

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค เขต 9 มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 ผู้จัดการประปาสาขา หัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 จำแนกเป็น

- ผู้จัดการประปาสาขา จำนวน 27 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากการประปาสาขาในสังกัด ทั้ง 27 แห่ง
- หัวหน้างาน จำนวน 81 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากการประปาสาขาในสังกัด ทั้ง 27 แห่ง
- พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 308 คน เลือกจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับชั้น 3 ถึง ระดับชั้น 6

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานวิจัย ระเบียบข้อบังคับ และแบบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9

3.2.2 ใช้แบบสอบถามในการสอบถาม ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 จำนวน 27 การประปาสาขาสอบถามถึงปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานกับความความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม จำนวน 81 คน

3.2.3 ใช้แบบสอบถามในการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 จำนวน 27 การประปาสาขา โดยจะใช้แบบสอบถามชุดเดียวกับที่ใช้สอบถามหัวหน้างาน จำนวน 308 ชุดมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 97.40 ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

ในส่วนของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังการประชาสัมพันธ์ และขอความความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ธุรการของการประชาสัมพันธ์ ส่งแบบสอบถามที่ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว กลับมายังการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ และมีบางส่วนที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.3 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการผู้จัดการประจำหัวหน้างานพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีชี้วัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) และความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยสมรรถนะความสามารถ (Competency) พร้อมทั้งศึกษาในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีชี้วัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) และความสำเร็จด้านการประเมินด้วยสมรรถนะความสามารถ (Competency) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดการประชาสัมพันธ์ภาคเขต 9

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ เอกสาร คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีชี้วัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) และคู่มือการประเมินผลด้วยสมรรถนะความสามารถ (Competency) รวมถึงเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสืบค้นจากเว็บไซต์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) และปลายปิด (Close-ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน สังกัดงาน (การประชาสัมพันธ์) และตำแหน่งปัจจุบัน โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale มีค่าระดับการปฏิบัติ แบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

กำหนดช่วงคะแนนจากการนำมาหาค่าอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาคะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับการปฏิบัติโดยใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยของน้ำหนักมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง 1.81– 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.41– 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยดัชนีวัดผลแบบสมดุล (BSC) ใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale มีค่าระดับการปฏิบัติ แบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้คำถามแบบเลือกตอบโดยให้เรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปยังลำดับที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยใช้คำถามที่เป็นแบบปลายเปิด
 ในส่วนของการทดสอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.975 (ภาคผนวก ข)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ และข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในเชิงอธิบาย (Explanatory Approach)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS for Windows) และนำเสนอข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlative Coefficient)