



การวิจัยเรื่อง "ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง" เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาข้อความจริงเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าต่อประชาชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาแบบเฉพาะกรณี (Case Study) ซึ่งวัตถุประสงค์ที่จะแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าที่กำลังเผชิญอยู่ ผลของการวิจัยย่อมเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการในการบริหารของหน่วยงานฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวง วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงเป็นไปในลักษณะรูปแบบของการศึกษาเบื้องต้น (Exploratory Study) ทั้งนี้เพื่อที่จะค้นพบสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และทำความเข้าใจในปัญหาให้ดียิ่งขึ้น

วิธีการในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ก. การวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ในการศึกษาจากเอกสารนี้ จะเป็นการศึกษาถึงข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary Data) ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเกี่ยวข้องการวางแผนและควบคุมงานบริหารโดยทั่วไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

๑. ทำการศึกษาภูมิหลังของการไฟฟ้านครหลวง (Background Study) วัตถุประสงค์ในขั้นนี้ก็เพื่อที่จะได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาของการดำเนินการของการไฟฟ้านครหลวง ลักษณะและความสำคัญของปัญหาที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ (MEA's Product) การตั้งราคาและกำไร (MEA's Pricing and Profit) ช่องทางการจำหน่าย (MEA's Channel of Distribution) และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริม (MEA's Promotional Method) เช่น การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็เพื่อที่จะได้เป็นการขยายขอบเขตแห่งความรู้ความเข้าใจของผู้วิจัยเอง เกี่ยวกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวง กำลังเผชิญอยู่

๒. การศึกษาเบื้องต้น (Exploratory Study) หลังจากที่ได้ทำการศึกษานโยบายของบริษัทแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเพิ่มขึ้นอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการระบุปัญหา และตั้งข้อสมมุติฐานที่จะใช้ในการวิจัย ในการศึกษาเบื้องต้นดังกล่าวได้อาศัยข้อมูลทุติยภูมิดังข้างล่างนี้ เป็นแนวทางในการศึกษา

- ก. การศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย
 ๑. การศึกษาในระดับจุลภาค (Micro Study of MEA) เกี่ยวกับการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งทำการวิจัยโดยสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
 ๒. ผลการสำรวจ "โครงการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง" ทำการวิจัยโดยสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
- ข. การศึกษาจากรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย
 ๑. การศึกษาจากข่าวสารการไฟฟ้าและข่าวลูกจ้างของสหภาพแรงงาน กฟน.
 ๒. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรม ของแผนกฝึกอบรมงานวิชาชีพ แผนกฝึกอบรมการบังคับบัญชา และแผนกพัฒนาองค์การ กองฝึกอบรมและพัฒนาฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 ๓. การศึกษาจากรายงานการประชุมของกองฝึกอบรมและพัฒนา
 ๔. การศึกษาจากรายงานสรุปผลการประชุมระดับผู้บริหาร
 ๕. การศึกษาจากรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาองค์การ การไฟฟ้านครหลวง
 ๖. การศึกษาจากรายงานสรุปผลการดำเนินงานของแผนกฝึกอบรมงานวิชาชีพ แผนกฝึกอบรมการบังคับบัญชา และแผนกพัฒนาองค์การ ประจำเดือนและประจำปี
 ๗. การศึกษาจากประวัติพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในขององค์การ และภายนอกองค์การ
 ๘. การศึกษาจากคำจรรยาในงาน (Job Description)

๙. การศึกษาจากระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และกฎข้อบังคับของ กพน.
๑๐. การศึกษาแผนภูมิการบังคับการ
๑๑. การศึกษาบันทึกโต้ตอบในการขอความร่วมมือจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลของกองฝึกอบรมและพัฒนากับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องใน กพน.
๑๒. เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

ข. การวิจัยโดยการสำรวจ (Survey Research) วิธีที่ใช้ในการศึกษาเป็นการวิจัยงานสนาม (Field Research) เพื่อที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

๑. วิธีการสังเกตการณ์ (Observation Method)
๒. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method)
๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method)

รายละเอียดของแต่ละวิธีการเป็นดังนี้

๑. วิธีการสังเกตการณ์ (Observation Method) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์โดย

ก. ทำการสังเกตการประชุม ระดับผู้บริหารหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด (Management Conference) ซึ่งแผนกพัฒนาองค์การกองฝึกอบรมและพัฒนาฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประชุมรวม ๘ ครั้ง จากเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ การที่ได้มีโอกาสเข้าไปร่วมสังเกตการณ์นั้นสืบเนื่องจากผู้วิจัยเป็นวิทยากรฝึกอบรมคนหนึ่งของกองฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้ระบุไว้ในคำจรรยาในงาน (Job Description) ว่า ให้ศึกษางานในหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องอีกทั้งเป็นนโยบายของกองฝึกอบรมและพัฒนาที่จะให้วิทยากรทุกคนเข้าร่วมสังเกตการณ์เพื่อทราบถึงปัญหาและนโยบาย มติที่ประชุมของผู้บริหารระดับสูงสุดอันจะเป็นประโยชน์ในการที่จะจัดหลักสูตรในการฝึกอบรม จัดโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารระดับสูง และจะเป็นประโยชน์ในการบรรยาย นำสัมมนา นำอภิปราย ในการฝึกอบรมพนักงานของฝ่าย กอง สำนักต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง

ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการสังเกตการณ์เป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน มีการประชุมระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด รวม ๑๐ ครั้ง แต่ผู้วิจัยมีโอกาสเข้าร่วมสังเกตการณ์เพียง ๘ ครั้ง ทั้งนี้เพราะมีภารกิจด้านอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

ข. การสังเกตการณ์โรงฝึกการพัฒนาองค์การ (Organization Development's Work Shop) โรงฝึกพัฒนาองค์การ เป็นวิธีการอันหนึ่งที่แผนกพัฒนาองค์การได้ใช้เพื่อให้การเรียนรู้แก่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด เพื่อให้มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะระบุถึงค่านิยม มาตรฐานความประพฤติ และสาเหตุแห่งปัญหาที่แต่ละหน่วยงานกำลังเผชิญอยู่ การเข้าร่วมสังเกตการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพการณ์บางอย่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามที่แต่ละหน่วยงานต้องการ อุปสรรค ข้อขัดข้องที่ได้มีการระบุในการวิเคราะห์ข้อมูล ย่อมเป็นข้อมูลในอันที่จะ ตั้งสมมุติฐานและเกี่ยวโยงถึงงานทางด้านฝึกอบรมในฐานะที่จะต้องดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้ ในกรณี ที่ปัญหานั้นสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยกระบวนการของการฝึกอบรม

ค. การสังเกตการณ์ การฝึกอบรมของกองฝึกอบรมและพัฒนา ใน การบริหารงานของกองฝึกอบรมและพัฒนา นั้น เนื่องจากวิทยากรประจำกองฝึกอบรมและพัฒนา หรือของแต่ละแผนกมีจำนวนจำกัด ดังนั้นนโยบายที่ได้ใช้อยู่จะเป็นการร่วมกันรับผิดชอบในหัวข้อวิชาที่ วิทยากรแต่ละคนมีความถนัด กล่าวคือ หัวหน้าแผนกแต่ละแผนกจะเป็นผู้บริหารโครงการฝึกอบรม และวิทยากรของแผนกอื่น ๆ ที่ได้รับเชิญให้เป็นผู้บรรยายจะเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบการดำเนินนโยบาย ดังกล่าว เป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการขาดแคลนวิทยากรในการ บรรยาย ในฐานะที่ผู้วิจัยเองเป็นวิทยากรคนหนึ่งของกองฝึกอบรมและพัฒนา โดยสังกัดแผนกฝึกอบรม งานวิชาชีพ จึงมีบทบาทในการบรรยายในหัวข้อวิชาอื่น ๆ ที่แผนกฝึกอบรมการบังคับบัญชาได้จัดขึ้น เช่น ในหัวข้อการควบคุมหลักพฤติกรรมศาสตร์โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจชื่อว่า X, Y ภาวะผู้นำ บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน กพน. เป็นต้น ในการที่มีบทบาทเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบในโครงการฝึกอบรม หรือเป็นเจ้าของหน้าที่ของโครงการฝึกอบรมโดยตรง ซึ่งแผนกที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่เป็นผู้ ดำเนินการฝึกอบรมเอง ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องเข้าร่วมสังเกตการณ์การฝึกอบรมด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระดับความสามารถ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะ เผชิญกับปัญหาที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสอบถาม และ/หรือสามารถที่จะโยงการเรียนรู้ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับก่อนที่จะถึงหัวข้อ ที่ผู้วิจัยเป็นผู้บรรยายให้สอดคล้องกันในลักษณะที่มีแนวทางเดียวกัน และ เสริมสร้างซึ่งกันและกัน การสังเกตการณ์ของผู้วิจัยดังกล่าว ได้ค้นพบสภาพการณ์บางอย่างซึ่งไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดหวังว่า

น่าจะเป็น เช่น การใช้หลักของการเขียนรู้ หลักในการเขียน การสอน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจได้แจ่มชัด หรือวิธีการในการที่จะทดสอบเบื้องต้นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความเข้าใจใน เนื้อหาวิชาที่ผู้บรรยายได้ถ่ายทอดให้หรือไม่ สำหรับปัญหานี้ได้ทำการวิเคราะห์โดยละเอียดในบท ของการวิเคราะห์ข้อมูล

ง. การสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการทดสอบ ใหลงมือปฏิบัติจริง ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมในการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานจากฝ่าย กอง สำนักต่าง ๆ ทั้งนี้โดยทำการสังเกตเปรียบเทียบว่าในหลักสูตรที่ใช้เกมส์ หรือแบบทดสอบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติจริงนั้นทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นที่จะ เรียนรู้ เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยเองได้ตั้งสมมุติฐานว่า เพื่อให้การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผลยิ่งขึ้น น่าจะ ได้มีการทดสอบความรู้และควรจะ เน้นด้านการใช้ตัวเลข หรือการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantita- tive Analysis) บ้าง ในบางหลักสูตรจะได้ผลดีกว่า การบรรยายโดยอาศัยวิธีการพรรณนาแต่เพียง อย่างเดียว

๒. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method) ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคในการสัมภาษณ์ แบบไม่กำหนดรูปแบบ (Unstructured Interview) เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาและ สภาพการณ์ทั่วไปที่ไม่พึงปรารถนาของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมโดยมีรายละเอียดของการ สัมภาษณ์ดังนี้

ก. การสัมภาษณ์พนักงานของกองฝึกอบรมและพัฒนาระดับหัวหน้าหมวด หัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง และวิทยากรฝึกอบรม รายละเอียดตามภาคผนวก

ข. การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง จำนวน ๖ คน รายละเอียดตามภาคผนวก

ค. การสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด จำนวน ๑๗ คน

รายละเอียดตามภาคผนวก

ง. การสัมภาษณ์พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีผู้บังคับบัญชา โดยเลือกกลุ่ม จากฝ่ายต่าง ๆ รวม ๒๐ คน ทั้งนี้โดยพิจารณาจากประวัติการฝึกอบรมว่าเคยเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่ง กองฝึกอบรมและพัฒนาเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่จะทำการวิจัย การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแล้ว ได้ทำการร่างแบบสอบถามเพื่อที่จะใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูล

การร่างแบบสอบถามได้ใช้ลักษณะข้อคำถาม ๓ ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ก. คำถามที่ให้เลือกคำตอบได้ ๒ อย่าง (Dichotomous Question หรือ Yes - No Question) เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น

ข. คำถามที่ให้เลือกคำตอบได้ (Multiple Choice Question หรือ Check-list Question) โดยให้มีข้อเลือกไว้หลาย ๆ ข้อ แล้วให้ผู้ตอบเลือกข้อที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทั้งในบางข้อคำถามจะเป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบตามน้ำหนักความสำคัญ (Rating Scale) ด้วย

ค. คำถามเปิด (Free Answer หรือ Open-ended Question) เพื่อได้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ถูกสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานฝึกอบรม

แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัยแบ่งออกเป็น ๒ ชุดด้วยกันคือ

ก. แบบสอบถามชุดที่ ๑ เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานของกองฝึกอบรมและพัฒนา โดยแบ่งลักษณะของข้อคำถามออกเป็น ๓ ตอนด้วยกันคือ

๑. ตอนที่ ๑. ข้อความทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ตอนที่ ๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปในหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา
๓. ตอนที่ ๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานฝึกอบรม

ข. แบบสอบถามชุดที่ ๒ เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ซึ่งไม่ใช่พนักงานของกองฝึกอบรมและพัฒนา อันได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานสูงสุด หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หัวหน้าหมวด และพนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้โดยแบ่งลักษณะของข้อคำถามออกเป็น ๒ ตอนด้วยกันคือ

๑. ตอนที่ ๑. ข้อความทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ตอนที่ ๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวง

เมื่อได้สร้างแบบสอบถามขึ้นพร้อมแล้วได้นำไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน ๓๐ คน ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถาม และได้ทำการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นตามข้อแนะนำของผู้ที่กรอกแบบสอบถามแล้วจึงดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งมี ๔ ขั้นตอนด้วยกันคือ

- ก. แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม (Clustered) โดยดูจากโครงสร้างของการจัดองค์การการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นฝ่าย กอง ส่วน ฝัก แผนก เขต และหมวดทำการต่าง ๆ
- ข. จัดชั้นของประชากร (Stratified) โดยใช้สถานภาพของระดับชั้นในการบังคับบัญชาเป็นหลัก ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น ๕ ชั้นด้วยกันคือ
 ๑. ผู้บังคับบัญชาาระดับสูง ประกอบด้วยผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด
 ๒. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้ากอง
 ๓. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้าแผนก
 ๔. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้าหมวด
 ๕. พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใดบังคับบัญชา
- ค. การกำหนดโควต้าของตัวอย่าง (Quota Sample) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ต้องการตามกลุ่มอาชีพที่ได้กำหนดไว้ทั้ง ๕ กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้
 ๑. ผู้บังคับบัญชาาระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน ๖ คน และหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด ๑๗ คน รวม ๒๓ คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดทุกตัวอย่าง
 ๒. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้ากองจำนวน ๔๔ คน กำหนดโควต้าของตัวอย่างที่จะสุ่มจำนวน ๓๐ ตัวอย่าง
 ๓. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้าแผนกจำนวน ๑๖๘ คน กำหนดโควต้าที่จะสุ่มจำนวน ๔๐ ตัวอย่าง
 ๔. ผู้บังคับบัญชาาระดับหัวหน้าหมวดจำนวน ๓๘๗ คน กำหนดโควต้าที่จะสุ่มจำนวน ๕๐ ตัวอย่าง
 ๕. พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใดบังคับบัญชาซึ่งเคยผ่านการฝึกอบรมไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรทั้งหมดจึงกำหนดโควต้าที่จะสุ่มจำนวน ๕๐ ตัวอย่าง

ง. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อได้กำหนดโควตาจำนวนตัวอย่างที่ต้องการแล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่าง สำหรับในการฝึกพนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสอบถามจากผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าหมวดและหัวหน้าแผนกว่ามีผู้ใดบ้างที่ผ่านการฝึกอบรมเมื่อทราบแล้วจึงแจกแบบสอบถามให้กรอก

กล่าวโดยสรุปจำนวนตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามสำหรับค่าถามชุดที่ ๑. จำนวน ๑๕ ตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามสำหรับชุดที่ ๒ จำนวน ๒๒๓ ตัวอย่าง รวม ๒๓๘ ตัวอย่าง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจำนวนตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากพอเพียงที่จะใช้อ้างอิงถึงกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ และเหมาะสมสำหรับระยะเวลาและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดในการทำวิจัย

การรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ได้แจกแบบสอบถามให้กับตัวอย่างที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนประชากรตามวิธีการสุ่มตัวอย่างดังที่ได้ระบุไว้แล้ว จำนวน ๒๓๘ ตัวอย่างนั้น ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ๒๓๑ ชุด เมื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วมีจำนวน ๒๒๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงน่าพอใจในการที่สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวนมาก เกือบครบถ้วนเช่นนี้ เนื่องจากความกรุณาของหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด สำนักงานเลขานุการ และหมวดธุรการของแต่ละหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมืออนุเคราะห์ด้วยดี และสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็เนื่องมาจากการที่ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อยู่เป็นประจำในเรื่องของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้มือ (Manual Data Processing) และจัดสร้างตารางแยกประเภทตามลักษณะของข้อคำถามเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะใช้วิธีการทางสถิติเพื่อหาอัตราส่วนร้อยละเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูล

ข้อจำกัดในการวิจัย

ปัญหาที่ผู้วิจัยประสบในการวิจัยก็คือ ปัญหาในเรื่องเรื่องเวลา ทั้งนี้สืบเนื่องจากการที่ผู้วิจัยได้เปลี่ยนอาชีพเดิมจากการเป็นผู้ช่วยสอนในวิทยาลัย เอกชนแห่งหนึ่งไปเป็นพนักงานองค์การของรัฐ องค์การการไฟฟ้านครหลวง ในตำแหน่งวิทยากรฝึกอบรม ทำให้มีเวลาว่างจำเป็นต้องยื่นคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัยของ เปลี่ยนแปลงหัวข้อในการทำวิทยานิพนธ์จาก เรื่อง "ปัญหาการดำเนินงานกองทุนเงินทดแทน" เป็น "ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง" เพราะไม่สามารถออกไปเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยได้ หัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่องที่เสนอใหม่ได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๑ จึงทำให้ระยะเวลาในการทำการวิจัยมีจำกัดยิ่งขึ้น



คุนยวิทยทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย