

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและหน่วยงานที่กำลัง ดำเนิน การจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประกอบด้วยพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 328 คน แยกตามลักษณะของหน่วยงาน 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 หน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการ บริหารงานและได้รับการรับรองจำนวน 2 หน่วยงาน คือ กองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป มีพนักงาน 50 คน และกองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ มีพนักงาน 145 คน รวมทั้งสิ้น 195 คน

1.2 หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ ในการบริหารแต่ยังไม่ได้รับการรับรองจำนวน 3 หน่วยงาน คือ กองฝึกอบรมปฏิบัติการและ ระบบส่ง มีพนักงาน 31 คน กองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง มีพนักงาน 62 คน และส่วนกลางฝ่าย ฝึกอบรม มีพนักงาน 40 คน รวมทั้งสิ้น 133 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (multi-stage random sampling) จากประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานและได้รับ การรับรอง และกลุ่มที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 โดยการแบ่ง อย่างง่าย แยกเป็นแผนกได้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 295 คน ใช้เกณฑ์กำหนดจำนวน กลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) โดยใช้ลักษณะของหน่วยงานแบ่งออกเป็นแผนก เป็นหน่วยสุ่ม ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

ลักษณะของหน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 แล้ว		
กองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป		
- ส่วนกลางกองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป (กฝบ-ห.)	6	6
- แผนกฝึกอบรมและงานทั่วไป (หฝง-ห.)	10	10
- แผนกพัฒนาบริหาร (หพบ-ห.)	10	10
- แผนกฝึกอบรมเทคนิค (หฝท-ห.)	12	10
- แผนกบริการการฝึกอบรม (หบฝ-ห.)	12	10
กองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ		
- ส่วนกลางกองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ (กศม-ห.)	79	65
- แผนกฝึกอบรมด้านหิน (หฝถ-ห.)	10	10
- แผนกบริการการฝึกอบรม (หบฝม-ห.)	40	36
- แผนกฝึกอบรมเครื่องจักร (หฝจ-ห.)	16	14
หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำ ISO 9000		
กองฝึกอบรมปฏิบัติการ โรงไฟฟ้าและระบบส่ง		
- ส่วนกลางกองอบรมปฏิบัติการ โรงไฟฟ้าและระบบส่ง (กฝป-ห.)	7	7
- แผนกฝึกอบรมเดินเครื่อง (หฝด-ห.)	4	4
- แผนกฝึกอบรมบำรุงรักษา (หฝบ-ห.)	7	7
- แผนกฝึกอบรมสายส่ง (หฝส-ห.)	9	9
- แผนกบำรุงรักษาสัมภาระเตอร์ (หรม-ห.)	4	4
กองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง		
- ส่วนกลางกองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง (กศก-ห.)	22	19
- แผนกบริการการฝึกอบรม (หบฝก-ห.)	29	28
- แผนกเทคโนโลยีสื่อการสอน (หทส-ห.)	11	10
ส่วนกลางฝ่ายฝึกอบรม	40	36
รวมพนักงานทั้งสิ้น	328	295

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถาม ผล การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบอร์ (Hertzberg) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ กริบสัน,อีเวนชีวิชและดอนเนลลี่ (Gibson, Ivencevich, & Donnelly) และ ศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ชลิต พูลศิลป์ (2527, หน้า 190-196) มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะของ หน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 9 ข้อ วิธีการบังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ และความรับผิดชอบของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แสดงระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาจำนวน 11 ข้อ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ และด้านสภาพการทำงาน จำนวน 10 ข้อ โดยใช้แบบ สอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แสดงระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Hertzberg) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของกริบสัน,อีเวนชีวิชและดอนเนลลี่ (Gibson, Ivencevich, & Donnelly) และแบบสอบถามความพึงพอใจของชลิต พูลศิลป์ (2527, หน้า 190-196) เพื่อใช้เป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและ
ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม ดังนี้

2.1 ลักษณะของหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ
มาตรฐานสากล ISO 9000 และหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล
ISO 9000

2.2 ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
น้อยกว่า 15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.3.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.3.1.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.3.1.2 วิธีการบังคับบัญชา

2.3.1.3 ความรับผิดชอบของพนักงาน

2.3.2 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.3.2.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2.3.2.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.3.2.3 สภาพการทำงาน

วิธีการให้คะแนน

ข้อคำถามระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับและมีความหมาย ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ให้คะแนน 4

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ให้คะแนน 3

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

ข้อคำถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลมี 5 ระดับและมีความหมาย ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย ให้คะแนน 4

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตัดสินใจเด็ดขาดได้ ให้คะแนน 3

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย ให้คะแนน 2

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 1

3. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดสร้างแบบสอบถามขึ้น ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ได้ข้อคำถามฉบับร่างทั้งสิ้น จำนวน 60 ข้อ เป็นข้อคำถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 29 ข้อ และเป็นข้อคำถามที่ใช้วัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำนวน 31 ข้อจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|--------------|
| 3.1.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | จำนวน 9 ข้อ |
| 3.1.2 วิธีการบังคับบัญชา | จำนวน 10 ข้อ |
| 3.1.3 ความรับผิดชอบของพนักงาน | จำนวน 10 ข้อ |

3.2 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| 3.2.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 11 ข้อ |
| 3.2.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 10 ข้อ |
| 3.2.3 สภาพการทำงาน | จำนวน 10 ข้อ |

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การหาคุณภาพแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แยกออกเป็น 2 ด้าน คือ การหาความเที่ยงตรง (validity) และการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดำเนินการดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่จะสร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ตรวจและแก้ไขสำนวนภาษา เพื่อความถูกต้องของเนื้อหา

1.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ซึ่งตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย

1.2.1 รองศาสตราจารย์สมชาย เตชะพรหมพันธุ์ อาจารย์ประจำภาควิชา ภูมิศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.2 รองศาสตราจารย์กาญจนา มณีแสง ผู้ช่วยอธิการบดีประจำสำนักงานวิจัย และมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีประทุม

1.2.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ประหยัด จิระวรพงศ์ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2.4 ดร.สุภาณี เสงี่ยมศรี หัวหน้าภาควิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย

นเรศวร

1.2.5 นายวิทยา แข่งขัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม-บริหาร ศูนย์ฝึกอบรม
บางปะกง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบถามกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน พิจารณาลงความเห็นว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง เป็นคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

+ 1 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญ แน่ใจว่าข้อคำถาม สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา

0 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา

- 1 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญ แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดเป็นรายข้อโดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์, 2527, หน้า 69)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิเนื้อหา

โดยได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบถามกับวัตถุประสงค์ของผู้ทรงคุณวุฒิ $> .5$ ทุกรายข้อ

1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจเป็นขั้นสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานการฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้รับกลับคืน จำนวน 29 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยใช้วิธีคำนวณด้วยไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for window แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความอนุเคราะห์ในการแจกและรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานฝ่ายฝึกอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ถึงผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังกองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป และกองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ ด้วยการนำส่งลงทะเบียนทางการภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่วนกองฝึกอบรมปฏิบัติการ โรงไฟฟ้าและระบบส่ง และกองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง
3. หลังจากส่งและแจกแบบสอบถามไปแล้ว ประมาณ 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองส่วนจากกองฝึกอบรมปฏิบัติการ โรงไฟฟ้าและระบบส่ง และกองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง ส่วนกองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป และกองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ ส่งกลับมาทางการส่งเอกสารภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
4. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ คัดแยกและจัดหมวดหมู่ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ คัดแยกและจัดหมวดหมู่ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (statistical package for the social sciences) SPSS for windows สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคำถามแต่ละข้อเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ความหมายของคะแนนเป็นช่วง ๆ โดยคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ย

ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน ว่ามีความแตกต่างกัน โดยใช้ t-test for independent groups

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ ทำการคำนวณด้วยไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical package for the social sciences) SPSS for windows ดังนี้

1. การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด

2. การทดสอบค่าที (t-test for independent) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่