานได้ทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่ผ่านมาของตน ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

- การให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานแบบไม่เป็นทางการ เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยการใช้อำนาจ ไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ข้อมูลที่ได้ อาจได้รับการพิจารณาตัดสินหรือไม่ได้รับการพิจารณาตัดสินตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานแบบไม่เป็น

ทางการสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมและไม่มีเงื่อนไขของเวลาเป็นข้อจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน ที่ผ่านมาจากตนว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

3. การให้ข้อมูลย้อนกลับจำแนกตามกระบวนการหมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนในการให้ข้อมูลย้อนกลับที่จำเป็นแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน ว่ามีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้หรือไม่ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การตั้งเป้าหมายผลการปฏิบัติงานหลัก เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงเป้าหมายการทำงานที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จ ซึ่งพนักงานควรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยทั้งหัวหน้าและพนักงานจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายและตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ตรงกัน ก่อนที่พนักงานจะนำเป้าหมายการทำงานไปปฏิบัติจริง

3.2 ให้ข้อมูลย้อนกลับที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานลักษณะของการให้ข้อมูลย้อนกลับในขั้นตอนนี้จะเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานแบบไม่เป็นทางการ โดยหัวหน้างานจะพิจารณาให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานเฉพาะในช่วงเวลาที่เห็นว่ามีความเหมาะสมเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงานและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประพฤติปฏิบัติด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

3.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหัวหน้างานจะนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจากพนักงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายการทำงานที่พนักงานได้รับ โดยพิจารณาจากผลการทำงานของพนักงาน เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด และอาจพิจารณาประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงานควบคู่ไปด้วย หัวหน้างานควรให้พนักงานได้พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานได้อธิบายถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยหัวหน้างานจะต้องรับฟังเพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงต่อไป

3.4 แจ้งการประเมินผลการปฏิบัติงานแก่พนักงาน เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบเป็นทางการ โดยหัวหน้างานจะแจ้งให้พนักงานทราบถึงระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงแจ้งให้พนักงานทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนการทำงานด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ วิธีการที่จำเป็นแก่พนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงานด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

3.5 ติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หลังจากแจ้งผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานแล้ว หัวหน้างานจะต้องติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะ ๆ ตามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่หัวหน้าและพนักงานได้ตกลงกันไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้

อัญญา เปี่ยมประถม (2553) ได้กล่าวถึงรูปแบบหรือประเภทของการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ดังนี้

1. ข้อมูลย้อนกลับด้านข้อมูล (Information Feedback) เป็นการสื่อสารข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนและรับรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อย ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการฝึกฝนและพัฒนา นำไปสู่การปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้

2. ข้อมูลย้อนกลับด้านการประเมินผล (Evaluation Feedback) เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน และบอกเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลให้กับพนักงานรับทราบ อาจเรียกได้ว่าเป็นการให้รางวัลหรือการติเตียน ซึ่งอาจจะมีผลต่อความรู้สึก ขวัญกำลังใจของพนักงาน

3. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ (Informal feedback) คือ การสื่อสารข้อมูลย้อนกลับไปยังพนักงานโดยการใช้คำพูด ไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และอาจจะเป็นข้อมูลที่ได้รับการพิจารณาหรือไม่ได้พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่จะไม่มีผลในการให้รางวัลหรือลงโทษเช่นกัน

4. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการ (Formal Feedback) คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร มีรูปแบบของข้อมูลที่ชัดเจน มีหลักฐานยืนยัน ซึ่งถ้าหากเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะสามารถพิจารณาการให้รางวัลหรือลงโทษได้

5. ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นกลาง (Neutral Feedback) เป็นการให้ข้อมูลอย่างมีเหตุผลตรงไปตรงมา ซึ่งไม่รวมถึงการใช้ความรู้สึก ความคิดส่วนตัวใด ๆ ของหัวหน้า มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรม แต่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัด หรือระบุออกมาได้ชัดเจน และเป็นข้อมูลจริงที่ไม่ได้พิจารณาจากความคิดเห็นส่วนตัว เช่น ปริมาณงานของพนักงานที่ออกมาในรูปของตัวเลข สามารถนับชิ้นงานได้ หรือข้อเสนอแนะ คำติชมของลูกค้า หรือผู้เกี่ยวข้อง

6. ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี (Positive Feedback) เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับของผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับรูปแบบนี้จะทำให้พนักงานทราบว่าเขากำลังบรรลุเป้าหมายตามที่หัวหน้าคาดหวังไว้ และยังเป็นการช่วยสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

7. ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ไม่ดี (Negative Feedback) เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับของผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับรูปแบบนี้จะทำให้พนักงานทราบว่าเขาควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าจะต้องอธิบายถึงเหตุผลและสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี และบอกแนวทางวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่คาดหวัง ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับในรูปแบบนี้จะทำให้พนักงานเกิดการยอมรับน้อยกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี เนื่องจากเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกลดคุณค่าความสำคัญในตัวเอง และมักจะมีผลในทางจิตใจ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและพนักงานลดลง แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังจำเป็นที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ไม่ดี หากพนักงานมีการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่คาดหวังไว้ เพราะหากไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับพนักงานก็อาจเกิดความเข้าใจผิด ว่าสิ่งที่ตนกำลังประพฤติปฏิบัติอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง จะทำให้ไม่ได้รับแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และยังคงปฏิบัติต่อไปเรื่อย ๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานถือว่าเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร ซึ่งสาระสำคัญของตัวแปรเพื่อทำความเข้าใจและเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึงผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของเขาจากการทำงาน (Beach, 1970, p.257) เป็นผลลัพธ์ของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่เป็นการเปลี่ยนวัตถุดิบให้เป็นผลผลิตสุดท้ายในการทำงานในองค์กร (Organ and Konofsky, 1989, p.157) หรืออาจหมายถึง ระดับของความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร (Bovee, 1993, p.175)

สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2532, น.89) ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจพิจารณาเป็นรายบุคคล คณะบุคคล หรือองค์กรก็ได้ เป็นผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่า ความรู้ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ และพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงความคิดศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยสามารถทราบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ (ปราณี รักดีไพบูลย์ผล, 2540, น.51; สิริรัตน์ โกไศยกานนท์, 2541, น.40) ซึ่งเป็นผลงานที่บุคคลปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพและปริมาณของงานนั้น ๆ (จำเนียร จวงตระกูล, 2531, น.13; มุขณีย์ ยมาภัย, 2537, น.14)

Na-Nan and Chaiprasit (2016) ได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกต่อการส่งมอบผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กรสามารถจำแนกแนวทางวัดผลการปฏิบัติงานได้ 3 มิติ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของงานมีความสำคัญอย่างมากต่อสินค้าและบริการขององค์กร (Yumin & Jichao, 2006) โดยมีมิติของคุณภาพของงานเป็นการพิจารณาคุณภาพของงานมีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งเพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ (Peterson & Plowman, 1953) คุณภาพของงานสามารถใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการผ่านการกำหนดและตรวจสอบที่ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทที่องค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องต้องการวัด (Chen, Paetsch & Paulraj, 1996) โดย Fynes & Voss (2001) เสนอว่า การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรจำเป็นต้องวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากสามารถสะท้อนซึ่งพฤติกรรมที่แท้จริงด้านการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของแต่ละคน

2. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น (Peterson & Plowman, 1953) โดย Koopmans et al., (2013) กล่าวว่า การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงปริมาณมีความสำคัญอย่างมากต่อการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการสะท้อนออกของการใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติผ่านการทุ่มเทแรงกายสู่ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ นอกจากนั้น Petsri (2014) กล่าวว่า ข้อมูลเชิงปริมาณของผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความชัดเจนและการตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเองว่าปฏิบัติได้ตามจำนวนที่ต้องการหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการสร้างความโปร่งใสในการวัดและประเมินจากบุคคลอื่นที่เข้าใจและรับรู้ที่ตรงกันเกี่ยวกับจำนวนที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติหรือส่งมอบให้แก่หน่วยงาน

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานส่งผลให้ผลงานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ถูกต้อง รวดเร็ว และมีการส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา (Peterson & Plowman, 1953) นอกจากนั้น Na-nan & Chalermthanakijkosol (2012) กล่าวว่า เวลาที่ใช้ในการทำงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ควรนำมาวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากระยะเวลาจะเป็นปัจจัยที่จะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนแสดงพฤติกรรม

ในกรอบระยะเวลาที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ หากไม่นำเวลามาใช้เป็นตัวพิจารณาผลการปฏิบัติงานอาจทำให้พนักงานใช้เวลาเป็นจำนวนมากกับมิติด้านคุณภาพและปริมาณจนอาจส่งผลเสียต่อสินค้าและบริการขององค์กรตามมา

สำนักงาน ก.พ. (2538 อ้างถึงใน ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์, 2546, น.13-14) ได้กำหนดหลักการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนราชการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริหารของภาครัฐจะต้องมีคุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพของงาน

2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่ทุกหน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการ การบริหารของหน่วยงานจึงต้องบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไกการดำเนินงานเพื่อให้ทุกหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถวัดผลผลิตได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และจะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปในการปฏิบัติงานและประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อสังคม

4. ผลผลิต หมายถึง การวัดผลผลิตของงานหรือบริการที่มอบให้กับประชาชน หน่วยงานของรัฐทุกแห่ง รัฐจึงต้องสามารถวัดผลผลิต และสามารถเปิดเผยให้ประชาชนได้ทราบ

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และจะต้องใช้การลงทุนน้อย โดยได้รับผลตอบแทนมากที่สุด

Weber (1976) กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal Type Bureaucracy (อ้างถึงในชนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์, 2547, น.12) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น พนักงานจะต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การส่งเสริมการพัฒนา การแบ่งงานและฝึกอบรมเฉพาะงานจะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

หากพิจารณาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึง ผลการปฏิบัติงาน (Performance) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมาย โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยที่สุด และสามารถทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เมื่อผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเกณฑ์เป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่น้อยที่สุด ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุญทัน ดอกไธสง (2545, น.6) ได้ให้ ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยกล่าวถึงคุณภาพว่า เป็นการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ รวมไปถึงความพยายามในการตอบสนอง ความต้องการหรือความ คาดหวังของลูกค้าหรือผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ คุณภาพยังครอบคลุมไปถึง ความสามารถในการพัฒนางาน สินค้า หรือบริการใหม่ให้มีคุณภาพดีขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งความสามารถ ในการลดความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรด้วย ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้อง แก้ไขหรือทำใหม่ การลดปัญหาการร้องเรียน จากลูกค้าหรือผู้มารับบริการ การลดการตรวจสอบ เป็นต้น การลดความสูญเสียต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนการผลิตไปในตัวด้วย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ ขององค์กร และการเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดและการเติบโตขยายตัวขององค์กรต่อไปในอนาคต ดังนั้น ความมีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ เพราะเมื่อทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรมี คุณภาพ ก็จะส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพด้วย

ในการดำเนินงานขององค์กรใด ๆ ก็ตาม จำเป็นจะต้องมีการกำหนดดัชนีชี้วัด ผลการ ดำเนินงานขององค์กร เพื่อจะได้ทราบถึงความคืบหน้า และสถานการณ์ดำเนินงาน ขององค์กรว่าเป็น อย่างไร ซึ่ง วสิษฐ พรหมบุตร, สุธิปิงสุทธีวงศ์ และเจริญสิน เลิศมหกิจ (2552, น.11) ได้กล่าวถึง เหตุผล 4 ประการ ที่องค์กรจะต้องใช้ดัชนีชี้วัด ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบสถานะ (check position) ดัชนีชี้วัดเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบว่า ขณะนี้องค์กรอยู่ในตำแหน่งใดของการแข่งขัน
2. เพื่อสื่อสารสถานะ (communicate position) ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด ดัชนีชี้วัดเป็น เครื่องมือสื่อสารให้พนักงานในองค์กรยอมรับและมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้ ตัดสินใจด้วยข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความรู้สึก
3. เพื่อยืนยันและจัดลำดับความสำคัญ (confirm priorities) ดัชนีชี้วัดให้ข้อมูล ที่นำไป

ประเมินได้ว่า สิ่งใดสำคัญเร่งด่วน และสำคัญลดหลั่นกันลงไป

4. เพื่อตรวจสอบและติดตามความคืบหน้า (compel progress) เมื่อดำเนินการปรับปรุง คำนีชีวัดเป็นเครื่องมือสำหรับทบทวนความคืบหน้าและช่วยควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตาม เป้าหมาย

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคล ทั้งในด้านปริมาณของงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึง ความรู้ ความสามารถ คุณค่าและความสำเร็จของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทท. เป็นหน่วยงานในกำกับ ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แยกตัวออกจากสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2549 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีคณะกรรมการบริหารดูแลจัดการให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่จัดตั้ง

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีภารกิจหลัก 2 ส่วน คือ

1. ให้บริการ เผยแพร่ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศ
 - ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ให้บริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์
 - ศูนย์ฉายรังสีอาหาร ให้การบริการฉายรังสีผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตผลการเกษตร เช่น เครื่องเทศ สมุนไพร ผลไม้ ผลิตภัณฑ์อาหารทะเล และเห็ด นอกจากนี้ศูนย์ฉายรังสีแห่งนี้ยังช่วยส่งเสริมการส่งออกด้วยการให้บริการฉายรังสีผลไม้ 6 ชนิด ได้แก่ มะม่วง ลำไย เงาะ ลิ้นจี่ สับปะรด และมังคุด เพื่อให้สามารถส่งออกไปขายยังสหรัฐอเมริกาได้
 - ศูนย์ไอโซโทปรังสีให้บริการผลิตสารไอโซโทปรังสี จัดส่งให้โรงพยาบาลและสถาบันต่าง ๆ 25 แห่ง รวมทั้งให้บริการฉายรังสีผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์
 - ศูนย์ฉายรังสีอัญมณี ให้บริการฉายรังสีอัญมณีเพื่อเพิ่มมูลค่า เช่น การเปลี่ยนสีของพลอยโทแพซ ให้เป็นสีฟ้าทำให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น
 - ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี รับบริการจัดการกากกัมมันตรังสี รับจัดการกากกัมมันตรังสีจากทั่วประเทศ
2. การวิจัยและพัฒนา เทคโนโลยีนิวเคลียร์

- การวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นการใช้เครื่องปฏิกรณ์ปรมาณูวิจัยเพื่อผลิตไอโซโทปรังสีสารประกอบติดฉลากรังสีสำหรับการตรวจวินิจฉัย และรักษาโรค เช่น สารประกอบไอโอดีน-131 ใช้ตรวจรักษามะเร็งต่อมไทรอยด์ สารประกอบเทคนิคเนียม-99 เอ็ม หลายชนิด ใช้ตรวจอวัยวะภายใน เช่น กระดูก ปอด ไต และสารประกอบซามาเรียม-153 มีรังสีบีตาที่สามารถทำลายเซลล์มะเร็งในกระดูก ใช้บรรเทาความเจ็บปวดให้แก่ผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งกระดูกระยะสุดท้าย

- การวิจัยด้านเทคโนโลยีชีวภาพและการเกษตร ได้แก่ การปรับปรุงพันธุ์พืช โดยใช้เทคนิคการฉายรังสี ซึ่งจะมีสารต้นกำเนิดรังสีแกมมาที่ชื่อว่า โคบอลต์ 60 ปัจจุบันนี้มีผลิตผลทางการเกษตรที่สามารถปรับปรุงพันธุ์ได้สำเร็จ เช่น ข้าวขาวดอกมะลิ 105 และการฉายรังสีบัวหลวงสีเหลือง ซึ่งมีต้นกำเนิดอยู่ที่สหรัฐอเมริกา ให้สามารถปลูกในประเทศไทยได้สำเร็จเป็นแห่งแรกของเอเชีย นอกจากนี้ยังมีการกำจัดแมลงศัตรูพืชด้วยเทคนิคการฉายรังสี ทำให้แมลงเป็นหมัน เช่น จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครนายก และจังหวัดจันทบุรี และการถนอมอาหารด้วยการฉายรังสี เช่น ผลไม้เพื่อการส่งออก

- การวิจัยด้านวัสดุศาสตร์และอุตสาหกรรม สามารถนำประโยชน์ของรังสีมาใช้ในการปรับปรุงคุณสมบัติของวัสดุ เช่น การฉายรังสีสายไฟ เพื่อให้ฉนวนทนความร้อนมากขึ้น การเตรียมวัสดุปิดแผลสดจากไฮโดรเจน เพื่อช่วยให้แผลหายเร็วขึ้น

- การวิจัยด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้มาตรวจสอบสารกัมมันตรังสีต่าง ๆ ในธรรมชาติ เช่น ยูเรเนียม และในร่างกายมนุษย์ก็มีสารกัมมันตรังสีอยู่ด้วยเช่นกัน ขณะนี้ได้มีการจัดตั้งห้องปฏิบัติการไอโซโทปไฮโดรโลยี เป็นการใช้นิวเคลียสไอโซโทปในการศึกษาอัตราการไหลของน้ำบาดาล การหาแหล่งที่มาของน้ำบาดาล เพื่อประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรน้ำ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรมณ คอนนันท (2541) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการยอมรับ การประเมินผลการปฏิบัติงานกรมตำรวจ ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัด สำนักงานกำลังพล กรมตำรวจ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ถึง รองผู้บังคับการ จำนวน 224 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่รับรู้และเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานกรมตำรวจแตกต่างกัน ย่อมได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานกรมตำรวจไม่แตกต่างกัน

การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ จากการศึกษาของ Geister, Konradt and Hertel (2006, pp.459-489) ที่ศึกษาผลกระทบของการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีต่อทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับทีมงานที่ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้น ส่งผลกระทบทางบวกต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของทีมงานเสมือนจริงด้วย

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้าย มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธนิกานต์ อากาศวิภาต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน กับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทบุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด จำนวน 179 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งสัมพันธ์ต่ำ
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่ความต้องการการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน
3. การยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน
4. ลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01
5. ลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานได้ ร้อยละ 16 ส่วนการยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ไม่สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานได้

บติ ศรีสุคนธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ระดับมากถึงมากที่สุด มีความรู้หลังฝึกอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงานในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 จึงได้หลักสูตรฝึกอบรมการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชน

อัญญา เปี่ยมประดม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน โดยแบ่งเป็นหัวหน้างานจำนวน 38 คน และพนักงานจำนวน 332 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. หัวหน้างานส่วนใหญ่ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน โดยข้อมูลย้อนกลับที่ให้นั้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และหัวหน้างานมีทัศนคติทางบวกต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทัศนคติต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับที่หัวหน้างานให้แก่พนักงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยทัศนคติต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานและรูปแบบภาวะผู้นำ แบบมุ่งความสำเร็จเป็นปัจจัยทำนายประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับ ส่วนพนักงานนั้นส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้างาน โดยประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับที่หัวหน้างานให้ตามความเห็นของพนักงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงาน มีทัศนคติทางบวกต่อการรับ ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทัศนคติต่อการรับ ข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับที่หัวหน้างานให้ตามความเห็นของพนักงาน พนักงานมีพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลย้อนกลับปานกลาง และมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงข้อมูลย้อนกลับต่ำ และปัจจัยทัศนคติต่อการรับข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานและพฤติกรรมแสวงหา ข้อมูลย้อนกลับเป็นปัจจัยทำนายประสิทธิภาพของข้อมูลย้อนกลับ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยพฤติกรรมหลีกเลี่ยงข้อมูลย้อนกลับ ปัจจัยประสิทธิภาพข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างาน ปัจจัยทัศนคติต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างาน ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบชี้แนะ และปัจจัยระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของพนักงาน ซึ่งพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้

3. แนวทางการให้และรับข้อมูลย้อนกลับที่ควรปฏิบัติ คือ หัวหน้างานจะต้องมีความจริงจัง มุ่งมั่น ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีการเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นต้องถูกต้อง เป็นความจริง มีเหตุผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจงและให้ข้อเสนอแนะด้วย พนักงานจะต้องเปิดใจรับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ป้องกันตนเอง เห็นความสำคัญของข้อมูลย้อนกลับ และนำข้อมูลย้อนกลับเหล่านั้นไปปฏิบัติ พร้อมทั้งแสวงหาข้อมูลย้อนกลับเป็นประจำด้วย ส่วนข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความเฉพาะเจาะจง มีตัวอย่างประกอบชัดเจน เน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเป็นสิ่งที่พนักงาน สามารถปฏิบัติตามได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่และพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งและพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 200 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, pp.886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิเวศลิษฐ์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างของจำนวนประชากร 200 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ของจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ จำนวนประชากร 400 คน จะได้ขนาดตัวอย่าง คั้งนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง} &= \frac{400}{1+400(0.05)^2} \\ &= 200 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 200 คนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ และพนักงานระดับลูกจ้าง หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากตามบัญชีรายชื่อของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างตามกลุ่ม/ศูนย์/หน่วย/ฝ่าย จนครบจำนวนที่ต้องการแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างคั้งตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานของสถาบันเทคโนโลยีนิเวศลิษฐ์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แบ่งตามประเภท				
ที่	ประเภท	จำนวนพนักงาน	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง
1	ระดับเจ้าหน้าที่	246	$246 \times (200 \div 400)$	123
2	ระดับลูกจ้าง	154	$154 \times (200 \div 400)$	77
	รวม	400		200

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยคั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คั้งนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับการทำงาน ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ อ้างอิงจาก บดี ศรีสุคนธ์ (2555) และมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
บ่อยมาก	5
ค่อนข้างบ่อย	4
บางครั้ง	3
นาน ๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อ้างอิงจาก Na-Nan and Chaiprasit (2016) และมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแบ่งเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา วารสาร ทฤษฎี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้การประยุกต์ ปรับปรุง บางส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาประยุกต์จาก บดี ตรีสุคนธ์ (2555) ประกอบด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกและการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบถาม จำนวน 8 ข้อ ดังนี้

2.1.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก หมายถึง การให้ข้อมูลแก่พนักงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานประพฤติปฏิบัติได้ดี ซึ่งจะส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ จำนวน 4 ข้อ

2.1.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ หมายถึง การให้ข้อมูลแก่พนักงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานประพฤติปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย การทำงานที่กำหนดไว้ รวมถึงให้ข้อคิดเห็นด้านต่างๆ แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

2.2 ผลการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเรียบเรียงจาก Na-Nan and Chaiprasit (2016) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบถาม จำนวน 13 ข้อ ดังนี้

2.2.1 คุณภาพงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นต้องมีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานมีความถูกต้องเรียบร้อย และมีความเสียหาย หรือมีการแก้ไขงานลดลง จำนวน 5 ข้อ

2.2.2 ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีความสมดุลกันระหว่างปริมาณงานกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงานและมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ จำนวน 4 ข้อ

2.2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง รวมถึง

ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเวลาการทำงานที่มีอยู่ จำนวน 4 ข้อ

3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการศึกษา

4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขแล้วให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามคำนิยามศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่เห็นด้วยว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามคำนิยามศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามคำนิยามศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้ศึกษาจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence : IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น.140-147) ใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \text{ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ และหากต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ผลสรุปความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.67 - 1 ผู้ทำการศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น.147) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.839

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลถึงผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสนับสนุนการวิจัย

3.3.2. ผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานของแต่ละกลุ่ม/ศูนย์/หน่วย รวบรวมและส่งกลับคืนผู้ศึกษา

3.3.3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลการให้ข้อมูลย้อนกลับ และผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, น.237) โดยกำหนดช่วงชั้นของคะแนนเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้เกณฑ์ในการแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	บ่อยมากหรือระดับความเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ค่อนข้างบ่อย หรือระดับความเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	บางครั้ง หรือระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	นาน ๆ ครั้งหรือระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ไม่เคยเลย หรือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ t-test (Independent sample t-test) ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

4. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Lest Significant Difference)

5. หาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา: สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้วิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้ศึกษานำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน มาวิเคราะห์และเสนอผลการศึกษาโดยใช้ตาราง ประกอบคำอธิบาย แบ่งออกเป็น 3 ตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 200 คน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	85	42.5
หญิง	115	57.5
รวม	200	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-24 ปี	8	4.0
25-34 ปี	76	38.0
35-44 ปี	66	33.0
45-54 ปี	43	21.5
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	7	3.5
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	21.5
ปริญญาตรี	102	51.0
ปริญญาโท	52	26.0
ปริญญาเอก	3	1.5
รวม	200	100.00
4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 6 เดือน	8	4.0
6 เดือน – 1 ปี	36	18.0
2 - 3 ปี	30	15.0
4 - 5 ปี	13	6.5
6-7ปี	15	7.5
8 - 9 ปี	21	10.5
มากกว่า 10 ปี	77	38.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 200 คน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และรองลงมาตามลำดับเป็นช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ช่วงอายุ 45-54 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ช่วงอายุ 20-24 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ช่วงอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และไม่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นช่วง 6 เดือน - 1 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ช่วง 2-3 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ช่วง 8-9 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ช่วง 6-7 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ช่วง 4-5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และช่วงน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การให้ข้อมูลย้อนกลับ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2 - 4.16

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน
ในภาพรวมแต่ละด้าน รวมทั้งหมด 2 ด้าน

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	3.360	0.871	ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ	2.482	0.593	น้อย
รวม	2.921	0.498	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.921$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.360$) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ($\bar{X} = 2.482$) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ข้อมูลย้อนกลับตามความเห็นของพนักงาน
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำได้ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป	3.58	0.87	มาก
2. ท่านได้รับการชื่นชมจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.26	1.06	ปานกลาง
3. หัวหน้าชื่นชมท่านอย่างสม่ำเสมอเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้	3.23	1.01	ปานกลาง
4. ทุกครั้งที่หัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแก่ท่าน หัวหน้าจะยกตัวอย่าง ผลงานที่ดีของท่านให้ฟังและบอกให้ท่านรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีไว้	3.39	1.09	ปานกลาง
รวม	3.36	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำได้ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุและรักษาการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป ($\bar{X} = 3.58$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ทุกครั้งที่หัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแก่ท่าน หัวหน้าจะยกตัวอย่าง ผลงานที่ดีของท่านให้ฟังและบอกให้ท่านรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีไว้ ($\bar{X} = 3.39$) ท่านได้รับการชื่นชมจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หัวหน้าชื่นชมท่านอย่างสม่ำเสมอเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ข้อมูลย้อนกลับตามความเห็นของพนักงาน
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่เป็นข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานเชิงลบ) จากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้ดียิ่งขึ้น	2.24	0.74	น้อย
2. การได้รับข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจากหัวหน้าส่งผลให้ ท่านไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	2.57	0.99	น้อย
3. หัวหน้าจะตำหนิแก่ท่านอย่างสม่าเสมอ เมื่อท่านปฏิบัติ งานบกพร่อง หรือไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดย ปราศจากประโยชน์ส่วนตัว	2.64	0.98	ปานกลาง
4. เมื่อหัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบต่อผลการปฏิบัติ งานของท่าน หัวหน้าจะช่วยเหลือสนับสนุนและ เสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานแก่ท่านด้วย	2.49	0.90	น้อย
รวม	2.48	0.59	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้าจะตำหนิแก่ท่านอย่างสม่าเสมอ เมื่อท่านปฏิบัติงานบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยปราศจากประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 2.64$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การได้รับข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.57$) อยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ เมื่อหัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน หัวหน้าจะช่วยเหลือ สนับสนุน และเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานแก่ท่านด้วย ($\bar{X} = 2.49$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่เป็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานเชิงลบ) จากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 2.24$) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน
ในภาพรวมแต่ละด้าน รวมทั้งหมด 3 ด้าน

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.04	0.54	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.59	0.60	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.00	0.59	มาก
รวม	3.88	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานตามความเห็นของพนักงาน
ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	4.01	0.06	มาก
2. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานที่กำหนดไว้	4.08	0.61	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้ มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.90	0.69	มาก
4. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการ ตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	4.08	0.75	มาก
5. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	4.15	0.66	มาก
รวม	4.04	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งเท่ากันกับก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง หน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานตามความเห็นของพนักงาน
ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับ อัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน	3.04	1.06	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงาน	3.80	0.71	มาก
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้า มีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ	3.64	0.75	มาก
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตาม กำหนดเวลาเสมอ	3.89	0.71	มาก
รวม	3.59	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ ปริมาณ
งานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.80$) และปริมาณงานในความรับผิดชอบ
ของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน
($\bar{X} = 3.04$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานตามความเห็นของพนักงาน
ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.03	0.68	มาก
2. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.97	0.64	มาก
3. การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.99	0.65	มาก
4. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กร กำหนด	4.01	0.64	มาก
รวม	4.00	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.01$) และการส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับจำแนกตามเพศ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	SD	t	df	Sig.
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	ชาย	3.53	0.75	2.478	198	0.145
	หญิง	3.23	0.93			
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ	ชาย	2.43	0.57	-0.968	198	0.728
	หญิง	2.52	0.61			
ภาพรวม	ชาย	2.98	0.43	1.570	198	0.167
	หญิง	2.87	0.54			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ พบว่าระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยจำแนกตามอายุ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก					
ระหว่างกลุ่ม	19.054	4	4.764	7.042	0.000**
ภายในกลุ่ม	131.901	195	0.676		
รวม	150.955	199			
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.937	4	0.234	0.662	0.619
ภายในกลุ่ม	69.002	195	0.354		
รวม	69.939	199			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.348	4	0.837	3.551	0.008**
ภายในกลุ่ม	45.974	195	0.236		
รวม	49.322	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 3.551$, $Sig. = 0.008$) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 7.042$, $Sig. = 0.000$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 0.662$, $Sig. = 0.619$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอายุทั้ง 6 ช่วง ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมของพนักงาน
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป
ภาพรวม	\bar{X}	0	3.156	3.020	2.930	2.698	2.875
ต่ำกว่า20ปี	0	-	-	-	-	-	-
20-24 ปี	3.156	-	-	0.136 (0.450)	0.226 (0.215)	0.458 (0.015*)	0.281 (0.264)
25-34 ปี	3.020	-	-	-	0.898 (0.273)	0.322 (0.001**)	0.145 (0.451)
35-44 ปี	2.930	-	-	-	-	0.232 (0.016)	0.055 (0.776)
45-54 ปี	2.698	-	-	-	-	-	-0.177 (0.371)
55 ปีขึ้นไป	2.875	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 20-24 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (0.015<0.05) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.458

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 25-34 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (0.001<0.01) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.322

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกของพนักงาน
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ		ต่ำกว่า 20ปี	20-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป
เชิงบวก	\bar{X}	0	4.031	3.586	3.345	2.843	3.464
ต่ำกว่า20ปี	0	-	-	-	-	-	-
20-24 ปี	4.031	-	-	0.446 (0.146)	0.686 (0.027*)	1.188 (0.000**)	0.567 (0.184)
25-34 ปี	3.586	-	-	-	0.241 (0.083)	0.742 (0.000**)	0.121 (0.709)
35-44 ปี	3.345	-	-	-	-	0.502 (0.002**)	-0.119 (0.715)
45-54 ปี	2.843	-	-	-	-	-	-0.621 (0.065)
55 ปีขึ้นไป	3.464	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 20-24 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 35-44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (0.027<0.05) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.686

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 20-24 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (0.000<0.01) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.188

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 25-34 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (0.000 < 0.01) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.742

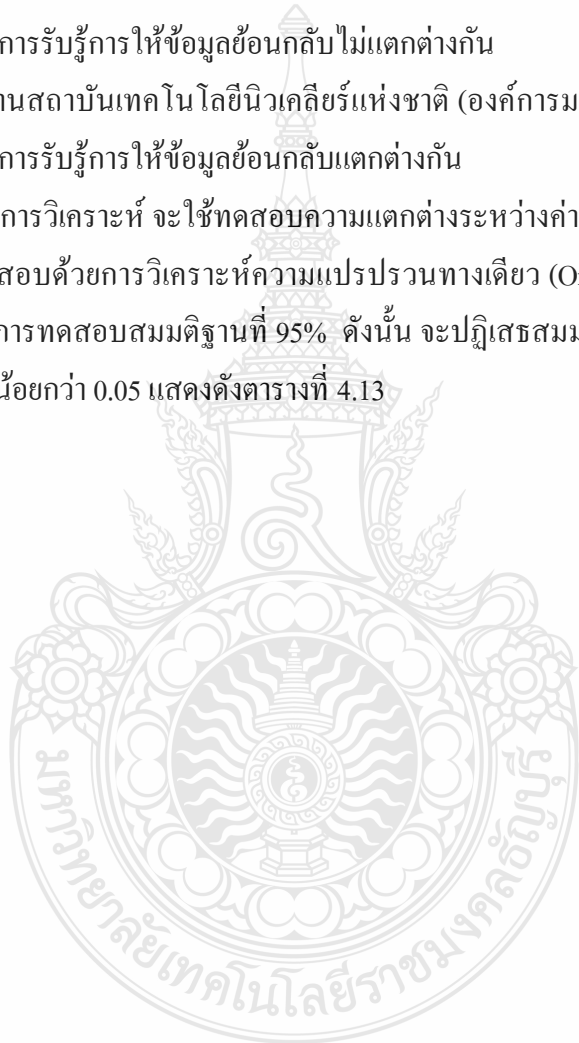
พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีอายุ 35-44 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.502

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.13



ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก					
ระหว่างกลุ่ม	3.303	3	1.101	1.462	0.226
ภายในกลุ่ม	147.652	196	0.753		
รวม	150.955	199			
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.061	3	0.020	0.057	0.982
ภายในกลุ่ม	69.878	196	0.357		
รวม	69.939	199			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.021	3	0.340	1.381	0.250
ภายในกลุ่ม	48.301	196	0.246		
รวม	49.322	199			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 1.381$, $Sig. = 0.250$) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ พบว่า ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก					
ระหว่างกลุ่ม	28.379	6	4.730	7.447	0.000**
ภายในกลุ่ม	122.576	193	0.635		
รวม	150.955	199			
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ					
ระหว่างกลุ่ม	3.480	6	0.580	1.684	0.127
ภายในกลุ่ม	66.459	193	0.344		
รวม	69.939	199			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.322	6	0.887	3.891	0.001**
ภายในกลุ่ม	44	193	0.228		
รวม	49.322	199			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานระหว่างกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 3.891$, $Sig. = 0.001$) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ที่กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 7.447$, $Sig. = 0.000$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ที่กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ($F = 1.684$, $Sig. = 0.127$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้ง 7 ช่วง ดังตารางที่ 4.15



ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมของพนักงาน
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระยะเวลา
การปฏิบัติงาน

		น้อยกว่า 6 เดือน	6 เดือน - 1 ปี	2-3 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี	8-9 ปี	มากกว่า 10 ปี
ภาพรวม	\bar{X}		3.031	3.076	3.135	3.017	2.929	2.724
น้อยกว่า 6 เดือน	3.031	-	-0.045 (0.809)	-0.035 (0.852)	-0.103 (0.631)	0.014 (0.944)	0.103 (0.605)	0.307 (0.085)
6 เดือน - 1 ปี	3.076		-	0.010 (0.934)	-0.058 (0.707)	0.059 (0.684)	0.147 (0.261)	0.352 (0.000**)
2-3 ปี	3.067			-	-0.068 (0.669)	0.050 (0.741)	0.138 (0.311)	0.343 (0.001)
4-5 ปี	3.135				-	0.118 (0.515)	0.206 (0.223)	0.411 (0.005**)
6-7 ปี	3.017					-	0.088 (0.586)	0.293 (0.031)
8-9 ปี	2.929						-	0.205 (0.083)
มากกว่า 10 ปี	2.724							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.352

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.005 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.411

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกของพนักงาน
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระยะเวลา
การปฏิบัติงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	น้อยกว่า 6 เดือน	6 เดือน - 1 ปี	2-3 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี	8-9 ปี	มากกว่า 10 ปี	
เชิงบวก	\bar{X}	3.313	3.833	3.475	3.942	3.500	3.537	2.925
น้อยกว่า 6 เดือน	3.313	-	-0.521 (0.096)	-0.162 (0.609)	-0.630 (0.080)	-0.187 (0.592)	-0.223 (0.501)	0.387 (0.192)
6 เดือน - 1 ปี	3.833	-	-	0.358 (0.070)	-0.109 (0.673)	0.333 (0.175)	0.298 (0.175)	0.908 (0.000**)
2-3 ปี	3.475	-	-	-	-0.467 (0.079)	-0.025 (0.921)	-0.061 (0.789)	0.550 (0.002**)
4-5 ปี	3.942	-	-	-	-	0.442 (0.145)	0.407 (0.150)	1.017 (0.000**)
6-7 ปี	3.500	-	-	-	-	-	-0.036 (0.895)	0.574 (0.011*)
8-9 ปี	3.537	-	-	-	-	-	-	0.610 (0.002**)
มากกว่า 10 ปี	2.925	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.908

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.550

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.017

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.011 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.574

พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 8 - 9 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.610

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กล่าวคือ อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้าน เพศและระดับการศึกษา ที่ต่างกัน จะมีระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

H_0 : การให้ข้อมูลย้อนกลับ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

H_1 : การให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	ผลการปฏิบัติงาน		
	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน
การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	0.220 (0.002**)	0.226 (0.001**)	0.148 (0.036*)
การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ	-0.359 (0.000**)	-0.076 (0.284)	-0.132 (0.062)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) โดยที่ ($r = 0.220$) การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) โดยที่ ($r = 0.226$) และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยที่ ($r = 0.148$) และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) โดยที่ ($r = -0.359$) เพียงด้านเดียว

สรุปผลการทดสอบ

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้ข้อมูลย้อนกลับ	
	การให้ข้อมูลย้อนกลับ เชิงบวก	การให้ข้อมูลย้อนกลับ เชิงลบ
1. เพศ	-	-
2. อายุ	✓	-
3. ระดับการศึกษา	-	-
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	✓	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับ	ผลการปฏิบัติงาน		
	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านระยะเวลา การปฏิบัติงาน
การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก	✓	✓	✓
การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ	✓	-	-

✓ หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

- หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับเจ้าหน้าที่ และระดับพนักงาน ของสังกัดกลุ่ม/ศูนย์/หน่วย/ฝ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย กลุ่มวิจัยและพัฒนานิวเคลียร์ กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ กลุ่มบริหารจัดการ ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์เครื่องปฏิกรณ์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์ฉายรังสีอัญมณี ศูนย์ไอโซโทปรังสี จำนวนตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1967) ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดสมบูรณ์

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน (2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ตัวแปรตาม (3) ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยวิธีแจกแจงความถี่ร้อยละ การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับและระดับผลการปฏิบัติงานนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และส่วนแบ่งเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้การ

ให้ข้อมูลย้อนกลับ ใช้ทดสอบค่าสถิติ t-test และ F-test การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ กับผลการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิเวศวิทยุแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปี

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.1 การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยภาพรวมพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิเวศวิทยุแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับทุกแบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกอยู่ในลำดับแรก และการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบเป็นลำดับรองลงมา

2.2 ผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิเวศวิทยุแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณของงานเป็นลำดับสุดท้าย

3. การเปรียบเทียบการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1 เปรียบเทียบการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับทั้งสองด้านไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้

การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแตกต่างกัน และพนักงานที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวม พนักงานที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ ทั้งสองด้านไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม พนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแตกต่างกัน และพนักงานที่กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานแตกต่างกัน

เพศ จากการทดสอบพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นการทำให้ได้รับทราบถึงข้อดีและข้อเสียของตนเอง และยังทำให้ได้ตระหนักถึงสิ่งที่ตนเองปฏิบัติและสิ่งที่ควรต้องพัฒนาปรับปรุงในการทำงาน พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงให้ความสำคัญกับข้อมูลย้อนกลับ ดังนั้นการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา เปี่ยมประดม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แกลงคอย) จำกัด ที่พบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงมีทัศนคติต่อการรับข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน

อายุ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน พบในการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 20 - 24 ปี มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45 - 54 ปี พนักงานที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45 - 54 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานแต่ละช่วงอายุนั้น มีความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลย้อนกลับในเรื่องเดียวกันก็ตาม ซึ่งพนักงานที่มีช่วงอายุน้อยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการปฏิบัติงาน อาจมีการควบคุม ดูแล หรือให้คำแนะนำ อีกทั้งมีความพยายามตั้งใจปฏิบัติงาน แสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาและเติบโต จึงอาจทำให้มีความสนใจข้อมูลย้อนกลับมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุมาก ซึ่งมีประสบการณ์ทำงาน หรือเหตุการณ์ที่เคยได้พบมา รวมทั้งความรู้ความสามารถที่สะสมมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ จึงอาจทำให้มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุน้อยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา เปี่ยมประดม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แกลงคอย) จำกัด ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติต่อการรับข้อมูลย้อนกลับของพนักงาน คือ ถ้าพนักงานมีอายุมากขึ้นจะมีทัศนคติต่อการรับข้อมูลย้อนกลับ เชิงลบมากขึ้นนั่นเอง

ระดับการศึกษา จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นการทำให้ได้รับทราบถึงข้อดีและข้อเสียของตนเอง และยังทำให้ได้ตระหนักถึงสิ่งที่ตนเองปฏิบัติและสิ่งที่ควรต้องพัฒนาปรับปรุงในการทำงาน พนักงานจึงให้ความสำคัญกับข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงการที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิกานต์ อากาศวิภาต (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงานกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานที่พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่า

ปริญญาดรี มีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องจากทุกระดับการศึกษา ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งการพัฒนาตนเองมีส่วนมาจากการยอมรับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน พบในการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 เดือน - 1 ปี, 2 - 3 ปี, 4 - 5 ปี, 6 - 7 ปี, 8 - 9 ปี มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีประสบการณ์ทำงานหรือเหตุการณ์ที่เคยได้รับ รวมทั้งความรู้ความสามารถที่สะสมมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ จึงทำให้การรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี อาจจะไม่ยอมรับหรือรับรู้ข้อมูลย้อนกลับไม่มากนักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ilgen, Fisher and Taylor (1979, pp.349-371) ที่ได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลย้อนกลับด้วยการศึกษาวิจัยเรื่องผลของการให้ข้อมูลย้อนกลับระดับบุคคลต่อพฤติกรรมในองค์กรเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญทำให้การให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย Ilgen, Fisher and Taylor ได้สรุปองค์ประกอบภายในกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลย้อนกลับ 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีองค์ประกอบหนึ่งกล่าวว่า การยอมรับข้อมูลย้อนกลับ (Acceptance of Feedback) หมายถึง ความเชื่อของผู้รับว่าข้อมูลย้อนกลับนั้นถูกต้องกับผลการปฏิบัติงานของตนเองการยอมรับข้อมูลย้อนกลับจะมากขึ้นถ้าผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับมีความน่าเชื่อถือและความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งมีความน่าไว้วางใจในส่วนของข้อมูลย้อนกลับนั้นข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมักจะได้รับการยอมรับมากกว่าข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ และในด้านตัวของผู้รับข้อมูลย้อนกลับอายุมีผลต่อการยอมรับข้อมูลย้อนกลับและอายุก็มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของบุคคล ดังนั้นบุคคลที่มีประสบการณ์สูงมักจะใช้ประสบการณ์ของตนเองมาเป็นแหล่งของข้อมูลย้อนกลับและจะปฏิเสธข้อมูลย้อนกลับที่มาจากบุคคลอื่น

สมมติฐานที่ 2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน เพียงด้านเดียวซึ่งสอดคล้อง

กับงานของ Synder and Luthans (1982, p.67 cited in Newstrom and Davis, 1993, p.141) ได้ศึกษา เรื่องการปรับพฤติกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิตของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่าเมื่อมีการนำการเสริมแรง ทางบวก ซึ่งได้แก่ การติดตามควบคุมผลการปฏิบัติงาน โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกอย่าง สม่าเสมอ ทำให้การใช้เวลาสำหรับคนไข้ของเจ้าหน้าที่ลดลง และทำให้ค่าใช้จ่ายในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับคนไข้ การเก็บประวัติคนไข้ลดลง จึงเห็นว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิง บวกจึงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การให้ข้อมูล ย้อนกลับอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากรูปแบบหรือกระบวนการในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ขององค์กร อย่างเช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับในรูปแบบเป็นทางการ หรือลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจ ทำให้พนักงานไม่เข้าใจข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจน เนื่องจากพนักงานไม่สามารถโต้ตอบ หรือสอบถามจากหัวหน้างานในขณะนั้นได้ จึงมีผลทำให้พนักงานมีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพียงระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้ข้อมูลย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ ของตนเองต่อไป

2. ด้านการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ พบว่าพนักงานมีการรับรู้การให้ข้อมูล ย้อนกลับเชิงลบอยู่ในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเพียงด้านคุณภาพของงาน ซึ่งการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบนั้น จะทำให้พนักงานทราบว่าเขาควรมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานส่วนใด ดังนั้นจึงควรหาแนวทาง วิธีการ การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ แก่พนักงาน อย่างเช่น ใช้รูปแบบการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบแจ้งและชักจูงด้วยวาจา (Tell and Sell) คือ หัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังพนักงานทราบ และในขณะเดียวกันก็จะพยายามชักจูงให้พนักงาน ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง โดยเป็นการอธิบาย ให้คำแนะนำแก่พนักงาน ว่ามีจุดใด สามารถปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ยอมรับและรับรู้ข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญและ จำเป็นต่อพนักงานที่จะใช้ข้อมูลย้อนกลับนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองต่อไป ซึ่งแตกต่างจากการตำหนิ ดิเสียน

3. ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระดับมากทุกด้าน แต่ในด้านปริมาณของงาน มีความเห็นเป็นลำดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานกับอัตราค่าจ้าง และความไม่เหมาะสมของปริมาณงานกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ดังนั้นจึงควรพิจารณาเกี่ยวกับปริมาณงาน และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม อย่างเช่น พิจารณาอัตราค่าจ้างคนกับปริมาณให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด การมอบหมายงานโดยมีระยะเวลาในการส่งมอบงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ฯลฯ ซึ่งการให้และรับข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ได้รับทราบข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปริมาณงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับและผลการปฏิบัติงานกับองค์กรหรือหน่วยงานแห่งอื่น เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางกระบวนการการบริหารภายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อสร้างการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ

5.4.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางกระบวนการ การให้ข้อมูลย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับองค์กร

5.4.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบผู้นำและผู้ตามที่มีผลต่อการให้และรับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางกระบวนการ การให้ข้อมูลย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับองค์กร

บรรณานุกรม

- ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์. (2546). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2527). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** ฝ่ายนายจ้าง สภาองค์การนายจ้างแห่งประเทศไทย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). **การบริหารบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนิกานต์ อากาศวิภาต. (2548). **การยอมรับความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงานลักษณะของผู้สะท้อนผลการปฏิบัติงานกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- นฤมล อาจสาคร. (2528). **ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- บดี ศรีสุคนธ์. (2555). **การพัฒนาหลักสูตรการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- บุญทัน ดอกไธสง. (2545). **การแข่งขันสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: เอสแอนด์จีกราฟฟิค.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ.** (ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุสติ รุมาคม. (2542). **การประเมินการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพมหานคร: ธนาเพลสแอนด์ กราฟฟิค จำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรรยา. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม.** กรุงเทพมหานคร: แฮ็ลล์ออฟเคอร์มิสท์.
- วสิษฐ์ พรหมบุตร, สุธี ปิงสุทธีวงศ์ และ เจริญสิน เลิศมหากิจ. (2552). **วิธีสร้างดัชนีชี้วัดที่ได้ผลจริง** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ซีริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

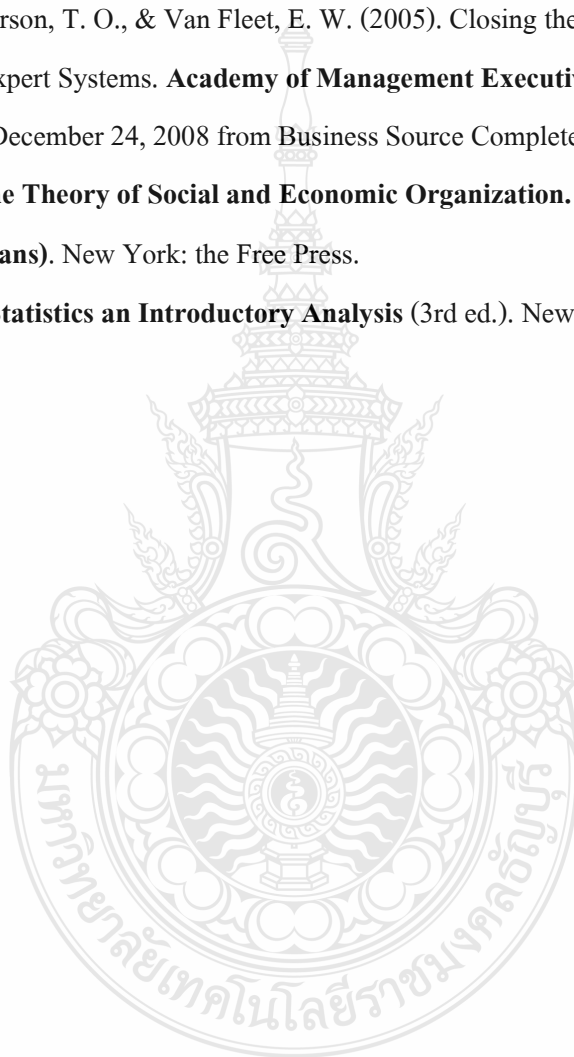
- ศิริพงษ์ อินทวดี. (2541). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ทัศนคติต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2532). ประมวลศัพท์ทางการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
พี เอส เซอร์วิส.
- สิริเลิศ เมฆาไพบุลย์. (2531). การประเมินผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน. วารสาร
ข้าราชการ, 15-22.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. (2532). การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ :
ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2539). การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิดหลักการ
วิธีการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: ประชาชน จำกัด.
- อารมณี ดอนนนท์. (2541). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานกรม
ตำรวจของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล กรมตำรวจ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อัญญา เปี่ยมประดม. (2553). การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน :
กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (แ่งคอย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- Alvero, A. M., Bucklin, B. R., & Austin, J. (2001). An Objective Review of the Effectiveness and
Essential Characteristics of Performance Feedback in Organizational Settings
(1985-1998). *Journal of Organizational Behavior Management*, 21(1), 3-29.
Retrieved December 20, 2008 from Business Source Complete.
- Cardy, R. L. (2004). *Performance Management: Concept, Skill and Exercises*. New York:
M. E. Sharpe.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cannon, M. D. & Witherspoon, R. (2005). Actionable Feedback: Unlocking the Power of Learning and Performance Improvement. **Academy of Management Executive**, **19**(2), 120-134. Retrieved December 24, 2008 from Business Source Complete.
- Daft, R. L. (2008). **The Leadership Experience** (4th ed.). Ohio: Thomson South-Western.
- Dejanasz, S. C., Dowd, K. O., & Schneider, B. Z. (2002). **Interpersonal Skill in Organization**. New York: Mc Graw-Hill.
- Erez, M. (1997). Feedback: A Necessary Condition for the Goal Setting Performance Relationship. **Journal of Applied Psychology**, **62**(October 1997), 624-627.
- Geister, S, Konradt, U., & Hertel, G. (2006). Effects of Process Feedback on Motivation, Satisfaction, and Performance in Virtual Teams. **Small Group Research**, **37**(5), 459-489. Retrieved March 14, 2009 from Sage Publications.
- Hamilton, C. & Parker, C. (1997). **Communicating for Results: a Guide for Business and the Professions** (5th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Harvard Business School. (2006). **Giving Feedback : Expert Solutions to Everyday Challenges**. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Publishing.
- Ilgen, D. R., Fisher, C. D., & Taylor, S. M. (1979). Consequences of Individual Feedback on Behavior in Organizations. **Journal of Applied Psychology**, **64**, 349-371.
- Lyden, E. V. (1978). **Evaluating Your Staff – A Guide for Regional Council Directors**. National Association of Regional Councils: 1.
- MaGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: Mc Graw-Hill Book Company, Inc.,
- Na-Nan, K. & Chaiprasit, K. (2016). **Developing a Scale for Measuring Employee Job Performance: Exploratory and Confirmatory Factor Analysis**. Zbornik Radova Ekonomskog Fakulteta u Rijeci, in Process.
- Newstrom, J. W. & Davis, K. (1993). **Organization Behavior: Human Behavior at Work**. New York: Mc Graw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

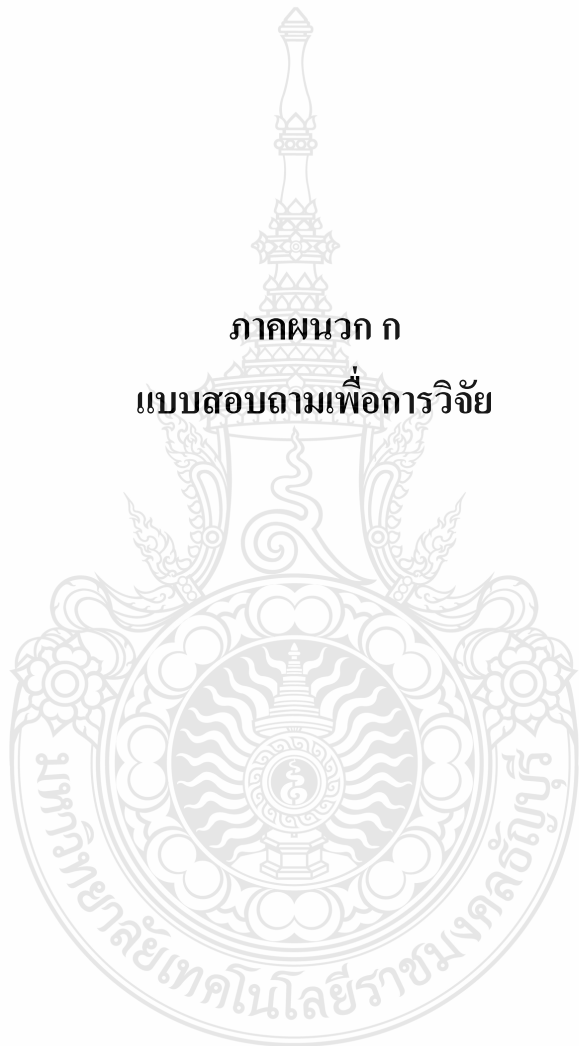
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Schreuder, M. K. (2005). **Personnel Psychology**. Cape Town: Oxford University Press Southern Africa.
- Van Fleet, D. D., Peterson, T. O., & Van Fleet, E. W. (2005). Closing the Performance Feedback Gap with Expert Systems. **Academy of Management Executive**, 19(3), 38-53.
Retrieved December 24, 2008 from Business Source Complete.
- Weber, M. (1976). **The Theory of Social and Economic Organization**. (A.M. Henderson & T. Parson, Trans). New York: the Free Press.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา: สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยระดับปริญญาโท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับไปสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้นและผลจากการวิเคราะห์จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับไปสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ได้ให้ความร่วมมือและกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เจตรัตน์ เส็งหะพันธุ์

นักศึกษาปริญญาโท

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา:
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับคุณลักษณะของท่านในการปฏิบัติงานกับองค์กร

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 20-24 ปี
 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน - 1 ปี
 2-3 ปี 4-5 ปี
 6-7 ปี 8-9 ปี
 มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

หมายเหตุ : 5 = บ่อยมาก, 4 = ค่อนข้างบ่อย, 3 = บางครั้ง, 2 = นาน ๆ ครั้ง, 1 = ไม่เคยเลย

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก					
1.1 การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำได้ดีในการปฏิบัติงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป					
1.2 ท่านได้รับการชื่นชมจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
1.3 หัวหน้าชื่นชมท่านอย่างสม่ำเสมอเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้					
1.4 ทุกครั้งที่หัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแก่ท่านหัวหน้าจะยกตัวอย่าง ผลงานที่ดีของท่านให้ฟังและบอกให้ท่านรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีไว้					
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ					
2.1 การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่เป็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานเชิงลบ) จากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
2.2 การได้รับข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
2.3 หัวหน้าจะตำหนิแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ เมื่อท่านปฏิบัติงานบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยปราศจากประโยชน์ส่วนตัว					
2.4 . เมื่อหัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน หัวหน้าจะช่วยเหลือ สนับสนุน และ เสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานแก่ท่านด้วย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

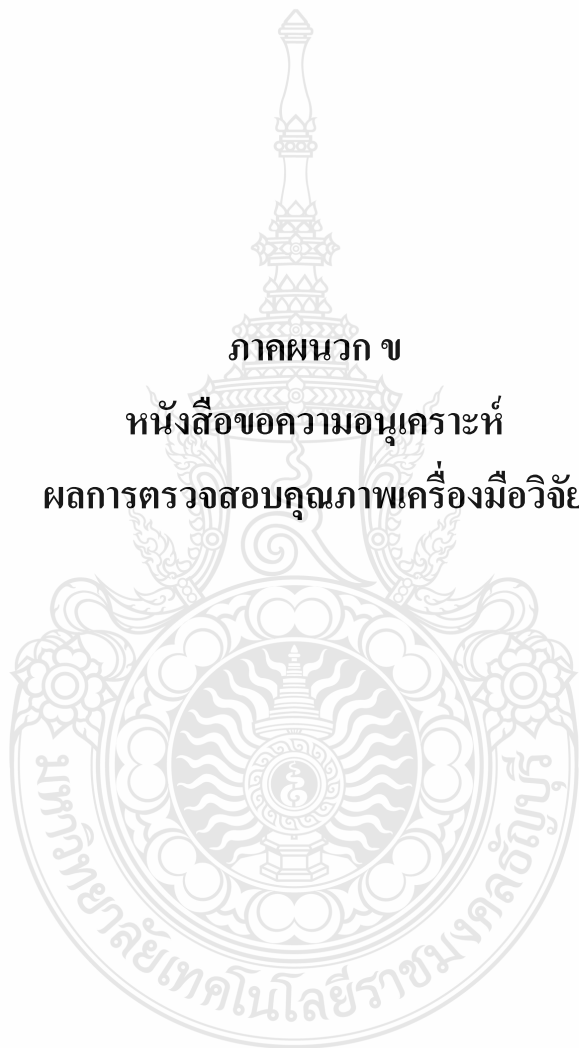
คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

หมายเหตุ : ความหมายของระดับการให้คะแนน

5 = ความคิดเห็นมากที่สุด 4 = ความคิดเห็นมาก 3 = ความคิดเห็นปานกลาง 2 = ความคิดเห็นน้อย 1 = ความคิดเห็นน้อยที่สุด

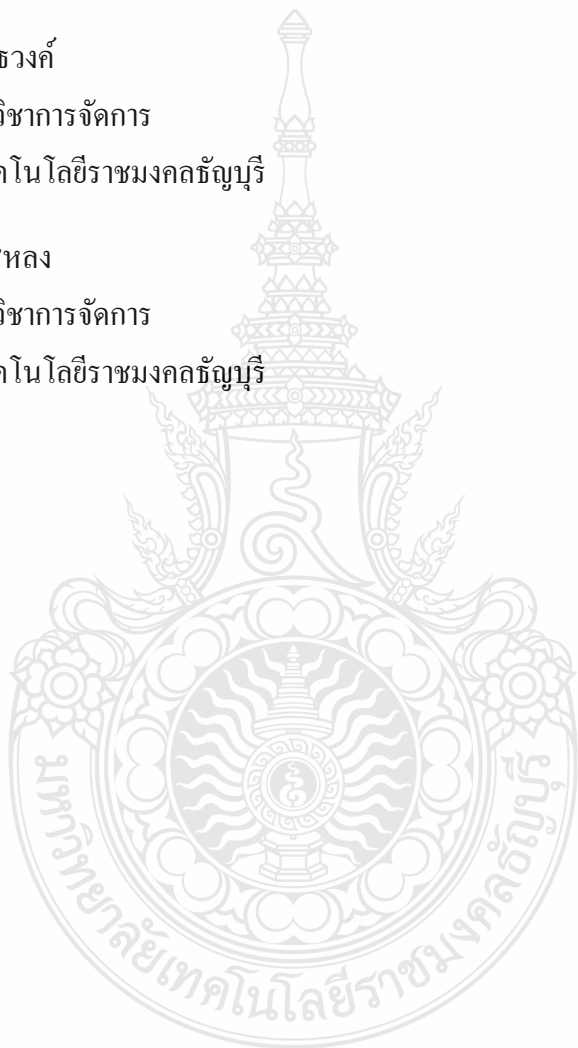
คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านคุณภาพของงาน					
1.1 ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
1.2 ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
1.3 วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
1.4 ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
1.5 คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน					
2.2 ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
2.3 ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ					
2.4 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					
3. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.1 งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
3.2 ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
3.3 การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
3.4 พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. ดร. กฤษดา เขียรวัฒนสุข
คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ดร. ดวงพร พุทธวงศ์
คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ดร. มะดาโอะ สุหลง
คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี





ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๕๖๕

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเจตรัตน์ เล็งหะพันธุ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบัน
เทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ญ น่าน เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุวิทย์ กุศลบุตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุศลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๔ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๔ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายเจตรัตน์ เล็งหะพันธุ์

โทร. ๐ ๒๕๓๗ ๒๖๖๗, ๐๘ ๖๗๘๘ ๘๕๐๓

ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ /๕๖๒



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ดวงพร พุทธวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเจตรัตน์ เล็งหะพันธุ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบัน
เทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุภาพ ฤกษ์กุลบุตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพ ฤกษ์กุลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายเจตรัตน์ เล็งหะพันธุ์

โทร. ๐ ๒๕๗๗ ๒๖๖๗, ๐๘ ๖๗๘๘ ๘๕๐๓



ที่ ศธ ๐๕๓๔.๐๖ / ๕๖๓

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.มะเดาโอะ สุหลง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเจตร์ตน์ เล็งหะพันธุ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบัน
เทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุวิภา กุณฑนทา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณฑนบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายเจตร์ตน์ เล็งหะพันธุ์

โทร. ๐ ๒๕๓๗ ๒๖๖๗, ๐๔๖๗๔๔ ๘๕๐๓

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา: สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยระดับปริญญาโท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับไปสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้นและผลจากการวิเคราะห์จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบบ สอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับไปสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ได้ให้ความร่วมมือและกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เจตรัตน์ เส็งหะพันธุ์

นักศึกษาปริญญาโท

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา:
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับคุณลักษณะของท่านในการปฏิบัติงานกับองค์กร

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-24 ปี

25-34 ปี

35-44 ปี

45-54 ปี

ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 6 เดือน

6 เดือน - 1ปี

2-3ปี

4-5 ปี

6-7 ปี

8-9 ปี

มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

หมายเหตุ : 5 = บ่อยมาก, 4 = ค่อนข้างบ่อย, 3 = บางครั้ง, 2 = นาน ๆ ครั้ง, 1 = ไม่เคยเลย

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก				
1.1 การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำได้ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป	+1	0	+1	0.67
1.2 ท่านได้รับการชื่นชมจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+1	0	+1	0.67
1.3 หัวหน้าชื่นชมท่านอย่างสม่ำเสมอเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้	+1	0	+1	0.67
1.4 ทุกครั้งที่หัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกแก่ท่าน หัวหน้าจะยกตัวอย่าง ผลงานที่ดีของท่านให้ฟังและบอกให้ท่านรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีไว้	+1	+1	+1	1.00
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ				
2.1 การได้รับทราบถึงการปฏิบัติใด ๆ ที่เป็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานเชิงลบ) จากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00
2.2 การได้รับข้อมูลย้อนกลับเชิงลบจากหัวหน้า ส่งผลให้ท่านไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	0	0.67
2.3 หัวหน้าจะตำหนิแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ เมื่อท่านปฏิบัติงานบกพร่อง หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยปราศจากประโยชน์ส่วนตัว	+1	0	+1	0.67
2.4 . เมื่อหัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน หัวหน้าจะช่วยเหลือ สนับสนุน และ เสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานแก่ท่านด้วย	0	+1	+1	0.67

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

หมายเหตุ : ความหมายของระดับการให้คะแนน

5 = ความคิดเห็นมากที่สุด 4 = ความคิดเห็นมาก 3 = ความคิดเห็นปานกลาง 2 = ความคิดเห็นน้อย 1 = ความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			(2)
	(5)	(4)	(3)	(1)
1. ด้านคุณภาพของงาน				
1.1 ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	+1	0	+1	0.67
1.2 ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.00
1.3 วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	+1	0	+1	0.67
1.4 ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	+1	+1	+1	1.00
1.5 คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	+1	+1	+1	1.00
2. ด้านปริมาณงาน				
2.1 ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00
2.2 ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00
2.3 ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ	+1	+1	+1	1.00
2.4 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ	+1	+1	+1	1.00
3. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
3.1 งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	1.00
3.2 ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	0	+1	+1	0.67
3.3 การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00
3.4 พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	0	+1	+1	0.67



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่น

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.850	21

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.733	2.300	4.300	2.000	1.870	.381	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1.1	74.50	60.121	.253	.	.839
q1.2	74.87	56.809	.514	.	.828
q1.3	75.13	56.189	.528	.	.827
q1.4	74.67	56.368	.546	.	.827
q2.1	76.10	63.955	-.092	.	.854
q2.2	74.83	61.454	.101	.	.846
q2.3	75.10	56.438	.405	.	.834
q2.4	75.93	63.444	-.058	.	.855
q3.1	74.10	56.990	.611	.	.826
q3.2	74.13	57.361	.583	.	.827
q3.3	74.47	58.740	.396	.	.833
q3.4	74.23	58.185	.445	.	.831
q3.5	74.13	57.361	.583	.	.827
q4.1	75.70	62.148	.036	.	.850
q4.2	74.43	57.840	.505	.	.829
q4.3	74.77	57.426	.436	.	.832
q4.4	74.27	55.030	.635	.	.822
q5.1	74.13	55.499	.625	.	.823
q5.2	74.10	55.197	.688	.	.821
q5.3	74.17	55.385	.646	.	.822
q5.4	74.23	55.771	.558	.	.826

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายเจตรัตน์ เส็งหะพันธุ์
ที่อยู่	90/2 หมู่1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
โทรศัพท์	บ้าน : 02 - 5772667 มือถือ : 086 - 7888503 ที่ทำงาน : 037-392925
e - mail	poom_tb@msn.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สาขาการจัดการทั่วไป พ.ศ. 2554 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พ.ศ. 2549 ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมสังคีตวิทยา กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

