

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด การบริหาร หลักการ เครื่องมือ ตลอดจนเนื้อหาสาระสำคัญ และผลงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการจัดการองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ตามเกณฑ์ TQA
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaire) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายอุปกรณ์การจำหน่ายการไฟฟ้า นครหลวงรวมจำนวนทั้งหมด 261 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2551 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 รวมระยะเวลา 3 สัปดาห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

1.2 นำแนวคิดมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการนำองค์กรนำแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและแนวคิดเรื่องการพัฒนาองค์กรของ เบคฮาร์ด (Beckhard, 1967, p. 117 อ้างถึงใน สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์, 2542, หน้า149)
- 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์นำแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ นำแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล นำแนวคิดมาจาก เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 6) ด้านการปรับปรุงกระบวนการนำแนวคิดมาจาก เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและแนวคิดเรื่องการพัฒนาองค์กร (พนอพันธุ์ จาตุรงค์สกุล, 2542)
- 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการนำแนวคิดมาจาก เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

1.3 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยถูกต้อง และนำไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ฝ่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน จำนวน 30 ชุด ได้ค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

1.4 แก้ไขแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงรวมจำนวนทั้งหมด 261 คน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุงานใน กฟน, ตำแหน่งงาน, ระดับตำแหน่ง, รายได้เฉลี่ย, การรับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO, และการเป็นคณะทำงาน/ กรรมการด้าน HPO

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากร ฝ่ายอุปกรณ์การจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงรวมจำนวนทั้งหมด 261 คน โดยการดำเนินการประยุกต์สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : TQA ซึ่งใช้หลักการ 7 ด้าน คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และ ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 4 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 คะแนน
เห็นด้วย	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : TQA ด้วยค่าเฉลี่ยที่มีเกณฑ์เป็น 4 ระดับคำนวณช่วงชั้นได้คือ $(4 - 1)/4 = 0.75$ โดยเกณฑ์ทั้ง 4 ระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.75 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76 - 2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.25 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26 - 4.00 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงและเป็นข้อเสนอแนะในมุมมองต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดการองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : TQA

วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
- 1.3 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์ HPO (High Performance Organization) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : TQA ทั้ง 7 ด้าน ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานใน กฟน. ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ย การได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO และการได้รับการแต่งตั้งเป็น คณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้าน HPO ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)