

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาค เขต 9
ผู้เขียน	นายอนุชา ศิริบรรเดชะ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค เขต 9 2) ศึกษาความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีวัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) และความสำเร็จด้านประเมินด้วยสมรรถนะความสามารถ (Competency) และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานและผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีวัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) และความสำเร็จด้านประเมินด้วยสมรรถนะความสามารถ (Competency) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3กลุ่ม คือ ผู้จัดการ จำนวน 27 คน หัวหน้างาน จำนวน 81 คน และพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 จำนวน 300 คน รวมทั้งสิ้น 408 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ตามที่การประเมินผลด้วยระบบ BSC มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความสำเร็จแบบยั่งยืน ไม่ใช่เพื่อความสำเร็จเพียงชั่วคราวด้วยเหตุนี้ BSC จึงกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมทุกด้าน ไม่ใช่มุ่งเน้นที่ตัวชี้วัดด้านใด ด้านหนึ่ง เพียงอย่างเดียวจากการศึกษาพบว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกด้าน และกระจายน้ำหนักตัวชี้วัดให้แก่แต่ละการประปาสาขา ซึ่งในด้านนี้ถือว่าประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการประเมินผลด้วยระบบ BSC

แต่ในด้านการยอมรับผลการประเมินผลนั้น ยังไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก เพราะที่ผู้ประเมินแต่ละคนจะได้ค่าคะแนนที่ไม่เท่ากัน ทั้งที่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสองหน่วยงาน อาจมีความเท่าเทียมกัน ลักษณะดังกล่าวจึงทำให้เกิดความแตกต่างในผลการประเมิน ซึ่งไม่เป็นการยุติธรรมสำหรับพนักงาน และจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ประเมินถึงการให้คะแนนการประเมินผลให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันในทุกสาขา เพื่อให้ผลการประเมินเป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากผู้ถูกประเมิน สำหรับความสัมพันธ์ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ประเมินพบว่าผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต่างๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย BSC ผิดพลาดได้ กล่าวคือ ผู้ประเมินบางส่วนประเมินผลโดยเอาใจผู้ถูกประเมิน ทำให้ผลการประเมินไม่ถูกต้อง หลายหน่วยงานได้กำหนดแบบแสดงลักษณะงานและมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้ แต่ในทางปฏิบัติไม่ได้นำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ประเมินผลโดยอาศัยสัญชาตญาณหรืออาศัยความรู้สึกส่วนตัว ส่วนความสัมพันธ์ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ถูกประเมินพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ถูกประเมิน ซึ่งเป็นปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 ได้แก่ พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดความศรัทธาหรือความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผล พนักงานบางส่วนคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินผลการปฏิบัติงานและพนักงานมักจะคาดหวังที่จะเลื่อนขึ้นเงินเดือนมากกว่าอยากทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีข้อบกพร่องจุดไหน ซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

และสุดท้ายในด้านการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีผลค่อนข้างต่ำต่อความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีวัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 เนื่องจากความแกร่งของความสัมพันธ์ที่ได้มาอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (0.261*) จึงสรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Independent Study Title	Performance Appraisal of Staffs of the Provincial Waterworks Authority Region 9
Author	Mr. Anucha Siriborworndech
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Thanyawat Rattanasak

ABSTRACT

This study aimed to 1) study the process of performance appraisal of the staff of the Waterworks Authority Region 9, 2) examine the success of the performance appraisal using the Balanced Scorecard (BSC) and basing on the Competency, and 3) investigate the relationships between the assessors and staff's factors and the success of the performance appraisal using the Balanced Scorecard (BSC) and basing on the Competency. The samples were 408 staff members divided into 3 groups: 27 managers/directors, 81 foremen, and 300 officers of the Waterworks Authority Region 9. The data collection tool was a questionnaire survey. The data was processed using SPSS for Windows. In addition, the statistical methods utilized were frequency, percentage, average, standard deviation, and Pearson product-moment correlation coefficient.

According to the BSC appraisal, one of its objectives was to create sustainable success; therefore, the BSC has specified the key performance indicators to cover all aspects. The findings indicated that the Waterworks Authority Region 9 had the key indicators covering all aspects and distributed the weights of the indicators to all of its branches. Thus, it can be concluded that they have achieved the objectives of the performance appraisal based on the BSC. However, the acceptance of the results of the appraisal has not been successful because each assessor had different scores despite the fact that the staff from two sectors had the same appraisal results. These different results were considered unfair for the staff. The assessors, therefore, had

to rate the performance of the staff from every sector according to the standards which would make the appraisal reliable. In consequence, the staff would accept the results of the appraisal.

Concerning the factors related to the assessors, it was found that the managers/directors of each sector of the Waterworks Authority Region 9 acted as the assessors which could be considered as the crucial factor causing the errors in the staff appraisal using the BSC. These errors were caused by these assessors who tried to please their staff. In addition, though some sectors had specified the standards, they did not use these standards when assessed the staff. Instead, they relied on their instinct. For the factors related to the staff who were assessed, it was found that the problems included the staff had negative attitudes towards the results of the appraisal, they did not trust the appraisal system, and some of them thought that the appraisal was unfair. Also the staff usually expected to get the raise but did not want to know the results of the appraisal, that is their weaknesses, which defeated the main objective of the appraisal.

Finally, in testing the Hypothesis it was found that the correlation between the assessors and staff's factors and the success of the performance appraisal using the BSC was low (the coefficient = 0.216*). Because the coefficient was low, the Hypothesis was rejected.