

ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน :

ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง



นายทอง ทองเต็ม

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๓

I15732277

011713

PROBLEMS OF TRAINING ADMINISTRATION FOR PERSONNELS
A CASE STUDY OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY



MR. THANONG THONGTEM

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce


Graduate School

Chulalongkorn University

1980


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง
โดย นายทอง ทองเต็ม
ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ

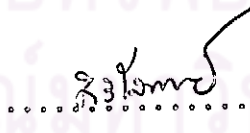
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ ชุนนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์เกอวัลย์ นันทาคอร์น)


.....กรรมการ
(ร้อยตรี ธรรมบุญ ตัณฑะเทมีย์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาในการบริหารงานฝึกรอบรมแก่พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง
 ชื่อผู้ศึกษา นายทอง ทองเต็ม
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ
 ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
 ปีการศึกษา ๒๕๒๑



บทคัดย่อ

การไฟฟ้านครหลวง เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการทางด้านสาธารณูปโภคประเภทกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตนครหลวง อันได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และบางส่วนของจังหวัดปทุมธานี ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันมีประมาณ ๕,๐๐๐,๐๐๐ คน จากความรับผิดชอบในการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมากนี้เองจึงทำให้เกิดปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับในปัจจุบันนี้สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม รัฐบาล หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นประการหนึ่งก็คือ "การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง" ทั้งนี้เพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญในการให้บริการ และ/หรือการตระหนักถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องในการให้บริการแก่ประชาชน

แนวความคิดในการดำเนินการวิจัย เรื่องปัญหาในการบริหารงานฝึกรอบรมแก่พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงนี้ สืบเนื่องมาจากการศึกษาวิจัยได้มีส่วนในการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมของกองฝึกรอบรมและพัฒนา และได้สังเกตเห็นว่าในการบริหารงานฝึกรอบรมแก่พนักงานนั้นยังมีปัญหาบางประการที่ทำให้การดำเนินงานฝึกรอบรมไม่ได้รับผลเต็มที่ ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอาศัยการสัมภาษณ์และการสอบถามเป็นสำคัญ ทั้งนี้โดยแยกพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของกองฝึกรอบรมและพัฒนา กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้ารับการฝึกรอบรม

จากผลของการวิจัยพอสรุปเป็นปัญหาที่สำคัญได้ดังนี้คือ

ก. ปัญหาการบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา

๑. ปัญหาด้านอัตราค่าจ้างคน
๒. ปัญหาการวางแผนดำเนินงานฝึกอบรม
๓. ปัญหาการจัดโครงสร้างของหน่วยงานฝึกอบรม
๔. ปัญหาการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของหน่วยงานฝึกอบรม
๕. ปัญหาในการอำนวยความสะดวก
๖. ปัญหาในการควบคุมงาน

ข. ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน

๑. ปัญหาในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
๒. ปัญหาในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
๓. ปัญหาในการจัดสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม
๔. ปัญหาในการดำเนินงานฝึกอบรม
๕. ปัญหาในการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาที่สำคัญคือ

๑. ปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานฝึกอบรมให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนในการพัฒนากำลังคนของการไฟฟ้านครหลวงที่จะกำหนดขึ้นในอนาคต
๒. ปรับปรุงการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงานให้มีลักษณะที่เป็นระบบตามกระบวนการในการดำเนินการฝึกอบรม

ทั้งนี้โดยมีรายละเอียดตามบทที่ ๖. ที่ว่าด้วยสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

Thesis Title Problems of Training Administration For Personnels :
 A Case Study of Metropolitan Electricity Authority

Name Mr. Thanong Thongtem

Thesis Advisors Associate Professor Sirisopak Burapadeja

Department Commerce

Academic Year 1979

ABSTRACT

The Metropolitan Electricity Authority is a government enterprise that is responsible for providing and serving electricity for people in the metropolitan area. Nowadays there are 5,000,000 users in Bangkok City, Nonthaburi Province, Samutprakarn Province and some parts of Phrathumthanee Province. According to the amount of consumers and the highly dynamic of environmental changes in community, government and technology, the MEA confronts the problems how to serve the users efficiently. One of the most important means to solve those problems is the personnel training which will increase knowledge, experience and skill in serving the users together with the realization in correct attitude and behavior in serving the users.

The concept in this research is originated from the role of the researcher who is one of the training officers in the Division of Training and Development. The researcher has observed the process of training and realized some problems, therefore the objective of this title has been formulated in order to solve the problems. The methods of collection data are concentrated in interviewing and questioning both the training officers and the trainees for the purpose of comparing the result.

The research has come up with the following conclusions :

a. Problems of general administration in the Division of Training and Development

- 1) Problem of the quantity of personnel
- 2) Problem of Training Planning
- 3) Problem of Training and Development for training officers
- 4) Problem of the Training Organizing
- 5) Problem of Controlling

b. Problems of Training Administration for Personnels

- 1) Problem of Training Need Analysis
- 2) Problem of Objective Setting
- 3) Problem of Program Design
- 4) Problem of Implementation
- 5) Problem of Follow Up and Evaluation

Reccommendation for Problem solving :

1. Improving the structure of the Division of Training and Development, to meet the increasing quantity of work load, for the purpose related to the personnel planning of MEA. in the future.
2. Improving the process of training administration as a system pertinent to the process of training and development.

The details of conclusion and reccommendation are indicated in Chapter 6.



กิตติกรรมประกาศ

แนวความคิดในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัญหาในการบริหารงานฝึกอบรมแก่พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง" ในครั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้เขียนได้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมจากการเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนในวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ไปเป็นวิทยากรฝึกอบรม สังกัดกองฝึกอบรมและพัฒนา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้านครหลวง ในช่วงระยะเวลาพิเศษที่ผู้เขียนได้เข้าไปทำงานด้านฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวงนี้เอง ได้ก่อให้เกิดพลังใจที่จะทำการสำรวจถึงปัญหาในการดำเนินงานฝึกอบรมและพัฒนา ทั้งนี้เพราะต้องการที่จะให้ตัวเองได้รับความรู้ในเรื่องของการฝึกอบรมในการไฟฟ้านครหลวงมากยิ่งขึ้น ผลงานดังกล่าวนอกจากจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยังเป็นโอกาสของผู้เขียนในการที่จะใช้เป็นผลงานเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิตอีกด้วย

ผู้เขียนขอระลึกถึงพระคุณของท่านอาจารย์ ไสว สุทธิพิทักษ์ อธิการวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เขียนมีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งในขณะที่ทำงานอยู่กับท่าน ท่านก็ยังได้ให้การสนับสนุนผู้เขียนในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอีกด้วย

ในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้เขียนได้รับความอนุเคราะห์และให้คำปรึกษาโดย ร้อยตรี ธรรมบุญ ตัญญาเดมิย์ หัวหน้าแผนกฝึกอบรมงานวิชาชีพ กองฝึกอบรมและพัฒนา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้านครหลวง และประธานกลุ่มเพิ่มผลผลิตรัฐวิสาหกิจแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้เขียน และท่านรองศาสตราจารย์ศิริโสภากย์ บุรพาเดชะ ซึ่งเป็นอาจารย์ของผู้เขียน ผู้เขียนขอระลึกถึงพระคุณของท่านทั้งสองไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ท้ายที่สุดนี้ผู้เขียนขอขอบคุณ คุณอิศวราภรณ์ พาณิชผล ที่ได้ช่วยเป็นกำลังใจในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณท่านนักบริหาร ท่านผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทุกคน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ทนง ทองเต็ม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
รายการตารางประกอบ.....	ช
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
ลักษณะและความเป็นมาของปัญหา.....	๑
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	๕
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....	๕
สมมุติฐานที่ใช้ในการศึกษา.....	๑๐
ขอบเขตของการศึกษา.....	๑๑
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	๑๑
บทที่ ๒ วิธีกรวิจัย.....	๑๓
วิธีในการวิจัย.....	๑๓
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	๑๔
การรวบรวมข้อมูล.....	๒๐
การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒๑
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	๒๑
บทที่ ๓ ประสิทธิภาพไฟฟ้านครหลวง.....	๒๒
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งการไฟฟ้านครหลวง.....	๒๔
การจัดโครงการและโครงสร้างของหน่วยงาน.....	๒๕
สรุปผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าในรอบสิบปีแรก (๒๕๐๑-๒๕๑๑).....	๒๕
สรุปผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าในรอบสิบปีหลัง (๒๕๑๑-๒๕๒๑).....	๓๐
บทบาทและความสำคัญของการไฟฟ้านครหลวง.....	๓๔



บทที่ ๔ แนวความคิดในการฝึกอบรม.....	๓๔
ความหมายของการฝึกอบรม.....	๔๐
ความมุ่งหมายของการฝึกอบรม.....	๔๕
ประเภทของการฝึกอบรม.....	๔๕
การบริหารงานฝึกอบรม.....	๕๔
บทที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๗๔
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ฝึกอบรม.....	๗๔
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน.....	๗๔
ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของกองฝึกอบรม และพัฒนา.....	๘๓
ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานฝึกอบรม.....	๑๐๒
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	๑๓๔
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	๑๓๔
ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวง.....	๑๔๔
บทที่ ๖ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	๑๗๘
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ฝึกอบรม.....	๑๗๘
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นผู้ให้ข้อมูล.....	๑๘๔
สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวง บรรณานุกรม.....	๑๘๕
ภาคผนวก.....	๒๐๓
ประวัติผู้เขียน.....	๒๒๑

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
๑. แสดงจำนวนพนักงานของกองฝึกอบรมและพัฒนาาระดับหัวหน้าหมวดขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง	๗๔
๒. แสดงเพศของพนักงานจำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง	๘๐
๓. แสดงอายุของพนักงานจำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง	๘๐
๔. แสดงอายุการทำงานจำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง	๘๐
๕. แสดงประสบการณ์ในการทำงานก่อน เข้าทำงานใน กพน.	๘๐
๖. แสดงระดับการศึกษา	๘๒
๗. แสดงถึงการฝึกอบรมเพิ่มเติม	๘๓
๘. แสดงระดับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ด้านการฝึกอบรม	๘๓
๙. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของหน่วยงานฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่อยู่เหนือ (ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)	๘๔
๑๐. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	๘๕
๑๑. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความชัดเจนของแผนในการฝึกอบรม	๘๖
๑๒. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างของหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา	๘๗
๑๓. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความชัดเจนของคำบรรยายลักษณะงาน	๘๘
๑๔. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความครบถ้วนของหน้าที่และความรับผิดชอบที่ปฏิบัติจริงตามคำบรรยายลักษณะงาน	๘๘
๑๕. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความเหมาะสมของอัตราค่าจ้างคนกับปริมาณงาน	๘๐
๑๖. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความชัดเจนของปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๘๐
๑๗. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับการให้ความช่วยเหลือฝึกอบรมของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	๘๒

ตารางที่	หน้า
๑๘. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตระเตรียมพนักงานของผู้บริหารของกอง ฝึกอบรมและพัฒนาให้สามารถฝึกอบรมแทนกันได้.....	๔๓
๑๙. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้ความสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๔
๒๐. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของประสิทธิภาพในการสื่อข้อความของหน่วยงาน ฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๕
๒๑. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของการร่วมมือและประสานงานในหน่วยงาน ฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๖
<hr/>	
๒๒. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งภายใน หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๗
๒๓. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน ฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๘
๒๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานใน หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา.....	๔๙
๒๕. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน.....	๑๐๐
๒๖. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความชัดเจนของวิธีการรายงานผลการปฏิบัติงาน.....	๑๐๑
✓ ๒๗. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการริเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม.....	๑๐๒
✓ ๒๘. แสดงการจัดอันดับเทคนิคที่ใช้ในการริเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมของ พนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๐๓
๒๘. แสดงการจัดอันดับเทคนิคที่ใช้ในการริเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมของ พนักงานที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๐๔
๓๐. แสดงผลรวมการจัดอันดับเทคนิคที่ใช้ในการริเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม.....	๑๐๕
๓๑. แสดงการจัดอันดับเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างโครงการฝึกอบรมของพนักงานที่มี ผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๐๖

ตารางที่	หน้า
๓๒. แสดงการจัดอันดับเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างโครงการฝึกอบรมของพนักงานที่ ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๐๘
๓๓. แสดงผลรวมการจัดอันดับเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างโครงการฝึกอบรม.....	๑๐๙
๓๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของโครงการ ฝึกอบรม.....	๑๑๐
๓๕. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม.....	๑๑๑
๓๖. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการแจ้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	๑๑๒
๓๗. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดพิมพ์รายละเอียดของโครงการฝึกอบรม.....	๑๑๓
๓๘. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเน้นในวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ของพนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๑๔
๓๙. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเน้นเนื้อหาในวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ของพนักงานที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา.....	๑๑๕
๔๐. แสดงผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเน้นในวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ของ โครงการฝึกอบรม.....	๑๑๖
๔๑. แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระดับการให้ความร่วมมือ สนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม.....	๑๑๘
๔๒. แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระดับการให้ความ ร่วมมือสนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม.....	๑๑๙
๔๓. แสดงความคิดเห็นรวมของพนักงานกองฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับระดับการให้ความ ร่วมมือสนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม.....	๑๒๑
๔๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของปัญหาการขาดแคลนวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ.....	๑๒๒
๔๕. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมในการกำหนดคุณสมบัติของวิทยากร ภายในหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา.....	๑๒๓

ตารางที่	หน้า
๔๖. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบทบาทของพนักงานในหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา.....	๑๒๔
๔๗. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับปัญหาในการขออนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม.....	๑๒๕
๔๘. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องสถานที่ฝึกอบรม.....	๑๒๖
๔๙. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการงานฝึกอบรม.....	๑๒๗
๕๐. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องใช้สอยที่เพียงพอ.....	๑๒๘
๕๐. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความเพียงพอของหนังสือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	๑๒๘
๕๒. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนให้ออกไปรับการฝึกอบรมภายนอกองค์กร.....	๑๒๙
๕๓. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อศึกษาในงานในต่างประเทศ.....	๑๓๐
๕๔. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม.....	๑๓๑
๕๕. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเทคนิคที่ใช้ในการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม.....	๑๓๒
๕๖. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม.....	๑๓๓
๕๗. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเทคนิคที่ใช้ในการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม.....	๑๓๔
๕๘. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแต่ละโครงการ.....	๑๓๕
๕๙. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเทคนิคที่ใช้ในการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม.....	๑๓๖
๖๐. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรมหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงาน.....	๑๓๗
๖๐. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเทคนิคที่ใช้ในการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรม.....	๑๓๘
๖๒. แสดงจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของตำแหน่ง.....	๑๓๙
๖๓. แสดงอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ารับการฝึกอบรม.....	๑๔๐
๖๔. แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	๑๔๐
๖๕. แสดงอายุงานเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๔๑
๖๖. แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๔๒

ตารางที่	หน้า
๖๗. แสดงอัตราส่วนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๔๒
๖๘. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนของผู้บริหารในการฝึกอบรมผู้ใต้บังคับบัญชา.....	๑๔๔
๖๙. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารในการสนับสนุนให้พนักงาน เข้ารับ การฝึกอบรมภายในองค์กร.....	๑๔๕
๗๐. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารในการสนับสนุนให้พนักงาน เข้ารับ การฝึกอบรมภายนอกองค์กร.....	๑๔๖
๗๑. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับผู้บริหาร.....	๑๔๘
๗๒. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	๑๔๙
๗๓. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารในการสอนแนะฝึกอบรมการทำงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	๑๕๐
๗๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการเสนอตัวเองเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม.....	๑๕๑
๗๕. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายในองค์กร.....	๑๕๒
๗๖. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการฝึกอบรม ภายในองค์กร.....	๑๕๔
๗๗. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการ ฝึกอบรมภายในองค์กร.....	๑๕๕
๗๘. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการฝึกอบรม ภายในองค์กร.....	๑๕๖
๗๙. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการ ฝึกอบรมภายในองค์กร.....	๑๕๗
๘๐. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำผลของการฝึกอบรมภายในองค์กรไปใช้ใน การปฏิบัติงาน.....	๑๕๘
๘๑. แสดงถึงการฝึกอบรมภายนอกองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๖๐
๘๒. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายนอกองค์กร.....	๑๖๑
๘๓. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายนอกองค์กร.....	๑๖๒

ตารางที่	หน้า
๘๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายนอกองค์การ.....	๑๖๓
๘๕. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายนอกองค์การ.....	๑๖๔
๘๖. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการฝึกอบรมภายนอกองค์การ.....	๑๖๖
๘๗. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำผลของการฝึกอบรมภายนอกองค์การไปใช้ในการปฏิบัติงาน.....	๑๖๗
๘๘. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม.....	๑๖๘
๘๙. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับเอกสารประกอบการฝึกอบรม.....	๑๗๐
๙๐. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม.....	๑๗๑
๙๑. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม.....	๑๗๒
๙๒. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสามารถของวิทยากรผู้บรรยาย.....	๑๗๔
๙๓. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม.....	๑๗๕
๙๔. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในการให้บริการในระหว่างการฝึกอบรม.....	๑๗๖

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการแผนภูมิประกอบ

แผนภูมิที่	หน้า
๑. โครงสร้างของการไฟฟ้านครหลวง.....	๓๖
๒. ผังแบ่งส่วนงานของฝ่ายการเจ้าหน้าที่.....	๓๗
๓. ผังการจัดแบ่งส่วนงานของกองฝึกอบรมและพัฒนา.....	๓๘



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย