



ความเป็นมาของการศึกษา

การไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่มีขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตนครหลวง อันได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ในการให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากเช่นนี้ ทำให้การไฟฟ้านครหลวงต้องมีพนักงานถึง 10,322 คน¹ ดังนั้นการจัดรูปองค์การที่มีความเหมาะสม และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมมีความสำคัญและจำเป็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวประกอบกับสภาพแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไป จึงได้เริ่มดำเนินการพัฒนาองค์การขึ้นตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2517 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงองค์การให้เจริญก้าวหน้าปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ทั้งนี้การไฟฟ้านครหลวงได้ดำเนินการพัฒนาองค์การมาแล้วตามลำดับขั้นตอน โดยในขั้นตอนที่หนึ่งนั้นเป็นการให้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ในขั้นตอนที่สองคือการวินิจฉัยปัญหาขององค์การ และในขั้นตอนที่สาม ได้แก่การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

จากการวินิจฉัยปัญหาขององค์การ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สองของการดำเนินการพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวงนั้นพบว่า ปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารข้อความ เป็นปัญหาหนึ่งในการบริหารงาน ดังนั้นในขั้นตอนที่สามซึ่งได้แก่การวางแผนการเปลี่ยนแปลงนั้น การไฟฟ้านครหลวงได้จัดให้มีโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

¹ แผนทะเบียนและประวัติ กององค์การและผลประโยชน์ตอบแทน ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้านครหลวง สํารวจเมื่อ เมษายน 2528.

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความ ซึ่งในการพัฒนาองค์การนั้น เมื่อได้มีการดำเนินการพัฒนาองค์การตามกระบวนการในการพัฒนาองค์การแล้ว จำเป็นต้องมีการประเมินผล เพื่อที่จะให้ทราบถึงผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวงและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา และกระบวนการในการพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนการใช้การแทรกแซง (INTERVENTION) เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความซึ่งประกอบด้วย
 - โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"
 - โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"
 - โครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงตามโครงการในข้อ 2

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยขอตั้งสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้ระบุไว้ ตลอดจนการสรุปติดตามและการลงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ทำการวิจัยต่อไปนี้

1. การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้น ได้กระทำอย่างมีแผน เป็นขั้นตอน และการใช้การแทรกแซงภายในกระบวนการขององค์การได้อย่างเหมาะสม

2. การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้น มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นระบบ มีรูปแบบ ประหยัด และเข้าใจสาระสำคัญ ไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้มุ่งเน้นการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งจะเป็นการศึกษาถึงการใช้อย่างไร (INTERVENTION) ได้แก่โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ ซึ่งโครงการดังกล่าวได้มีขึ้นในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2523 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2525

วิธีการศึกษา

1. ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ เป็นการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้การศึกษาภาคสนามร่วมกับการศึกษาเอกสาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ทั้งหมด 31 รุ่น จำนวน 550 คน และผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ทั้งหมด 16 รุ่น จำนวน 351 คน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทุกหน่วยของประชากร โดยไม่ต้องทำการสุ่มตัวอย่าง และได้จำแนกกลุ่มประชากรแต่ละโครงการตามสถานภาพของตำแหน่งดังนี้

ตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จำแนกผู้ผ่านการฝึกอบรมตามสถานภาพของตำแหน่งคือ

- ระดับรองหัวหน้ากอง
- ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
- ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
- ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า
- พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

ตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" จะจำแนกผู้ผ่านการฝึกอบรมตามสถานภาพของตำแหน่ง คือ

- ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด
- ระดับหัวหน้ากอง
- ระดับรองหัวหน้ากอง
- ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
- ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจากเอกสารของการ 'ไฟฟ้านครหลวง' และหนังสือจากห้องสมุดต่าง ๆ

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. การใช้แบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ผ่านการฝึกอบรมทุกคนตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จำนวน 550 ชุด และผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" จำนวน 351 ชุด

ข. การสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบตามความคิดเห็นโดยอิสระจากผู้บริหารโครงการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และโครงการจัดสรรส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจากการสอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จำนวน 299 ชุด และ ตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" จำนวน 250 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งสองโครงการจำนวน 549 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.93 ของประชากร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น สถิติวิเคราะห์ที่ใช้มีดังนี้

1. อัตราร้อยละ
2. คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted mean) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\bar{X}_w = \frac{\sum n_i X_i}{\sum n_i}$$

เมื่อ \bar{X}_w แทนคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
 $\sum n_i X_i$ แทนผลบวกของผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของแต่ละกลุ่มคะแนน
 $\sum n_i$ แทนผลรวมของจำนวนความถี่ของแต่ละกลุ่มคะแนน

การจัดลำดับความคิดเห็นของแบบสอบถามได้กำหนดคะแนนออกเป็น 4 ระดับคือ

มาก มีระดับคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3

น้อย มีระดับคะแนนเท่ากับ 2

ไม่มีความพึงพอใจ มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

และในการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนน
มาก	3.51-4.00
ปานกลาง	2.51-3.50
น้อย	1.51-2.50
ไม่มีความพึงพอใจ	1.00-1.50

3. การทดสอบไคสแควร์ ใช้สูตรดังนี้

$$\chi^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

เมื่อ χ^2	แทนค่าไคสแควร์ที่ได้จากการคำนวณ
O	แทนข้อมูลที่เป็นจริง
E	แทนข้อมูลที่คาดว่าจะเป็น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

นอกจากจะเป็นวิทยานิพนธ์ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรแล้ว คาดว่าการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวงนี้จะช่วยให้เห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความ และช่วยให้ทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไปของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และจะเป็นแนวทางในการประเมินผลการพัฒนาองค์การในการไฟฟ้านครหลวงและองค์กรอื่น ๆ

ข้อจำกัดในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาวิเคราะห์นั้น ต้องใช้เวลามากในการติดตามแบบสอบถาม ทั้งนี้เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีภาระกิจจากงานประจำอยู่แล้วต้องเสียสละเวลามาตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิที่ต้องใช้ในการศึกษาอยู่กระจัดกระจายมาก

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ในบทต่อไป จะใช้คำว่า สิ่งสอดแทรก (Intervention) แทนคำว่าสิ่งแทรกแซง (Intervention) ซึ่งในที่นี้คำว่าสิ่งสอดแทรกจะให้ความหมายเดียวกันกับสิ่งแทรกแซง คือ หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายที่ได้มีการวางแผนเอาไว้ดีแล้ว และกิจกรรมเหล่านั้นได้ถูกนำมาใส่ลงในกระบวนการองค์การ อันเป็นผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม¹



ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ ร.ท. มานะ กอหรั้งกุล, การพัฒนาองค์การ (สมุทรปราการ : วมิษฐ์ การพิมพ์และโฆษณา, 2520); หน้า 75/4.