การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

โดย

นายธนพล สรณวงศ์ศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25616002030515IFJ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

โดย

นายธนพล สรณวงศ์ศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25616002030515IFJ

HALO EFFECT ON PERFORMANCE MEASUREMENT

BY

MR. THANAPHON SARANAWONGSRI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF

THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2018

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

Ref. code: 25616002030515IFJ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายธนพล สรณวงศ์ศรี

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 21 เมษายน 2562

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ _____
(ศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศากุน บุญอิต)

คณบดี _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
ชื่อผู้เขียน	นายธนพล สรณวงศ์ศรี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. ศากุน บุญอิต
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีในทุกองค์กรเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลภายในองค์กร หลายองค์กรเห็นถึงความสำคัญในการวัดผลการทำงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อใช้บอกผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานพร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การนำข้อมูลในอดีตมาทำนายอนาคต ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือเพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งหากตัววัดผลไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ หรือผู้ประเมินไม่มีข้อมูลที่ชัดจนเพียงพอความลำเอียงก็จะเกิดขึ้นได้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

ในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที่ควรระวังคือในการวัดผลคือ การเกิดความเอนเอียง (Bias) ของวิจารณญาณของผู้ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมินในภาพรวมถูกบดบัง โดยอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลที่ตนมีอยู่แล้วมาอนุมานว่าผู้ถูกประเมินต้องเป็นไปตามที่ผู้ประเมินคิด ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการวัดผลการทำงานของพนักงานในองค์กร และหากพนักงานที่ถูกประเมินมีอคติความเอนเอียงบางประการ ก็อาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลที่แตกต่างกัน

บทความนี้พิจารณาถึงการเกิดความเอนเอียงทางกระบวนการคิดเชิงเทิดทูน (Halo Effect) เป็นความเอนเอียง (Bias) แบบหนึ่งที่มักเกิดกับคนได้ทุกคนที่จะเกิดความคิดแบบลำเอียง โดยใช้การเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่แล้ว (Perception) อนุมานเอาเองว่าจะต้องเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยมีผู้เข้าร่วมการทดลองจากองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน

ผลการทดลองพบว่าความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรจริง โดยผู้ที่มีอคติ Halo Effect จะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่แย่กว่าผู้ที่ไม่มีอคติ

คำสำคัญ: ความเอนเอียงทางกระบวนการคิดเชิงเทิดทูน, ผลการปฏิบัติงาน, ความเอนเอียงเชิงอคติ

Ref. code: 25616002030515IFJ

Independent Study Title	Halo Effect on Performance Measurement
Author	Mr. Thanaphon Saranawongsri
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associated Professor Sakun Boonitt, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

Performance Evaluation is an important thing that must be in every organization to measure the performance of individual employees within the organization. Now many organizations focus on the measuring performance that can show the organization's performance, warning signal, employee behavior and motivation to work. Past information can predict the future as well as use as a tool to define the organization's strategy Which if the measure does not have a good standard or the rater does not have sufficient information to clear, bias can occur in the process of evaluating employee performance.

In the process of evaluating performance, the bias of the rater's judgment on the ratee in the overall dimension is obscured by some information, assumed that must follow the rater perceptions. Which causes bias in measuring employee performance if the employee bias being occurred, it may affect the performance of individual people.

The objective of this study is considering the occurrence of bias in Halo Effect. It is a bias that often happens to all people who have a biased perception. By using existing information links to infer that it must be like this and the performance of employees in the organization with 100 participants from a private organization.

The results showed that Halo Effect bias correlated with the performance of employees in organization. By those who have a Halo Effect bias tend to have worse performance than those without bias.

Keywords: Halo Effect, Performance Measurement, Cognitive Bias

Ref. code: 25616002030515IFJ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและประสบผลสำเร็จไม่ได้เลย หากขาดความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. ศากุน บุญอิต อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และ ศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์ ประธานกรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ จึงทำให้งานวิจัยชินนี้สามารถแล้วเสร็จได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอใคร่ขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอบคุณผู้เข้าร่วมการทดลองทุกท่านที่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในงานวิจัย ขอขอบคุณ พ่อ แม่ และน้องสาว ที่มีส่วนช่วยผลักดันส่งเสริมในการเรียนการศึกษา และสุดท้ายนี้ที่จะขาดไม่ได้เลยคือ เพื่อน ๆ MBA60 ที่ทั้งช่วยเหลือ ให้กำลังใจ คลายเครียดและผลักดันไปด้วยกัน จนงานวิจัยสำเร็จและจบไปด้วยกัน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อในหัวข้อความเอนเอียงทางอคติต่อไป และคาดหวังว่าจะนำข้อสรุปในงานวิจัยชิ้นนี้มาต่อยอดและนำไปปรับใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กร หากงานวิจัยนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายธนพล สรณวงศ์ศรี

Ref. code: 25616002030515IFJ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเอนเอียง Halo Effect	4
2.1.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Thin Slice Judgement	8
2.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Physical Attractiveness Stereotype	8
2.1.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Horn Effect	9
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Performance Measurement	10
2.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย	12

Ref. code: 25616002030515IFJ

2.3 สมมติฐานในการทดลอง 13

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 14

3.1 การกำหนดประชากรที่ศึกษาและผู้เข้าร่วมการทดลอง 14
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 14
3.1.2 ผู้เข้าร่วมการทดลอง 14
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย 14
3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) 14
3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) 14
3.3 วิธีการทดลอง 15
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 15
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 17
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 17
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) 17
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) 17
3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) 18
3.6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล Chi-square 18

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 19

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา 19
4.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง 19
4.1.2 ข้อมูลลักษณะความเอนเอียง Halo Effect 21
4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเอนเอียง Halo Effect 23
4.1.3 ข้อมูลการประเมินตนเองและผลการปฏิบัติงาน 24
4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน 25
4.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) 25
4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้ (Crosstabs) และ Chi-square 28

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 30

5.1 สรุปผลการวิจัย 30
5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง 30
5.1.2 ข้อมูลลักษณะความเอนเอียง Halo Effect 30
5.1.3 ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน 31
5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการประเมินการปฏิบัติงานๆ ด้วยตัวเอง 31
5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการประเมินการปฏิบัติงาน จากองค์กร 31
5.2 ประโยชน์เชิงวิชาการ 32
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย 32
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป 33

รายการอ้างอิง 34

ภาคผนวก 37

ประวัติผู้เขียน 43

Ref. code: 25616002030515IFJ

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง	20
4.2	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมทดลองทั้งหมดในการประเมินรูปถ่ายบุคคล	22
4.3	ความถี่และผลคะแนนคำตอบวัดอคติ Halo Effect จากรูปถ่ายทั้ง 4 รูป	23
4.4	ผลการจำแนกผู้ที่มีอคติ Halo Effect ระดับต่าง ๆ	23
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินตนเองด้วยตัวแปรอิสระ	24
4.6	ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรตามระดับต่าง ๆ	25
4.7	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระแบ่งตามอคติระดับต่าง ๆ	26
4.8	ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)	27
4.9	ผลการทดสอบ Post Hoc Test สมมติฐาน LSD (Least Square Difference)	28
4.10	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้	29
4.11	ผลการทดสอบ Chi-square	29

Ref. code: 25616002030515IFJ

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดงานวิจัย	12
3.1	ขั้นตอนการทดลอง	15

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การประเมินผลการทำงานของพนักงานในองค์กร หรือที่เรียกว่า Performance Measurement เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีในทุกองค์กรเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลภายในองค์กร และหลีกเหลี่ยงไม่ได้ การประเมินส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การการของบุคคลนั้น ผลตอบแทนที่จะได้รับ ความสามารถ โอกาส การเลื่อนตำแหน่ง และการอยู่รอดขององค์กร แต่สิ่งที่ควรระวังคือในการวัดผลคือ การเกิดความเอนเอียง (Bias) ของวิจารณญาณของผู้ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมินในภาพรวมถูกบดบัง โดยอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลที่ตนมีอยู่แล้วมาอนุมานว่าผู้ถูกประเมินต้องเป็นไปตามที่ผู้ประเมินคิด ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการวัดผลการทำงานของพนักงานในองค์กร ส่งผลต่อตัวพนักงานที่ถูกประเมิน พนักงานที่ไม่ได้ถูกประเมิน และประสิทธิภาพขององค์กรในอนาคต

ในปัจจุบันหลายองค์กรเห็นถึงความสำคัญในการวัดผลการทำงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อใช้บอกผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้า การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานพร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การนำข้อมูลในอดีตมาทำนายอนาคต ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือเพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร แต่สิ่งที่สำคัญในการวัดนอกจากการออกแบบตัววัดผลที่ดีแล้วยังมีการวัดทางตรงที่เป็นรูปธรรมเชิงตัวเลขที่สามารถวัดได้ และการวัดทางอ้อมที่เป็นนามธรรมซึ่งเป็นการวัดในสิ่งที่วัดไม่ได้ โดยการวัดแบบนามธรรมนี้มีโอกาสเกิดความลำเอียงมากกว่าการวัดสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งหากตัววัดผลไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ หรือผู้ประเมินไม่มีข้อมูลที่ชัดจนเพียงพอความลำเอียงก็จะเกิดขึ้นได้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

บทความนี้พิจารณาถึงการเกิดความเอนเอียงทางกระบวนการคิดเชิงเทิดทูน (Halo Effect) เป็นความเอนเอียง (Bias) แบบหนึ่งที่มักเกิดกับคนได้ทุกคนที่จะเกิดความคิดแบบลำเอียงโดยใช้การเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่แล้ว (Perception) อนุมานเอาเองว่าจะต้องเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ (Decision) (Fisicaro & Vance, 1994; Saal, Downey, & Lahey, 1980) ซึ่งมีโอกาสเกิดในการประเมินผลการทำงานของผู้ประเมิน

คำว่า Halo หมายถึง แสงสว่างเป็นวงกลมอยู่เหนือศีรษะของนักบุญในคริสต์ศาสนา ซึ่งสื่อความหมายถึงความศักดิ์สิทธิ์ น่าชื่นชมยกย่อง Edward Thorndike นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เป็นผู้บัญญัติคำว่า Halo Effect ขึ้นมาจากงานศึกษาทางจิตวิทยาของเขาพบความสัมพันธ์ของ

Ref. code: 25616002030515IFJ

คุณลักษณะภายนอกและผลการประเมินมีความสัมพันธ์สูงกันอย่างผิดสังเกตซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมของบุคคล บ่อยครั้งที่เรามักตกหลุมพรางความคิดของตนเองเนื่องจากเราใช้เหตุผลในการตัดสินใจน้อยลง เนื่องมาจากปฏิกิริยาของสมองในการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลและข้อจำกัดของสมอง จึงทำให้เกิดความเอนเอียงจนมีผลทำให้ภาพรวมถูกบดบังโดยลักษณะพิเศษ เช่น ความสวย ความหล่อ ความน่าเชื่อถือ และ Halo Effect นี้เป็นปรากฏการณ์ที่เราเผชิญอยู่ตลอดเวลาโดยที่เราไม่รู้ตัว นอกจากนี้ยังมีคำกล่าวที่ว่า “Halo Effect เปรียบเหมือน ความตายและภาษี เพราะเราไม่สามารถหลบเหลี่ยงมันได้” (Feldman, 1986, p. 173) ซึ่ง Halo Effect จัดเป็นปัญหาที่สำคัญในด้านจิตวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในจิตวิทยาอุตสาหกรรม (cf. Kozlowski, Kirsch, & Chao, 1986; Nathan & Tippins, 1990; Murphy, Jako, & Anhalt, 1993) โดยมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ และผลกระทบจากความเอนเอียงที่มีต่อการประเมินผลของผู้ประเมิน สาเหตุที่ทำให้เกิดความเอนเอียง Halo Effect 4 ข้อ (Freely,2002) ดังนี้

1. การมองแต่คุณลักษณะเด่น (Engulfing)
2. การสุ่มตัวอย่าง (Under-sampling)
3. ความไม่เพียงพอของข้อมูล (Insufficient Concreteness)
4. การขาดแรงจูงใจและความรู้ของผู้ประเมิน (Insufficient rater motivation and knowledge)

จากการวิจัยและค้นคว้าที่ผ่านมาพบว่ายังไม่มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเอนเอียง Halo Effect กับการประเมินผลการทำงานของพนักงานในองค์กรโดยตรง โดยจะพบเพียงแต่การศึกษาความเอนเอียง Halo Effect ที่มีผลต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นงานวิจัยของต่างประเทศเท่านั้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลของ Halo Effect ดังกล่าวกับองค์กรในประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมในองค์กรที่หลากหลาย เพื่อนำมาปรับใช้ในเหมาะกับสังคมในประเทศประเมินและป้องกันความเอนเอียงดังกล่าวให้ลดน้อยลง หรือไม่ให้เกิดขึ้นในการประเมินผลการทำงานของพนักงานอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเอนเอียง Halo Effect กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาว่าความเอนเอียง Halo Effect ดังกล่าวจะส่งอย่างไรผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร

Ref. code: 25616002030515IFJ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จากหน่วยงานเอกชนแห่งหนึ่ง โดยออกแบบและกำหนดลักษณะข้อมูลเพื่อนำไปประเมินพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาหาความสัมพันธ์ของความเอนเอียงต่อการประเมินบุคคล

1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเอนเอียงเชิงความคิดเทิดทูนและการประเมินผลการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปศึกษาต่อและมีส่วนช่วยในการสร้างตัววัดผลการประเมินการทำงานซึ่งจะลดความเอนเอียงที่จะเกิดขึ้นในการประเมินบุคคลของผู้ประเมินลงให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งหาทางป้องกันความเอนเอียงดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

1.5 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายและขอบเขตของคำศัพท์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

1. ความเอนเอียง (Bias) หมายถึง เป็นความโน้มเอียงไปของภาวะจิตใจหรือทัศนคติที่จะแสดงหรือยึดติดกับความคิดเห็นที่ไม่สมบูรณ์ บ่อยครั้งมาพร้อมกับการปฏิเสธที่จะพิจารณาความเป็นไปได้ของความคิดเห็นที่ต่างออกไป เช่น บุคคล เชื้อชาติ ศาสนา เพศ

2. Halo Effect หรือ Halo Error หมายถึง กระบวนการคิดเชิงเทิดทูนหรือกระบวนการคิดเชิงลำเอียง ในการพิจารณา ตัดสิน หรือประเมินผู้อื่นในมิติต่าง ๆ และอยู่เหนือความรู้ความเข้าใจ เหตุผล และความถูกต้อง ของผู้ประเมิน

3. Performance Measurement คือ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ในศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเอนเอียง Halo Effect ซึ่งเป็นอคติทางความคิดซึ่งเกิดจากการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาอนุมานเอาเอง กับการประเมินผลการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยผู้วิจัยพบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนวรรณกรรมต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางและกรอบการศึกษาโดยสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเอนเอียง Halo Effect

ความเอนเอียง Halo Effect เป็นปรากฏการณ์ทางจิตวิยาที่เก่าแก่และเป็นที่รู้จักกันมากที่สุด เป็นการเชื่อมโยงความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยรวมไว้กับความคิดเห็นอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกัน แล้วนำมาสรุปเอาเอง เกิดจากความคิดของผู้ประเมินต่อผู้ถูกประเมิน ที่ต่างจากความเป็นจริง ในแง่มุมต่าง ๆ ของผู้ถูกประเมิน (Fisicaro & Vance, 1994; Saal, Downey, & Lahey, 1980) อย่างไรก็ตาม Halo Effect เป็นปรากฏการณ์ที่ทรงพลังซึ่งมีผลต่อการประเมินอย่างมาก โดยเฉพาะสามารถเปลี่ยนการรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล เมือบุคคลนั้นขาดข้อมูลที่เพียงพอในการประเมิน ซึ่งเป็นผลให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดขึ้นได้ (Nisbett & Wilson,1977)

มีสมมติฐานที่กล่าวถึงการให้คะแนนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในแง่มุมต่าง ๆ ว่าหากมีความเอนเอียง Halo Effect เกิดขึ้นแล้วจะผลที่ได้จะเป็นไปในทางบวกหรือลบ (Murphy, Jako, & Anhalt, 1993) กล่าวคือคะแนนการประเมินอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ซึ่งแตกต่างจากการที่ไม่มีผลกระทบของ Halo Effect ความเอนเอียงนี้สามารถเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ เช่นการตัดสินที่มีอิทธิพลมาจากความประทับใจหลังจากเห็นผลงานเพียงแค่เพียงส่วนเดียว ผู้ประเมินบางคนอาจหยุดความสนใจในผลงานนั้นไปเลยในขณะที่ผู้ประเมินคนอื่นอาจถูกอคติให้คะแนนสอดคล้องกับคนก่อนหน้าที่ให้ไป เว้นแต่จะมีการรวบรวมข้อมูลหรือออกแบบการทดลองที่รัดกุม จึงเป็นเหตุผลในการหาทางตรวจจับและลดผลกระทบจากความเอนเอียงดังกล่าว

Halo Effect มีความเกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีบุคลิกภาพเชิงปริยาย (Implicit personality theory) โดยที่บุคลิกภาพแรกที่เราเรียนรู้จากผู้อื่นจะมีอิทธิพลต่อการตีความหมายของบุคลิกภาพที่ตามมาเพราะมีการวางมาตรฐานในการเปรียบเทียบเอาไว้แล้ว เช่น บุคคลที่มีหน้าตาดีมักจะทำให้คิดกันโดยปริยายว่าเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีและมีความสามารถมากว่าผู้มีหน้าตาธรรมดา

Ref. code: 25616002030515IFJ

ดังนั้นเราจึงเห็นการใช้ผู้มีชื่อเสียงในการสนับสนุนสินค้าที่ตนเองไม่มีความรู้จริงในการวัดว่าสินค้าดีจริงหรือไม่ และอาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มาสนับสนุน (Fisicaro & Lance 1990) ได้เสนอแนวคิดแบบจำลอง Halo Effect ไว้ดังนี้

1. The General Impression Model แบบจำลองความประทับใจโดยทั่วไปซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายในเรื่อง Halo Error ความประทับใจส่วนบุคคลอาจจะมีผลต่อการประเมิน ซึ่งคะแนนที่ได้รับจะไม่สะท้อนต่อความเป็นจริง เช่น หากผู้ประเมินมีความประทับใจต่อผู้ถูกประเมินไม่ว่าจะทางใดทางหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อการประเมินในมิติอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง

2. The Salient Dimension Model แบบจำลองลักษณะเด่นเป็นลักษณะหนึ่งของบุคคลนั้นที่อิทธิพลต่อการประเมินในเรื่องอื่น ๆ กล่าวคือเป็นการตัดสินบุคคลจากลักษณะภายนอกที่เห็น เช่น รูปร่างหน้าตา ส่งผลต่อการประเมินระดับสติปัญญา

3. The Inadequate Discrimination Model แบบจำลองที่ผู้ประเมินเลือกที่จะประเมินลักษณะเฉพาะของผู้ที่ถูกประเมินด้านหนึ่ง แล้วนำผลการประเมินนั้นมามีอิทธิพลกับการประเมินด้านอื่นของผู้ที่ถูกประเมินคนเดียวกัน

การเกิดความเอนเอียง Halo Effect มีหลายสาเหตุ เช่น การตัดสินบุคคลจากความประทับใจส่วนตัวหลังจากที่ได้เห็นความสามารถเพียงเล็กน้อย ความรู้สึก และจะยิ่งมีอิทธิพลมากขึ้นหากเป็นความประทับใจในครั้งแรกและขาดข้อมูลประกอบในการตัดสินใจที่เพียงพอในแง่มุมต่าง ๆ โดยไม่สนใจที่จะมองในมุมมองด้านอื่นเลยเป็นการประเมิน หรือตั้งสมมติฐานขึ้นมาของผู้ประเมินเท่านั้น

จากผลการศึกษาของ Cooper (1981) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเอนเอียง Halo Effect ดังนี้

1. การมองแต่คุณลักษณะเด่น (Engulfing) เป็นการเลือกมองเฉพาะด้าน หรือมองเฉพาะสิ่งที่ประทับใจถูกใจ เช่น รูปลักษณ์ภายนอก แล้วนำมาพิจารณาตัดสินในสิ่งที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น ความสามารถในการทำงาน ยิ่งสิ่งที่ต้องพิจารณามีจำนวนที่มากขึ้นเท่าไร Engulfing ยิ่งส่งผลในทางลบมากขึ้นเท่านั้น

2. การสุ่มตัวอย่าง (Under-sampling) เกิดจากการขาดประสบการณ์ในการประเมินผลของผู้ประเมิน หรือพฤติกรรมการเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ประเมิน เกิดการเดาสุ่มทำให้ผลการประเมินสูงกว่าความเป็นจริง

3. ความไม่เพียงพอของข้อมูล (Insufficient Concreteness) เกิดจากการได้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ขาดรายละเอียด และความชัดเจนของเกณฑ์การประเมิน ส่งผลให้ผู้ประเมินไม่เข้าใจสิ่งที่ประเมินคืออะไร ทำให้มีการนำหัวข้อเข้ามาประกอบในการประเมินด้วย ยิ่งขาดข้อมูลมากเท่าไร ผลของการเกิดความเอนเอียง Halo Effect ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (Cooper, 1981)

Ref. code: 25616002030515IFJ

4. การขาดแรงจูงใจและความรู้ของผู้ประเมิน (Insufficient rater motivation and knowledge) เกิดจากผู้ประเมินผลโดยตรง โดยขณะที่ทำการประเมินเนื่องจากขาดระยะเวลาในการพิจารณาผล เกณฑ์การประเมิน ขาดความเอาใจใส่ ความตั้งใจในการประเมินผล รวมถึงขาดความรู้ในการประเมิน ส่งผลให้เกิดความเอนเอียง Halo Effect โดยที่ผลการประเมินที่ได้ออกมาจะสูงกว่าความเป็นจริง

ในปี ค.ศ. 1920 Thorndike (1920) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและการให้คะแนนของพนักงาน เขามีความสงสัยในผลการประเมินพนักงานที่สูงเกินไปและมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก ชี้ให้เห็นว่าผู้ให้คะแนนอาศัยการรับรู้โดยทั่วไปและไม่ใช่เฉพาะลักษณะเฉพาะของบุคคล ในงานวิจัยที่ผ่านมามีการศึกษาเกี่ยวกับความดึงดูดใจทางกายภาพ (Dion, Berscheid, & Walster, 1972; Landy & Sigall, 1974) ได้รายงานว่าการประเมินผลของความสำเร็จในอาชีพ ความพึงพอใจส่วนบุคคล และการประเมินผลงาน มีผลมาจากความดึงดูดใจทางกายภาพที่ส่งผลให้เกิด Halo Effect ได้

งานวิจัยที่เก่าแก่เกี่ยวกับ Halo Effect ของ Landy and Sigall (1974) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยแต่ละกลุ่มให้ประเมินอาจารย์ผู้สอนที่เป็นนักจิตวิทยาจากการดูวีดีโอเทปของอาจารย์ผู้สอนคนเดียวกันซึ่งสอนในเรื่องเดียวกันแต่มีบุคลิกที่แตกต่างกัน ระยะเวลา 6-17 บทเรียนเป็นเวลา 1 เทอม โดยแบ่งเป็นอาจารย์ที่มีบุคลิกที่อบอุ่น มักจะตอบคำถามด้วยคำว่า “ใช่” สามารถดึงดูดความสนใจของนักเรียนให้สนใจในการเรียนการสอนของเขาได้ ให้การบ้านเป็น paper assignment อีกบุคลิกเป็นคนที่เย็นชา มักจะตอบคำถามด้วยคำว่า “เขาไม่อนุญาต” ให้การบ้านเป็น คำถามหลายตัวเลือกทุกสัปดาห์ โดยการประเมินผู้สอนแบ่งเป็นคำถาม 8 ระดับ จากชอบมากที่สุดจนถึงไม่ชอบมากที่สุด ประเมินในคุณลักษณะด้าน รูปร่างหน้าตา ลักษณะนิสัย และสำเนียงในการสอน ซึ่งผลที่ได้ออกมาว่า คะแนนประเมินความพึงพอใจที่จะส่งผลต่อ 3 คุณลักษณะที่ประเมินของทั้งสองบุคลิกไม่ได้แตกต่างกัน แต่เมื่อประเมินกลับกันทั้ง 3 คุณลักษณะที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่าคะแนนของบุคลิกที่เย็นชาทั้ง 3 คุณลักษณะที่ประเมินส่งผลต่อความพึงพอใจในตัวผู้สอนให้ลดลงมากกว่าบุคลิกที่อบอุ่น จึงพบว่าคุณลักษณะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประเมิน กล่าวคือ เกิด Halo Effect ขึ้นทำให้ผู้ประเมินขาดการตระหนักถึงผลที่เป็นจริง เพียงเพราะมองแต่สิ่งที่เห็นตรงหน้า เช่น รูปร่างหน้าตา ลักษณะนิสัย และสำเนียง ทำให้ความจริงถูกบิดเบือนออกไปจากความเอนเอียงที่เกิดขึ้น จึงทำให้ไม่สามารถเชื่อถือคะแนนการประเมินของบุคลิกทั้งสองได้ โดยที่เราอาจไม่ได้สงสัยถึงความสามารถในการประเมินของผู้ประเมิน จึงมีความกล่าวที่สะท้อนถึง Halo Effect ที่แฝงอยู่ เช่น ความรักทำให้คนตาบอด (love is blind) หรือ หน้าแม่เท่านั้นที่เราจะรัก (a face only a mother could love) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของความเอนเอียงดังกล่าว

Ref. code: 25616002030515IFJ

งานวิจัยของ Jacobs and Kozlowski (1985) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสนิทสนมของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะมีความเกี่ยวข้องกับการเกิด Halo Effect หรือไม่ ทำการศึกษากับนักศึกษาจำนวน 1,000 คน จาก 14 คณะ โดยให้นักศึกษาประเมินผู้สอนในการสอน 1 เทอม (10 สัปดาห์) เป็นเวลา 3 ครั้ง (สัปดาห์ที่1 สัปดาห์ที่ 5 และสัปดาห์ที่ 10) โดยแบ่งการประเมินเป็น 9 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วย ความสามารถในการชักจูง การถ่ายทอด ความรู้ การจัดลำดับ การจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้เรียน ความเกี่ยวข้อง การทดสอบ และความเยอะของงาน โดยให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ด้วย 4 คำกำกับ ต่ำมาก ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย สูงกว่าค่าเฉลี่ย และสูงมาก ผลที่ได้คือยิ่งนักศึกษามีโอกาสที่จะสังเกตผู้สอนมากขึ้นเท่าไร ความคุ้นเคยจะมีแนวโน้มที่จัดทำให้เกิด Halo Effect มากขึ้น

จากการทดลองของ Feeley (2002) โดยการให้นักศึกษาชั้นปีต่าง ๆ ประเมินอาจารย์ผู้สอนในหัวข้อดังนี้ 1) การสังเกตการสอน (รูปแบบการสอน การจัดการ ความชัดเจนในการสอน ผลตอบรับ การตอบสนอง) โดยให้ประเมินเป็นระดับ (Likert Scale) 5 คะแนน จากไม่เห็นด้วยที่สุดถึงเห็นด้วยที่สุด 2) พฤติกรรมที่แสดงออกของร่างกาย (ลักษณะท่าทาง เสียง การยิ้ม การมอง) ระดับคะแนน จาก (0) ไม่มี จนถึง (4) เป็นประจำ 3) ความน่าสนใจของการเรียนการสอน เป็น 7 คะแนน จากความเห็นทั้ง 2ด้าน (ดี/ไม่ดี มีประโยชน์/ไม่มีประโยชน์ เหมาะสม/ไม่เหมาะสม และส่งผลทางบวก/ส่งผลทางลบ) 4) ความน่าดึงดูดทางกายภาพ 5) น้ำเสียงที่ชัดเจนและรู้เรื่อง เป็นระดับ (Likert Scale) 5 คะแนน ซึ่งข้อ 4 และ 5 เป็นการประเมินที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสอนซึ่งจะนำมาวัด Halo Effect ของนักศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกให้ประเมินในหัวข้อ 4 และ 5 ก่อนประเมินหัวข้ออื่น และอีกกลุ่มให้ประเมินหัวข้ออื่นก่อนแล้วค่อยทำ หัวข้อ 4 และ 5 สำหรับประเมินประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์ จากข้อสันนิฐานที่ว่า การให้คะแนนยิ่งสูงมากยิ่งเกิด Halo Effect ที่มาก พบว่ามีความสัมพันธ์กันสูงมาในการที่นำหัวข้อประเมินที่ 4 และ 5 ไปประเมินด้านหลัง ซึ่งแสดงว่าคะแนนไม่ได้แตกต่างกันอย่างชัดเจน แต่ถ้าหัวข้อที่ 4 และ 5 ประเมินก่อนทำให้ระดับคะแนนนั้นสูงขึ้นซึ่งเป็นจริง ในนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 เกิด ผลของ Halo Effect มากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 แสดงให้เห็นว่ายิ่งชั้นปีที่มากขึ้น เจอหรือเคยเรียนผู้สอนบ่อยขึ้นส่งผลให้เกิดผลของความเอนเอียงที่น้อยลง ซึ่งเป็นผลส่วนหนึ่งของการขาดประสบการณ์ของผู้ที่ประเมิน

Wade and Dimaria (2003) ทำการศึกษาผลของ Halo Effect เกี่ยวกับน้ำหนักตัว (Weight) และสีผิว (Race) ของผู้หญิงที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างไร กับกลุ่มนักศึกษาจำนวน 100 คน ได้รับแบบสอบถามซึ่งมีคำอธิบายเกี่ยวกับผู้หญิง ผิวสีหรือผิวขาวอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีรูป 2 รูปที่เป็นคนอ้วนและผอมแนบมาด้วย แล้วทำการประเมิน 7 scale (1 คือด้านลบ 7 คือด้านบวก) ใน 8 หัวข้อประกอบด้วย ความน่าดึงดูด

Ref. code: 25616002030515IFJ

ความฉลาด เข้าถึงง่าย ความชื่นชอบ ความน่าเชื่อถือ การประสบความสำเร็จในอาชีพ เป็นพ่อแม่ที่ดี เพื่อนที่น่าคบ ผลคือผู้หญิงผิวขาว ผอม และ ผู้หญิงผิวสี อ้วน ได้รับคะแนนในการประเมินความสำเร็จในชีวิตและบุคลิกภาพ มากกว่าผู้หญิงผิวขาว อ้วน และ ผู้หญิงผิวสี ผอม โดยผลของผู้หญิงผิวขาว ผอม สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า (Wade et al., 2003) ซึ่งเกี่ยวกับความสวยความงาม ส่วนผลของผู้หญิงผิวสีเกิดจากผลของอคติการเหมารวม (Stereotype) เป็นผลจากการคิดเอาเองว่าผู้หญิงผิวสี อ้วน มีคุณลักษณะความเป็น แม่ (mammy) ซึ่งเป็นคนดูแลเด็ก ๆ เป็นแม่บ้านที่ดี (Devine,1989)

2.1.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Thin Slice Judgement

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Verhulst, Lodge And Lavine (2010) ซึ่งศึกษาเรื่องของแรงดึงดูดจาก Halo Effect ที่ว่าทำไมเราถึงเลือกชื่นชอบผู้สมัครบางคนมากกว่าคนอื่น ทำการทดลองจากการเลือกตั้งผู้แทนรัฐสภาในอเมริกา โดยการให้เลือกรูปถ่ายของผู้ลงสมัครเลือกตั้ง 2 คนภายในเวลา 1 วินาที เพื่อหาผลการลงคะแนนเลือกตั้ง โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความน่าดึงดูด ความคุ้นเคย อายุ ความอ่อนเยาว์(หน้าเด็ก) เพื่อหาความสัมพันธ์กับผลคะแนน ผลการทดลองออกมาว่าพบ Halo Effect ที่เกิดขึ้นจากความคุ้นเคยสนิทสนม (Familiarity) สามารถสร้างผลกระทบในเชิงบวกในการรับรู้ให้กับผู้ที่ลงคะแนนเลือกผู้สมัครเป็นอย่างมาก โดยผู้ได้รับการทดลองมีแนวโน้มที่จะเลือกเพราะความคุ้นเคยมากกว่า คนที่ไม่เคยเห็นหรือให้ความสนใจในตัวมาก่อน กับความน่าดึงดูด (Attractiveness) ทำให้เกิดการตัดสินลักษณะนิสัยคนจากรูปลักษณ์ภายนอก เช่น ความน่าเชื่อถือ ความชื่นชอบ ความปรารถนา ความคล้ายคลึง และความมีระเบียบวินัย ซึ่งสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้ลงคะแนนได้เช่นกัน คล้ายคลึงกับทฤษฎีทางจิตวิทยา Thin Slice Judgement ซึ่งเป็นกระบวนการที่เราดึงประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นตัวตัดสินสิ่งที่อยู่ตรงหน้าว่าเราถูกชะตามากน้อยแค่ไหน มีส่วนทำให้ผู้ลงคะแนนเลือกโดยมองข้ามความสามารถหรือปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งนำไปสู่การตีความทางความคิดวิเคราะห์ไปเองจนกลายเป็นข้อสรุปความเอนเอียงทางอคติในที่สุด

2.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Physical Attractiveness Stereotype

งานวิจัยที่มักจะถูกอ้างถึงในเรื่องความน่าดึงดูดทางกายภาพ (Physical Attractiveness) เป็นของ Dion, Berscheid, and Walster's (1972) "what is beautiful is good" (p. 285) เป็นประโยคที่แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของความสวยงามและคุณงามความดี ซึ่งแปลได้ว่า “อะไรที่ดีสวย สิ่งนั้นมักจะดี” ซึ่งเป็นอคติการเหมารวม (Stereotype) ในงานวิจัยได้ทำการทดลองโดยให้ผู้ร่วมทดลองประเมินรูปถ่ายใบหน้าที่ได้เลือกมาแล้วว่ามีความน่าดึงดูดอยู่ในระดับใด (สูง กลาง หรือต่ำ) และให้ประเมินเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพ ชีวิต รายได้ ความสุขในการสมรส และความก้าวหน้าในการทำงาน แน่นอนว่าความน่าดึงดูดทางกายภาพส่งผลต่อบุคลิกภาพและความสำเร็จในชีวิต

Ref. code: 25616002030515IFJ

จากงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับแรงดึงดูดทางกายภาพจากกลุ่มสาขาวิชาชีพต่าง ๆ จากการศึกษาด้วยสมมุติฐานที่หลากหลาย พบว่าในการวิเคราะห์ทางจิตวิทยาส่วนใหญ่ได้ให้ตอบคำถามซึ่งแบ่งออกมาได้ 3 ข้อ แบบกว้างๆ ดังนี้

1) คนที่น่าดึงดูดมีการรับรู้ที่แตกต่างจากคนที่ไม่น่าดึงดูดหรือไม่ เพื่อศึกษาว่าลักษณะภายนอกส่งผลต่อการคิดเหมารวมหรือไม่

2) คนที่น่าดึงดูดได้รับการดูแลที่แตกต่างจากคนที่ไม่น่าดึงดูดหรือไม่ เพื่อศึกษาว่าได้รับการปฏิบัติที่ แตกต่าง แบ่งแยกกันหรือไม่ เช่น สถานะภาพทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์

3) คนที่น่าดึงดูดมีลักษณะที่แตกต่างกัน (บุคลิกภาพ ทักษะ แนวโน้มพฤติกรรม) จากคนที่ไม่น่าดึงดูดหรือไม่

จากการสอบถามเพื่อประเมินความน่าดึงดูด ประกอบกับการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อเปรียบเทียบและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยต่าง ๆ กัน (Meta-Analysis) พบว่ายิ่งมีความน่าดึงดูดมากเท่าไร ความสุขและความสำเร็จในชีวิตนั้นจะมีมากกว่าคนปกติหรือคนที่มีความดึงดูดที่น้อยกว่า แสดงว่าเกิด Attractiveness Stereotype ขึ้นในการตัดสินของผู้ประเมิน ซึ่งเป็นผลทางจิตวิทยาที่รู้จักกันในชื่อ Halo Effect ซึ่งสะท้อนว่าผู้ประเมินไม่สามารถแยกแยะคุณลักษณะต่าง ๆ ออกจากการประเมินได้ซึ่งจะแสดงให้เห็นในขั้นตอนการประเมินผล ดังเช่นในการ สัมภาษณ์เชิงลึก หรือ การสัมภาษณ์ต่อหน้า แม้ผู้สัมภาษณ์ที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีแล้ว ยังคงต้องสังเกต การสบตา การแสดงออกทางภาษากาย จำนวนพฤติกรรมของร่างกายที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินของผู้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น

2.1.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Horn Effect

เป็นอีกแนวคิดหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect ถ้าหากเปรียบแล้ว Halo Effect มีพื้นฐานมาจากวงแหวนของนักบุญแสดงถึงด้านบวกด้านที่ดี ส่วน Horn Effect มีพื้นฐานมาจากเขาของปีศาจแสดงถึงด้านลบด้านที่ไม่ดี โดย Horn Effect เป็นรูปแบบหนึ่งของการรับรู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในด้านลบ เช่น ผู้สังเกตการณ์จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินคนที่มีลักษณะทางกายภาพที่ไม่ดึงดูด หน้าตาไม่ดี ว่ามีศีลธรรม จิตใจที่ต่ำกว่าคนที่น่าดึงดูด ถึงแม้ว่าจะมีมีความสัมพันธ์ระหว่างศีลธรรมและลักษณะทางกายภาพ จากงานวิจัยของ Sigall and Ostrove (1975) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอาชญากรและความน่าดึงดูดทางกายภาพ ด้วย 2 เหตุการณ์คือ การลักขโมยและการโกง การลักขโมยเกี่ยวกับผู้หญิงคนหนึ่งได้กุญแจมาแล้วทำการขโมยเงินจำนวน 2,200 ดอลล่าร์ไป การโกงเกี่ยวกับผู้หญิงคนหนึ่งหลอกให้ผู้ชายร่วมลงทุนจำนวน 2,200 ดอลล่าร์ ในบริษัทที่ไม่มีอยู่จริง จากผลการศึกษาพบว่าความผิดซึ่งไม่เกี่ยวกับความน่าดึงดูดทางกายภาพ (การลักขโมย) จำเลยที่ไม่น่าดึงดูดได้รับการลงโทษที่รุนแรงกว่าจำเลยที่น่าดึงดูด ส่วนใน

Ref. code: 25616002030515IFJ

ความผิดซึ่งเกี่ยวข้องกับความน่าดึงดูดทางกายภาพ (การโกง) จำเลยที่น่าดึงดูดกลับถูกลงโทษรุนแรงกว่า สรุปได้ว่าความเอนเอียงซึ่งปกติเกิดกับคนที่น่าดึงดูด กลับส่งผลตรงข้ามเมื่อความผิดนั้นเกิดจากลักษณะภายนอกที่น่าดึงดูดของเธอ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Performance Measurement

การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ในปัจจุบันในองค์กรหลายองค์กรต่างตื่นตัวกันเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร นอกจากจะเป็นตัวช่วยในการชี้วัดระดับผลการดำเนินงานแล้วยังมีส่วนสำคัญมากในการอยู่รอดขององค์กรที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน การวัดผลนอกจากจะทำให้เห็นถึงผลการดำเนินงานแล้วยังทำให้ผู้บริหารได้เห็นถึงปัญหาขององค์กร การเปลี่ยนแปลง ทิศทางขององค์กร ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการคาดเดาอนาคต กำหนดกลยุทธ์ พร้อมทั้งวางแผนการดำเนินงานขององค์กรได้อีกด้วย

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Performance) เป็นกุญแจสำคัญในการวัดผลการทำงานของพนักงาน Prendergast (1999) and Gibbs et al. (2004) ได้กล่าวในงานวิจัยไว้ว่าระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในองค์กรจะวัดผล เป็น 2 แบบ คือ

1. การประเมินตามวัตถุประสงค์ (Objective) เช่น ตามขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน ยอดขาย จำนวนวันในการทำงาน

2. การประเมินตามอัตนัย (Subjective) เช่น พฤติกรรมเฉพาะบุคคล ทัศนคติ ความสามารถ

ในการประเมินบุคคลในด้านต่าง ๆ หลายบริษัทไม่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ทุกอย่างด้วยการวัดแบบ Objective จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่หลายบริษัทใช้การวัดแบบ Subjective เข้ามาร่วมด้วยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน Gibbs et al. (2004) ได้กล่าวถึงการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินพนักงานโดยการใช้ Subjective มีจุดอ่อนในเชิงปริมาณการวัดการให้คะแนน ส่งผลต่อการประเมินโดยร่วมซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินในส่วนของ Subjective ให้ต่ำลงหรือสูงขึ้น เพื่อนำมาปรับกับผลการประเมินในส่วนของ Objective ก่อนหน้า ซึ่งจะนำไปสู่ความเอนเอียงทางอคติที่มีผลต่อการประเมินได้ โดยมีแนวคิดของ Milkovich and Wigdor (1991) สนับสนุน กล่าวคือ หลายครั้งในการประเมินผลของหัวหน้างานมักมีการเล่นพรรคเล่นพวกอยู่ด้วย พฤติกรรมดังกล่าวนำมาสู่ความเอนเอียงในการประเมิน

ในการประเมินพบว่าการวัดผลตาม Objective มักรับรู้ได้ก่อน จึงมีอิทธิพลต่อการประเมิน Subjective ตามมา (Huber et al. 1987; Bommer et al. 1995) เช่น หัวหน้างานมักรับรู้ได้ถึงยอดขาย ยอดการผลิต ก่อนที่จะประเมินประสิทธิภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร และทัศนคติ ในการประเมินผลการทำงานของพนักงานในการประเมิน Objective จะส่งผลต่อการประเมิน Subjective ที่ตามมาด้วย

Ref. code: 25616002030515IFJ

เนื่องจากการประเมิน Subjective ไม่สามารถตรวจสอบหรือถูกระบุได้จากบุคคลภายนอก ผู้ประเมินจึงอาจได้รับอิทธิพลจากความคิดส่วนตัวในการประเมินผลการทำงาน (Prendergast & Topel 1993)

มีงานวิจัยที่กล่าวถึงวิธีการประเมิน Subjective จะได้รับอิทธิพลจากความเอนเอียงทางอคติของผู้ประเมิน เมื่อผู้ประเมินรับรู้ถึงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินในช่วงเวลาก่อนหน้าการประเมินปัจจุบัน (Murphy et al. 1985; Kravitz & Balzer 1992) โดยมีแนวโน้มที่จะประมวลผลข้อมูลโดยที่ไม่รู้ตัวจากข้อมูลที่ได้รับรู้ก่อนหน้า (Wilks 2002; Bond et al.2007) ในงานวิจัยเกี่ยวกับ Halo Effect พบว่าในขณะที่ผู้ประเมินกำลังประเมินผลงาน ความประทับใจต่อผู้ถูกประเมินสามารถส่งผลให้เกิดความเอนเอียงได้ (Nisbett & Wilson 1977; Fox et al. 1983; Tan and Jamal 2001) ในงานวิจัยของ Ittner et al. (2003) พบว่าการประเมินของหัวหน้าจะให้น้ำหนักของผลการประเมินที่ ผลลัพธ์ (Outcome) มากกว่า วิธีการ (Input) และให้น้ำหนักกับการประเมินที่วัดได้แบบ Objective มากกว่าแบบ Subjective

Carpenter et al. (2010) ได้วิเคราะห์ถึงผลที่ตามมาจากการประเมินที่เอนเอียง ในการทดลองการประเมินแบบ peer to peer โดยอคติจะทำให้การประเมินโดยรวมต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ในการจัดให้มีการประเมินผู้อื่นผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินแบบ Subjective มักมีค่าต่ำกว่าที่ควรจะเป็น เขาพบว่าการประเมินแบบเอนเอียงของผู้ประเมินส่วนใหญ่เกิดมาจาก ทัศนคติส่วนตัว ซึ่งผลของการประเมินโดยมีอคตินั้นนำมาสู่การลดความพยายามในการทำงานของพนักงาน

Angelovski, Brandts and Sola (2015) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับความเอนเอียงทางอคติที่มีผลต่อการประเมินผลการทำงานของหัวหน้างาน โดยใช้การทดลองบทบาทสมมุติ ให้ผู้เข้าร่วมการทดลองรับบทบาทเป็นหัวหน้างานที่จะประเมินผลการทำงานของลูกน้อง 3 คน ซึ่ง 1 คนอยู่มาก่อนแล้ว อีก 2 คนรับมาเพิ่ม โดย 1 ใน 2 ที่รับมาเพิ่มหัวหน้างานเป็นคนเลือกเอง ส่วนอีกคนรับเพิ่มโดยไม่ได้เลือก และอีกกลุ่มรับบทบาทเป็นลูกน้องซึ่งจะประเมินกันเอง ซึ่งพิจารณาถึงความเอนเอียงของหัวหน้างานที่มีต่อลูกน้องในทีมที่เลือกมาและไม่ได้เลือกมา ความเอนเอียงที่เกิดจะส่งผลของการประเมินอย่างไร ในการประเมินกันเองของลูกน้องมีความเอนเอียงเกิดขึ้นหรือไม่ จาก ผู้เข้าร่วมการทดลอง 384 คน

ผลที่ได้จากการประเมินพื้นฐาน (ลักษณะนิสัย ขั้นตอนการทำงาน งาน) พบว่าค่าเฉลี่ยในการประเมินของบุคคลภายนอกที่ประเมินลูกน้องทั้ง 3 คนต่ำกว่าที่หัวหน้างานประเมิน เป็นผลมาจากมาตรฐานที่สูงในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนของการประเมินด้วยกันเองของลูกน้อง พบว่าผลการประเมินจากลูกน้องที่ไม่ได้เลือกเองประเมินบุคคลอื่นต่ำกว่าอีก 2 คนที่ร่วมประเมิน เป็นผลมาจากความไม่พอใจที่ไม่ได้รับเลือกจากหัวหน้างาน ในส่วนของความเอนเอียงของหัวหน้างานที่มีต่อการประเมินลูกน้องนั้น แสดงให้เห็นถึงคะแนนที่แตกต่างกันระหว่าง ลูกน้องที่เลือก

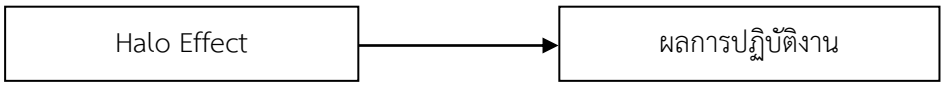
Ref. code: 25616002030515IFJ

และไม่ได้เลือก โดยลูกน้องที่เลือกมีคะแนนสูงกว่าอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งแสดงได้ว่าหัวหน้างานมีความเอนเอียงไปในทางที่บวกกับลูกน้องที่เลือกเข้ามา และมีความเอนเอียงไปในทางที่ลบกับลูกน้องที่ไม่ได้เลือก ซึ่งความเอนเอียงของหัวหน้านั้นส่งผลต่อลูกน้องในการประเมินซึ่งกันและกันด้วยเห็นได้จากการที่ประเมิน ลูกน้องที่ไม่ได้เลือกมาต่ำกว่าประเมินคนอื่น

Bol and Smith (2011) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับความเอนเอียงทางอคติที่มีผลต่อการประเมินผลการทำงานของหัวหน้างาน โดยใช้การทดลองบทบาทสมมุติเป็นหัวหน้างานในส่วนงานขายและงานสำนักงาน และให้ประเมินผลการทำงานแบบ Subjective หลังจากที่ได้ประเมินผลการทำงานแบบ Objective ไปแล้ว มีผู้เข้าร่วมการทดลอง 216 คนจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ประเมินตัวแปรอิสระจากยอดขายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาในช่วงคะแนน 0-10 โดยแต่ละคะแนนมีช่วงของการขายกำกับอยู่ และตัวแปรตามเป็นการประเมิน Subjective ในส่วนของงานสำนักงาน หลังจากอ่านข้อมูลที่ให้แล้วจึงให้ประเมินในช่วงคะแนน 0-10 ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าผลของ Objective มีส่วนทำให้การประเมิน Subjective บิดเบือนจากความเอนเอียงทางอคติของผู้ประเมินจากความรู้ ความเข้าใจ โดยผลกระทบดังกล่าวสามารถมีผลทางด้านลบในแง่ของ การตัดสินใจเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การขึ้นเงินเดือน และแรงจูงใจ

Bakker and Bal (2010) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับงานประจำสัปดาห์และประสิทธิภาพในการทำงานของครูจบใหม่ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูชาวดัตช์ 54 คน ด้วยการให้ตอบคำถามทุกวันศุกร์เป็นเวลา 5 อาทิตย์ติดต่อกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของ งานประจำสัปดาห์ (ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคล หรือแหล่งต่าง ๆ โอกาสในการเรียนรู้เพิ่ม) ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน วัดจากการให้คะแนนประเมิน 7 ระดับ (0 คือไม่ใช่ และ 6 คือใช่) ผลที่ได้ออกมาคือ งานประจำสัปดาห์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันความผูกพันธ์ในงาน และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ตัวแปรต้น **ตัวแปรตาม**

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

Ref. code: 25616002030515IFJ

2.3 สมมติฐานในการทดลอง

สมมติฐาน : ความเอนเอียง Halo Effect ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรที่ศึกษาและผู้เข้าร่วมการทดลอง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการทดลอง (Experimental) มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความเอนเอียง Halo Effect ที่มีต่อการประเมินผลการทำงานในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามร่วมด้วยกับการทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานจากหน่วยงานเอกชนแห่งหนึ่ง ที่อาศัยและทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.1.2 ผู้เข้าร่วมการทดลอง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยข้างต้น เกี่ยวกับ Halo Effect และ Performance พบว่าผู้เข้าร่วมทดลองเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับ Performance ผู้เข้าร่วมทดลองเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หรือเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานแล้วในองค์กรต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากงานวิจัยข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำลังทำงานเป็นพนักงานประจำขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน เป็นผู้เข้าร่วมการทดลอง

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ในการวิจัยนี้มีสมมติฐานเกี่ยวกับ ความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยมีตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

Halo Effect

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ผลการปฏิบัติงาน

Ref. code: 25616002030515IFJ

3.3 วิธีการทดลอง

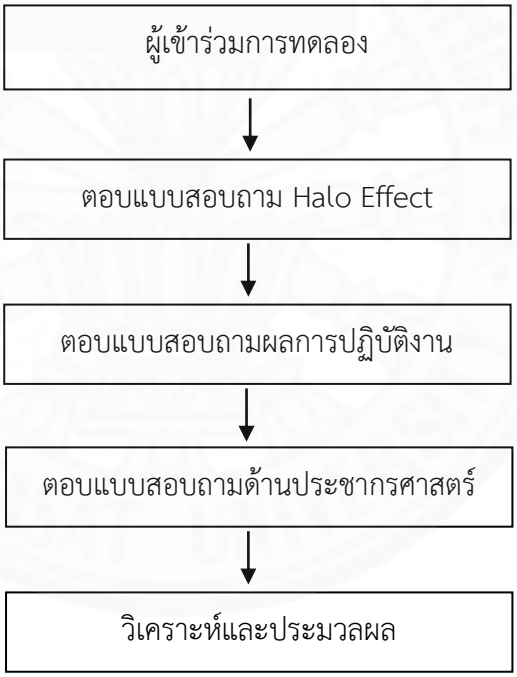
มีขั้นตอนในการดำเนินการทดลองตามรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect เพื่อวัดว่าผู้เข้าร่วมทำการทดลองมีความเอนเอียงหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลและประเมินตนเองเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 3 ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้มาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดลอง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามและการทดลองตอบคำถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth

Ref. code: 25616002030515IFJ

Interview) และมีการคัดกรองคนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายออกไป โดยแบ่งแบบสอบถามเป็นส่วนๆ ตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect โดยผู้เข้าร่วมการทดลองจะได้ดูรูปถ่ายบุคคล 2 ชุด ชุดละ 2 รูป โดยเป็นรูปชาย 1 คู่ (M01,M02) และ หญิง 1 คู่ (F03,F04) แล้วทำแบบสอบถามประเมิน 7 ระดับ (Likert Scale) ทีละชุด

โดยเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับการประเมินความเอนเอียงเชิงอคติ เป็นดังนี้

7 หมายถึง ระดับดีมาก
6 หมายถึง ระดับดี
5 หมายถึง ระดับค่อนข้างดี
4 หมายถึง ระดับปานกลาง
3 หมายถึง ระดับค่อนข้างแย่
2 หมายถึง ระดับแย่
1 หมายถึง ระดับแย่มาก

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลเพื่อแบ่งความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect ซึ่งอ้างอิงจากงานวิจัยของ Feeley (2002) ว่าวิธีการที่ใช้ในการวัด Halo สามารถคำนวณได้จาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการให้คะแนนของแต่ละคน ซึ่งหากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคคลนั้นมีคาที่ต่ำมาก แสดงให้เห็นว่าเกิดความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect ขึ้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการประเมินตนเอง โดยทำแบบสอบถามประเมิน 7 ระดับ (Likert Scale)

โดยเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นดังนี้

7 หมายถึง ระดับดีมาก
6 หมายถึง ระดับดี
5 หมายถึง ระดับค่อนข้างดี
4 หมายถึง ระดับปานกลาง
3 หมายถึง ระดับค่อนข้างแย่
2 หมายถึง ระดับแย่
1 หมายถึง ระดับแย่มาก

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลการปฏิบัติงานจากสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชัน โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้ ค่าความกว้างอันตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น

Ref. code: 25616002030515IFJ

ค่าความกว้างอันตรภาคชั้น = (7-1) / 7 = 0.8571

สามารถแปลงค่าเฉลี่ยของคะแนนในระดับต่าง ๆ ๆได้ดังนี้

6.15 - 7.00	หมายถึง	ระดับดีมาก
5.29 - 6.14	หมายถึง	ระดับดี
4.43 - 5.28	หมายถึง	ระดับค่อนข้างดี
3.58 - 4.42	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2.72 - 3.57	หมายถึง	ระดับค่อนข้างแย่
1.86 - 2.71	หมายถึง	ระดับแย่
1.00 - 1.85	หมายถึง	ระดับแย่มาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ร่วมการทดลอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำการลองและและตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีผู้วิจัยควบคุมดูแลการทดลองอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การทดลองเป็นไปตามที่ได้ออกแบบไว้และเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน คอยตอบข้อสงสัยในประเด็นที่ถามข้อผู้เข้ารวมการทดลองต่าง ๆ เพื่อไม่ให้ผลที่ได้บิดเบือนไปจากความเป็นจริง โดยผู้วิจัยทำการทดลองในเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2562

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การทำงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามและทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล พร้อมทั้งตัดตัวเลือกที่มีค่าผิดปกติ (Outliers) ออกไป จากนั้นจึงนำไปลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์และประมวลผลในโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับกลุ่มประชากรศาสตร์ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

Ref. code: 25616002030515IFJ

เป็นการทดลองสมมติฐานในงานวิจัยโดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เพื่อทดสอบว่า ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ที่แตกต่างกันนั้นมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ที่มีความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect หรือไม่

3.6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล Chi-square

เพื่อใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ Halo Effect และตัวแปรตาม ผลการปฏิบัติงาน เพื่อหาตรวจสอบความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect กับผู้ที่ไม่มีความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ของความเอนเอียง Halo Effect ซึ่งเป็นการคิดและสรุปเอาเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการทำการทดลองและให้ตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลและทำการวิเคราะห์เชิงสถิติ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง

จากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลองจำนวน 100 คน พบว่ามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 70 เพศหญิงร้อยละ 30

อายุ ส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วง 31-35 ปี ร้อยละ 38 อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ร้อยละ 32 อายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี ร้อยละ 18 อายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี ร้อยละ 4 อายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี ร้อยละ 2 อายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี ร้อยละ 2

ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโทร้อยละ 56 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 36 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 7 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 1

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานร้อยละ 60 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 20 ผู้จัดการร้อยละ 19 ผู้บริหารระดับสูงร้อยละ 1

อายุงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 64 อายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 22 อายุงาน 11-15 ปี ร้อยละ 7 อายุงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 7

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 50,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 49 อยู่ในช่วง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 24 อยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 22 อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 5

Ref. code: 25616002030515IFJ

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	70	70
หญิง	30	30
รวม	100	100
อายุ		
20-25 ปี	2	2
26-30 ปี	32	32
31-35 ปี	38	38
36-40 ปี	18	18
41-45 ปี	4	4
46-50 ปี	2	2
รวม	100	100
ระดับการศึกษา		
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	7	7
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	36	36
ระดับปริญญาโท	56	56
ระดับปริญญาเอก	1	1
รวม	100	100
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	20	20
หัวหน้างาน	60	60
ผู้จัดการ	19	19
ผู้บริหารระดับสูง	1	1
รวม	100	100

Ref. code: 25616002030515IFJ

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
อายุงาน		
1-5 ปี	64	64
6-10 ปี	22	22
11-15 ปี	7	7
มากกว่า 15 ปี	7	7
รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001-30,000 บาท	5	5
30,001-40,000 บาท	22	22
40,001-50,000 บาท	24	24
50,001 บาท ขึ้นไป	49	49
รวม	100	100

4.1.2 ข้อมูลลักษณะความเอนเอียง Halo Effect

อ้างอิงจากงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการวัดความเอนเอียง Halo Effect การเกิดความเอนเอียง (Bias) ของวิจารณญาณของผู้ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมินในภาพรวมถูกบดบัง โดยอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลที่ตนมีอยู่แล้วมาอนุมานว่าผู้ถูกประเมินต้องเป็นไปตามที่ผู้ประเมินคิด

ในงานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการแปลผลความเอนเอียง Halo Effect จากการดูรูปถ่ายบุคคลแล้วทำการประเมินคุณลักษณะต่าง ๆ 7 ระดับ (Likert Scale) เป็นจำนวน 4 รูป ประกอบด้วยรูปถ่ายเพศชาย 2 รูป เพศหญิง 2 รูป โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ Feeley (2002) วิธีการวัดการมีอคติ Halo Effect สามารถวัดได้จากการนำคะแนนประเมินในแต่ละด้านนำมาหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้เข้าร่วมทดลองแต่ละบุคคล ซึ่งค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยิ่งน้อยเท่าไรแสดงให้เห็นว่าอคติ Halo Effect เกิดขึ้นมากเท่านั้น

Ref. code: 25616002030515IFJ

ตารางที่ 4.2

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมทดลองทั้งหมดในการประเมินรูปถ่ายบุคคล

	รูปภาพที่ 1	**รูปภาพที่ 2**	**รูปภาพที่ 3**	**รูปภาพที่ 4**
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.76	0.82	0.65	0.66

ผู้วิจัยได้หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินทั้ง 7 หัวข้อในแต่ละบุคคลออกมา จากนั้นจึงนำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละรูปภาพ ได้ค่าดังตารางที่ 4.2 เพื่อแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองตามระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่แต่ละบุคคลประเมินรูปถ่ายออกมา อ้างอิงจากงานวิจัยของ Feeley (2002) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยิ่งน้อยเท่าไรแสดงให้เห็นว่า อคติ Halo Effect เกิดขึ้นมากเท่านั้น โดยผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ หากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้มีค่ามากกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมทดลองทั้งหมดให้ 0 คะแนน และหากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้มีค่าน้อยกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมทดลองทั้งหมดให้ 1 คะแนน แล้วทำการรวมคะแนนทั้ง 4 รูป เพื่อแบ่งระดับอคติ Halo Effect ของผู้เข้าร่วมการทดลองนั้น ๆ ให้ละเอียดขึ้น

เมื่อรวมคะแนนทั้งหมด 4 รูปแล้วจะสามารถสรุปได้ว่าผู้ประเมินมี Halo Effect อยู่ในระดับใดจากคะแนนรวม ดังนี้

3 - 4 คะแนน มีอคติ Halo Effect มาก

1 - 2 คะแนน มีอคติ Halo Effect ปานกลาง

0 คะแนน ไม่มีอคติ Halo Effect

Ref. code: 25616002030515IFJ

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเอนเอียง Halo Effect

จากเกณฑ์ข้างต้นสามารถแบ่งระดับคะแนนของผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3

ความถี่และผลคะแนนคำตอบวัดอคติ Halo Effect จากรูปถ่ายทั้ง 4 รูป

คะแนน	ความถี่	ร้อยละ
0	32	32
1	18	18
2	21	21
3	15	15
4	14	14
รวม	100	100

ตารางที่ 4.4

ผลการจำแนกผู้ที่มีอคติ Halo Effect ระดับต่าง ๆ

Halo Effect	ความถี่	ร้อยละ
ไม่มีอคติ	32	32
มีอคติปานกลาง	39	39
มีอคติมาก	29	29
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงคะแนนและความถี่ของผู้เข้าร่วมการทดลองที่ได้จากการประเมินรูปถ่ายทั้ง 4 รูป ตั้งแต่ 4 - 8 คะแนน สามารถจำแนกความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect ได้ตามตารางที่ 4.4 ดังนี้ จากกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองจำนวน 100 คน ไม่มีอคติ Halo Effect 32 คน มีอคติ Halo Effect ปานกลาง 39 คน มีอคติ Halo Effect มาก 29 คน

Ref. code: 25616002030515IFJ

4.1.3 ข้อมูลการประเมินตนเองและผลการปฏิบัติงาน

จากการประเมินตัวแปรอิสระด้วยตนเองของผู้ร่วมทดลองใน 6 หัวข้อด้วยการประเมิน 7 ระดับ (Likert Scale) อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.68 ปริมาณงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.11 ความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน/ผู้อื่น ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.08 โอกาสในการพัฒนาตัวเอง ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.06 ความผูกพันในงาน/องค์กร ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.02 และ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินตนเองด้วยตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	การแปลงผล
ปริมาณงาน	5.11	1.33	ระดับค่อนข้างดี
ความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน/ผู้อื่น	5.08	1.37	ระดับค่อนข้างดี
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน	5.68	1.12	ระดับดี
โอกาสในการพัฒนาตัวเอง	5.06	1.21	ระดับค่อนข้างดี
ความผูกพันในงาน/องค์กร	5.02	1.18	ระดับค่อนข้างดี
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	4.97	1.21	ระดับค่อนข้างดี

ผลการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมการทดลองปีล่าสุดจำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 81-90 จำนวน 36 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 91 ขึ้นไป จำนวน 29 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 71-80 จำนวน 25 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 61-70 จำนวน 7 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 คน

Ref. code: 25616002030515IFJ

ตารางที่ 4.6

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรตามระดับต่าง ๆ

ผลการประเมินการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า ร้อยละ 50	3	3
ร้อยละ 51-60	0	0
ร้อยละ 61-70	7	7
ร้อยละ 71-80	25	25
ร้อยละ 81-90	36	36
ร้อยละ 91 ขึ้นไป	29	29

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามในการทดลองนี้คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อสกัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยว่า Halo Effect มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรหรือไม่ จึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect กับ ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ด้วยการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบว่าความแตกต่างนั้นมีอิทธิพลต่อผู้ที่มีความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect ในระดับต่าง ๆ กันหรือไม่

Ref. code: 25616002030515IFJ

ตารางที่ 4.7

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระแบ่งตามอคติระดับต่าง ๆ

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ปริมาณงาน	Low Halo	32	5.47	1.344	.238
	Moderate Halo	39	5.26	1.093	.175
	Extreme Halo	29	4.52	1.430	.266
	Total	100	5.11	1.325	.132
ความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน/ผู้อื่น	Low Halo	32	5.25	1.368	.242
	Moderate Halo	39	4.87	1.542	.247
	Extreme Halo	29	5.17	1.104	.205
	Total	100	5.08	1.368	.137
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน	Low Halo	32	5.78	1.184	.209
	Moderate Halo	39	5.69	1.030	.165
	Extreme Halo	29	5.55	1.183	.220
	Total	100	5.68	1.118	.112
โอกาสในการพัฒนาตัวเอง	Low Halo	32	5.19	1.256	.222
	Moderate Halo	39	5.08	1.326	.212
	Extreme Halo	29	4.90	1.012	.188
	Total	100	5.06	1.213	.121
ความผูกพันในงาน/องค์กร	Low Halo	32	5.19	1.256	.222
	Moderate Halo	39	4.92	1.085	.174
	Extreme Halo	29	4.97	1.239	.230
	Total	100	5.02	1.180	.118
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	Low Halo	32	5.13	1.338	.237
	Moderate Halo	39	4.92	1.201	.192
	Extreme Halo	29	4.86	1.093	.203
	Total	100	4.97	1.210	.121

Ref. code: 25616002030515IFJ

จากตารางค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระแบ่งตามอคติในระดับต่าง ๆ ในตารางที่ 4.7ข้างต้น พบว่าผู้ที่ไม่มีอคติ Halo Effect มีแนวโน้มที่จะให้คะแนนในการประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ สูงกว่าผู้ที่มีอคติ Halo Effect ปานกลาง และผู้ที่มีอคติ Halo Effect มาก

ตารางที่ 4.8

ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณงาน	Between Groups	15.144	2	7.572	4.630	.012
	Within Groups	158.646	97	1.636		
	Total	173.790	99			
ความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน/ผู้อื่น	Between Groups	2.863	2	1.432	0.761	.470
	Within Groups	182.497	97	1.881		
	Total	185.360	99			
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน	Between Groups	0.811	2	0.406	0.320	.727
	Within Groups	122.949	97	1.268		
	Total	123.760	99			
โอกาสในการพัฒนาตัวเอง	Between Groups	1.306	2	0.653	0.439	.646
	Within Groups	144.334	97	1.488		
	Total	145.640	99			
ความผูกพันในงาน/องค์กร	Between Groups	1.350	2	0.675	0.479	.621
	Within Groups	136.610	97	1.408		
	Total	137.960	99			
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	Between Groups	1.192	2	0.596	0.402	.670
	Within Groups	143.718	97	1.482		
	Total	144.910	99			

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความเอนเอียงทางคติ Halo Effect กับผลการประเมินตนเองด้วยวิธีดังกล่าว พบว่ามีเพียงตัวแปรอิสระในหัวข้อ ปริมาณงาน ค่า Sig ที่ได้ออกมามีค่าน้อยกว่า α (0.05) ที่ 0.012 ตามค่าในตารางที่ 4.8 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 คือ มีค่าเฉลี่ย (μ) ของตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกัน ในขณะที่ตัวแปรอิสระในหัวข้อที่เหลือ

Ref. code: 25616002030515IFJ

ค่า Sig ได้ออกมามีค่ามากกว่า α (0.05) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระในด้านที่เหลือมีค่าเฉลี่ย (μ) ที่ไม่แตกต่างกันตามระดับความเอนเอียงทางคติ Halo Effect

จากนั้นจึงทดสอบรายคู่อีกครั้งเพื่อหาว่าตัวแปรอิสระในหัวข้อปริมาณงาน คู่ใดที่แตกต่างกันด้วย Post Hoc Test สมมติฐาน LSD (Least Square Difference) ตามค่าในตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรอิสระในเรื่องปริมาณงานของผู้ไม่มีอคติ และผู้มีอคติปานกลาง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.488) ในขณะที่คู่ของผู้ไม่มีอคติ และผู้มีอคติมาก แตกต่างกัน (Sig = 0.005) กับคู่ของผู้มีอคติปานกลาง และผู้มีอคติมาก แตกต่างกัน (Sig = 0.020)

ตารางที่ 4.9

ผลการทดสอบ Post Hoc Test สมมติฐาน LSD (Least Square Difference)

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ปริมาณงาน	No Halo	Moderate Halo	0.212339744	.305	.488
		Extreme Halo	.952*	.328	.005
	Moderate Halo	No Halo	-0.212339744	.305	.488
		Extreme Halo	.739*	.314	.020
	Extreme Halo	No Halo	-.952*	.328	.005
		Moderate Halo	-.739*	.314	.020

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้ (Crosstabs) และ Chi-square

จากสมมติฐานงานวิจัย ความเอนเอียง Halo Effect ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ตัวแปรตามที่ใช้ในการทดสอบนี้คือผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้ประเมินมาในปีล่าสุด ซึ่งข้อมูลอยู่ในรูปแบบอันดับ (Ordinal Scale) มาทำการเปรียบเทียบกับ ผลการทดสอบความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect ในระดับต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลอยู่ในรูปแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้ (Crosstabs) และทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ Chi-square

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้ (Crosstabs) จากค่าในตารางที่ 4.10 พบว่า

ผู้ที่ไม่มีอคติ Halo Effect ร้อยละ 0.0 มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าร้อยละ 50 ร้อยละ 12.5 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 61-70 ร้อยละ 18.8 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 71-80 ร้อยละ 21.9 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 81-90 ร้อยละ 46.9 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 91 ขึ้นไป

ผู้ที่มีอคติ Halo Effect ปานกลาง ร้อยละ 2.6 มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าร้อยละ 50 ร้อยละ 2.6 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 61-70 ร้อยละ 35.9 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 71-80 ร้อยละ 38.5 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 81-90 ร้อยละ 20.5 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 91 ขึ้นไป

Ref. code: 25616002030515IFJ

ผู้ที่มีอคติ Halo Effect มาก ร้อยละ 6.9 มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าร้อยละ 50 ร้อยละ 6.9 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 61-70 ร้อยละ 17.2 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 71-80 ร้อยละ 48.3 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 81-90 ร้อยละ 20.7 มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 91 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้

			ผลการปฏิบัติงาน					Total
			ต่ำกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 61-70	ร้อยละ 71-80	ร้อยละ 81-90	ร้อยละ 91 ขึ้นไป	
Bias	No Halo	Count	0	4	6	7	15	32
		% within Bias	0.0%	12.5%	18.8%	21.9%	46.9%	100.0%
	Moderate Halo	Count	1	1	14	15	8	39
		% within Bias	2.6%	2.6%	35.9%	38.5%	20.5%	100.0%
	Extreme Halo	Count	2	2	5	14	6	29
		% within Bias	6.9%	6.9%	17.2%	48.3%	20.7%	100.0%
	Total	Count	3	7	25	36	29	100

การทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ Chi-square ค่า Asymptotic Significance (2-sided) มีค่า Sig = 0.039 ซึ่งน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 และสามารถสรุปได้ว่า ความเอนเอียง Halo Effect มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามผลการทดสอบตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

ผลการทดสอบ Chi-square

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.221a	8	.039
Likelihood Ratio	16.587	8	.035
Linear-by-Linear Association	2.081	1	.149
N of Valid Cases	100		

Ref. code: 25616002030515IFJ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร มีวัตถุประสงค์ในงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเอนเอียง Halo Effect ของบุคคลในระดับที่แตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันของผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรหรือไม่ และ ระดับความเอนเอียง Halo Effect ดังกล่าวจะส่งอย่างไรผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ในการศึกษางานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบการทดลองโดยมีผู้เข้าร่วมการทดลองเป็นกลุ่มพนักงานที่ทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งได้รับทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมาจากองค์กรนี้แล้ว จำนวน 100 คน ซึ่งในการทดลองแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวัดระดับความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect และ การประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวเอง กับ ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินในปีที่ผ่านมา จากนั้นนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลสรุปของงานวิจัยเป็นไปดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง

จากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมการทดลอง พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 70 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30 ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ร้อยละ 38 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโทร้อยละ 56 อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานร้อยละ 60 มีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 64 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 50,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 49

5.1.2 ข้อมูลลักษณะความเอนเอียง Halo Effect

ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงวิธีการวัดความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect จากการศึกษางานวิจัยของ Feeley (2002) จากการนำคะแนนประเมินในแต่ละด้านนำมาหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้เข้าร่วมทดลองแต่ละบุคคล ซึ่งค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยิ่งน้อยเท่าไรแสดงให้เห็นว่าอคติ Halo Effect เกิดขึ้นมากเท่านั้น แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองตามระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่แต่ละบุคคลประเมินรูปถ่ายออกมา พบว่าเป็นผู้ไม่มีอคติ จำนวน 32 คน เป็นผู้มีอคติปานกลาง จำนวน 39 คน และเป็นผู้มีอคติมาก จำนวน 29 คน

Ref. code: 25616002030515IFJ

5.1.3 ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าส่วนใหญ่ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 81-90 จำนวน 36 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 91 ขึ้นไป จำนวน 29 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 71-80 จำนวน 25 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับร้อยละ 61-70 จำนวน 7 คน ผลประเมินการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 คน

5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง

เมื่อลองพิจารณาข้อมูลการประเมินด้วยตนเองพบว่าผู้ที่ไม่มีอคติ Halo Effect มีแนวโน้มให้คะแนนการประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ สูงที่สุด ถัดมาคือผู้ที่มีอคติ Halo Effect ปานกลาง และผู้ที่มีอคติ Halo Effect มากมีแนวโน้มให้คะแนนต่ำที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ โดยใช้การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่ามีเฉพาะตัวแปรด้านปริมาณงานมีความแตกต่างกันในอย่างน้อย 1 กลุ่ม ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบหาคู่ที่แตกต่างกันต่อ พบว่ามีความแตกต่างกันในคู่ของผู้ไม่มีอคติกับผู้มีอคติมาก และ ผู้มีอคติปานกลางกับผู้มีอคติมาก

การทบทวนวรรณกรรมในอดีต ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของ Huber et al. (1987); Bommer et al. (1995) พบว่ามีข้อจำกัดในการรับรู้ในการประเมินสิ่งที่วัดได้ เช่น ปริมาณงาน กับสิ่งที่วัดไม่ได้ เช่น ความสำเร็จในหน้าที่การงาน สิ่งที่วัดได้ผู้ประเมินมักจะรับรู้ได้ก่อนจึงมีอิทธิผลต่อการประเมินการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ไม่มีอคติจะมีแนวโน้มรับรู้ว่าระดับปริมาณงานที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว แต่ผู้ที่มีอคติจะมีแนวโน้มรับรู้ว่าระดับปริมาณงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความมากเกินไป ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินต่ำกว่ากลุ่มผู้ไม่มีอคติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper (1981) เรื่องการมองเฉพาะด้านหรือมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอซึ่งเป็นสาเหตุที่เกิด Halo Effect เนื่องจากกลุ่มผู้มีอคติจะมีแนวโน้มที่จะทำงานในปริมาณที่น้อยกว่ากลุ่มที่ไม่มีอคติ

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการประเมินการปฏิบัติงานจากองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางไขว้ (Crosstabs) พบว่า กลุ่มผู้ที่ไม่มีอคติได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานจากองค์กรอยู่ในระดับที่ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีอคติ และ จากค่า Chi-square พบว่ามีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความเอนเอียง Halo Effect มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05

Ref. code: 25616002030515IFJ

การทบทวนวรรณกรรมในอดีต ของ Dion, Berscheid, and Walster's (1972) "what is beautiful is good" (p. 285) ได้ชี้แจ้งไว้ว่าผู้ที่มีอคติ Halo Effect จะมีการรับรู้ถึงความน่าดึงดูดทางกายภาพ (น่าดู น่ามอง) ซึ่งส่งผลต่อการประเมินความสำเร็จในชีวิตของตนเอง ซึ่งเกิดอคติการเหมารวมรับรู้แต่เพียงด้านเดียวแล้วนำไปสรุปเชื่อมโยงกับสิ่งอื่น ๆ จึงสามารถสรุปงานวิจัยนี้ได้ว่าผู้ที่ไม่มีอคติจะมีผลการปฏิบัติงานและเรื่องอื่น ๆ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอคติเนื่องจากมีความละเอียดรอบคอบมองในทุก ๆ ด้านจึงสามารถทำงานออกมาได้ดีกว่าผู้ที่มีอคติ ในขณะที่ผู้ที่มีอคติจะมองเฉพาะด้าน ทำเพียงแค่ด้านเดียวเพื่อให้ส่งผลไปในด้านอื่น ๆ จึงทำได้ไม่ดีจริงส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่แย่กว่า

5.2 ประโยชน์เชิงวิชาการ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นแม้เคยได้รับการศึกษามาก่อน ส่วนมากงานวิจัยในอดีตจะเน้นศึกษาผลของความเอนเอียง Halo Effect ของผู้ที่ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมิน โดยที่ยังไม่ได้มีการศึกษาในส่วนที่ว่า ผู้ที่มีอคติ Halo Effect อยู่แล้วนั้นเมื่อถูกประเมินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้างต้นจะเป็นแนวทางในการนำไปศึกษาต่อและมีส่วนช่วยในการสร้างตัววัดผลการประเมินการทำงานซึ่งจะลดความเอนเอียงที่จะเกิดขึ้นในการประเมินบุคคลของผู้ประเมินลงให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งหาทางลดความเอนเอียงดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้ศึกษาพบข้อจำกัดในงานวิจัยดังนี้

1. กลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองที่จำกัด เนื่องจากข้อมูลที่เก็บมาจากองค์กรเดียว อาจจะไม่สามารถอ้างอิงกับองค์กรอื่น ๆ ได้เนื่องจากไม่ได้เป็นตัวแทนของคนทั่วไป

2. สัดส่วนของผู้เข้าร่วมการทดลอง ในงานวิจัยนี้ผู้ทดลองยังไม่สามารถจำกัดสัดส่วนของผู้เข้าร่วมการทดลองได้ จากเพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ซึ่งอาจจะทำให้การกระจายตัวของข้อมูลที่ยังไม่ดีพอ

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผลที่ได้มาจากการเก็บตัวอย่างเป็นผลที่แท้จริงจากการประเมินขององค์กรหรือไม่ ผู้เข้าร่วมการทดลองอาจมีแนวโน้มบอกผลการประเมินที่สูงกว่าความเป็นจริง เนื่องจากผลการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ผลการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 81-90 รองลงมาคือร้อยละ 91 ขึ้นไป

Ref. code: 25616002030515IFJ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาต่อในอนาคตอาจศึกษาต่อโดยการเลือกกลุ่มผู้ร่วมการทดลองที่มีจำนวนมากขึ้น มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งในองค์กรเดียวและหลายองค์กร แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความเที่ยงตรง แม่นยำ และสามารถใช้เป็นตัวแทนประชากรได้

2. การกำหนดสัดส่วนของผู้เข้าร่วมการทดลองให้มีการกระจายตัวของข้อมูลที่ดีขึ้น ในเรื่องเพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ของผู้เข้าร่วมการทดลอง อาจนำมาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้

3. การเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรในครั้งถัดไป ควรเพิ่มคำถามชี้วัดที่สามารถช่วยคัดกรองผู้เข้าร่วมการทดลองที่ตอบผลการประเมินได้ว่ามีแนวโน้มที่จะบอกผลการประเมินที่สูงเกินกว่าความเป็นจริงหรือไม่

Ref. code: 25616002030515IFJ

รายการอ้างอิง

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (5 กรกฎาคม 2561). *Halo effect หลุมพรางความคิด*. สืบค้นจาก https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1220

Books

William, G. L. (2010). The Strength of Halo effect in physical attractiveness research. *The Journal of Psychology 107*, 1981.

Schneider, F.W., Gruman, J. A., & Coutts, L. M. (2012). *Applied Social Psychology*

Articles

Angelovski, A., Brandts, J., & Sola, C. (2016). Hiring and escalation bias in subjective performance evaluations: A laboratory experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization, 121*, 114-129.

Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of occupational and organizational psychology, 83*(1), 189-206.

Bechger, T. M., Maris, G., & Hsiao, Y. P. (2010). Detecting halo effects in performance-based examinations. *Applied Psychological Measurement, 34*(8), 607-619.

Bol, J. C., & Smith, S. D. (2011). Spillover effects in subjective performance evaluation: Bias and the asymmetric influence of controllability. *The Accounting Review, 86*(4), 1213-1230.

Borman, W. C. (1975). Effects of instructions to avoid halo error on reliability and validity of performance evaluation ratings. *Journal of applied psychology, 60*(5), 556.

Ref. code: 25616002030515IFJ

Brown, E. M. (1968). Influence of training, method, and relationship of the halo effect. *Journal of Applied Psychology, 52*(3), 195.

Eagly, A. H., Ashmore, R. D., Makhijani, M. G., & Longo, L. C. (1991). What is beautiful is good, but...: A meta-analytic review of research on the physical attractiveness stereotype. *Psychological bulletin, 110*(1), 109.

Feeley, T. H. (2002). Comment on halo effects in rating and evaluation research. Human Communication Research, 28(4), 578-586. Jacobs, R., & Kozlowski, S. W. (1985). A closer look at halo error in performance ratings. *Academy of Management Journal, 28*(1), 201-212.

Feeley, T. H. (2002). Evidence of halo effects in student evaluations of communication instruction. *Communication Education, 51*(3), 225-236.

Jacobs, R., & Kozlowski, S. W. (1985). A closer look at halo error in performance ratings. *Academy of Management Journal, 28*(1), 201-212.

Janssen, O., & Van Yperen, N. W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of management journal, 47*(3), 368-384.

Leuthesser, L., Kohli, C. S., & Harich, K. R. (1995). Brand equity: the halo effect measure. *European journal of marketing, 29*(4), 57-66.

Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). The halo effect: evidence for unconscious alteration of judgments. *Journal of personality and social psychology, 35*(4), 250.

Palmer, C. L., & Peterson, R. D. (2016). Halo effects and the attractiveness premium in perceptions of political expertise. *American Politics Research, 44*(2), 353-382.

Sigall, H., & Ostrove, N. (1975). Beautiful but dangerous: effects of offender attractiveness and nature of the crime on juridic judgment. *Journal of Personality and Social Psychology, 31*(3), 410.

Sinclair, R. C. (1988). Mood, categorization breadth, and performance appraisal: The effects of order of information acquisition and affective state on halo, accuracy, information retrieval, and evaluations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes,* 42(1), 22-46.

Ref. code: 25616002030515IFJ

Smith, N. C., Read, D., & Lopez-Rodriguez, S. (2010). Consumer perceptions of corporate social responsibility: The CSR halo effect.

Timothy Coombs, W., & Holladay, S. J. (2006). Unpacking the halo effect: Reputation and crisis management. *Journal of Communication Management, 10*(2), 123-137.

Thorndike, E. L. (1920). A constant error in psychological ratings. *Journal of applied psychology, 4*(1), 25-29.

Verhulst, B., Lodge, M., & Lavine, H. (2010). The attractiveness halo: Why some candidates are perceived more favorably than others. *Journal of nonverbal behavior, 34*(2), 111-117.

Wade, T. J., & DiMaria, C. (2003). Weight halo effects: Individual differences in perceived life success as a function of women's race and weight. *Sex Roles, 48*(9-10), 461-465.

Ref. code: 25616002030515IFJ

ภาคผนวก

Ref. code: 25616002030515IFJ

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง Halo Effect กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเอนเอียงทางอคติ Halo Effect กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ร่วมทำการทดลองจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยการนำเสนอจะกล่าวถึงภาพรวมของงานวิจัยโดยไม่ระบุถึงข้อมูลรายบุคคล และผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านผู้เข้าร่วมการทดลองในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบคำถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเอนเอียงเชิงอคติ Halo Effect

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการประเมินตนเอง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ร่วมการทดลอง

Ref. code: 25616002030515IFJ

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อผลการศึกษาที่ถูกต้องโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่าง หรือตอบคำถามลงในช่องว่าง

<u>ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับอคติทางความคิด</u>

ผู้เข้าร่วมการทดลองจะได้ดูรูปถ่ายบุคคลที่ผู้ทำวิจัยแสดงให้ดูเป็นจำนวน 2 ชุด ชุดละ 2 รูป โดยเริ่มดูที่ชุดที่ 1 ก่อน หลังจากนั้นแล้วผู้ทำวิจัยจะเก็บรูปถ่ายแล้วจึงให้ผู้เข้าร่วมการทดลองตอบคำถาม ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

7 หมายถึง ระดับดีมาก
6 หมายถึง ระดับดี
5 หมายถึง ระดับค่อนข้างดี
4 หมายถึง ระดับปานกลาง
3 หมายถึง ระดับค่อนข้างแย่
2 หมายถึง ระดับแย่
1 หมายถึง ระดับแย่มาก

หลังจากผู้เข้าร่วมทดลองตอบคำถามเกี่ยวกับรูปถ่ายในชุดที่ 1 เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะแสดงรูปถ่ายชุดที่ 2 ให้ดู หลังจากนั้นแล้วผู้ทำวิจัยจะเก็บรูปถ่ายแล้วจึงให้ผู้เข้าร่วมการทดลองตอบคำถาม

Ref. code: 25616002030515IFJ

รูปถ่ายบุคคลใบที่ 1 (M01)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนน						
	1	2	3	4	5	6	7
1. ความน่าดึงดูด (น่าดู ชวนมอง)							
2. ความฉลาด							
3. ความเป็นมิตร							
4. ความน่าเชื่อถือ							
5. สามารถเข้าถึงง่าย							
6. ความสำเร็จในชีวิต							
7. ระดับรายได้							

รูปถ่ายบุคคลใบที่ 2 (M02)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนน						
	1	2	3	4	5	6	7
1. ความน่าดึงดูด (น่าดู ชวนมอง)							
2. ความฉลาด							
3. ความเป็นมิตร							
4. ความน่าเชื่อถือ							
5. สามารถเข้าถึงง่าย							
6. ความสำเร็จในชีวิต							
7. ระดับรายได้							

Ref. code: 25616002030515IFJ

รูปถ่ายบุคคลใบที่ 3 (F03)

หัวข้อประเมิน	**ระดับคะแนน**						
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1. ความน่าดึงดูด (น่าดู ชวนมอง)							
2. ความฉลาด							
3. ความเป็นมิตร							
4. ความน่าเชื่อถือ							
5. สามารถเข้าถึงง่าย							
6. ความสำเร็จในชีวิต							
7. ระดับรายได้							

รูปถ่ายบุคคลใบที่ 4 (F04)

หัวข้อประเมิน	**ระดับคะแนน**						
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1. ความน่าดึงดูด (น่าดู ชวนมอง)							
2. ความฉลาด							
3. ความเป็นมิตร							
4. ความน่าเชื่อถือ							
5. สามารถเข้าถึงง่าย							
6. ความสำเร็จในชีวิต							
7. ระดับรายได้							

<u>ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

ส่วนที่ 2.1 ให้ท่านประเมินผลการทำงานของ**ตัวท่านเอง**ในบริษัทหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2561) ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

7 หมายถึง ระดับดีมาก
6 หมายถึง ระดับดี
5 หมายถึง ระดับค่อนข้างดี
4 หมายถึง ระดับปานกลาง
3 หมายถึง ระดับค่อนข้างแย่
2 หมายถึง ระดับแย่
1 หมายถึง ระดับแย่มาก

หัวข้อประเมิน	**ระดับคะแนน**						
	1	2	3	4	5	6	7
1. ปริมาณงาน							
2. ความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน/ผู้อื่น							
3. ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน							
4. โอกาสในการพัฒนาตัวเอง							
5. ความผูกพันในงาน/องค์กร							
6. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน							

ส่วนที่ 2.2 ขอให้ท่านตอบผลประเมินการทำงานของท่านเองที่เกิดขึ้น**ล่าสุด**ด้วยความเป็นจริง (ผลการประเมินจากบริษัทหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่)

	ร้อยละ					
ผลการประเมินการปฏิบัติงานล่าสุด	ต่ำกว่า 50	51-60	61-70	71-80	81-90	91 ขึ้นไป

Ref. code: 25616002030515IFJ

<u>ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศสภาพ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ _____ ปี (ใส่เฉพาะตัวเลขเท่านั้น)

3. ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)

☐ ต่ำกว่า 20,000 ☐ 20,001 - 30,000 ☐ 30,001-40,000

☐ 40,001-50,000 ☐ 50,001 ขึ้นไป

4. อายุงาน _____ ปี (ใส่เฉพาะตัวเลขเท่านั้น)

5. ตำแหน่งงาน

☐ เจ้าหน้าที่ ☐ หัวหน้างาน ☐ ผู้จัดการ/อาวุโส

☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ อื่น ๆ

6.ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

**ขอขอบพระคุณท่านผู้ที่ร่วมทำแบบทดสอบอย่างสูงที่กรุณาสละเวลา
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้**

Ref. code: 25616002030515IFJ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธนพล สรณวงศ์ศรี
วันเดือนปีเกิด	28 มิถุนายน 2530
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2552: วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง	วิศวกรส่วนปฏิบัติการเทคนิค บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ทำงาน	2556-ปัจจุบัน: วิศวกรส่วนปฏิบัติการเทคนิค บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) 2554-2556: วิศวกรส่วนประกอบชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท นิสสัน มอเตอร์ ประเทศไทย 2553-2554: วิศวกร บริษัท ไทยซัมมิท ออโต้พาร์ท จำกัด 2552-2553: วิศวกรระบบ บริษัท พรอสเพอ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

Ref. code: 25616002030515IFJ