



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งพิจารณาจำแนกตามกระบวนการใส่สิ่งสอดแทรก 3 โครงการ คือ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ สรุปผลได้ดังนี้

การใส่สิ่งสอดแทรกด้าน "การเขียนบันทึกและรายงาน"

1. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวง

เมื่อพิจารณาลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความแล้วปรากฏว่า ผู้เขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ส่วนมาก (ร้อยละ 59.20) มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความ แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมและกลับมาปฏิบัติงานแล้ว ผู้เขียนบันทึกข้อความสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ในที่นี้ได้กำหนดให้โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จะเป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อ คะแนนเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหามีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 3 ($\bar{x} > 3$) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้นได้ใช้การสอดแทรกภายในกระบวนการขององค์การได้อย่างเหมาะสม

2. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" มีผลทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีรูปแบบเดียวกัน

เมื่อพิจารณาถึง การนำรูปแบบของบันทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงานแล้วปรากฏว่า ผู้เขียนบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 97.70) หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบันทึกข้อความ (เรื่องเดิม ข้อเท็จจริง ความเห็น) ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การเขียนบันทึกข้อความมีรูปแบบเดียวกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงมีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีรูปแบบเดียวกัน

3. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" มีผลทำให้ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร

เมื่อพิจารณาถึงการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความ จะเห็นว่าผู้เขียนบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 60.20) ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถเขียนบันทึกข้อความโดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม และเมื่อพิจารณาถึงการใช้เวลาในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจจะเห็นว่าผู้รับบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 69.57) ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว เมื่อได้รับบันทึกข้อความสามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิม เช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวง มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การประหยัด

4. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกัน

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสารภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วปรากฏว่า ผู้ส่งข่าวสารส่วนมาก (ร้อยละ 98) เมื่อส่งบันทึกข้อความไปยังผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารอ่านบันทึกข้อความแล้ว เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามไปยังผู้ส่งข่าวสารอีก และในขณะเดียวกันผู้รับข่าวสารส่วนมาก (ร้อยละ 97.32) เมื่อได้รับบันทึกข้อความอ่านแล้ว เข้าใจบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วทั้งผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสารเมื่อมีการสื่อสารกันแล้ว เข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้นมีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น

การใส่สิ่งสอดแทรกด้าน "โรงฝึกการนำประชุม"

1. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวง

เมื่อพิจารณาลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมแล้วปรากฏว่า ผู้นำประชุมก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ส่วนมาก (ร้อยละ 52.40) มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ในที่นี้ได้กำหนดให้ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" จะเป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหาที่มีค่า

เท่ากับหรือมากกว่า 3 ($\bar{x} \geq 3$) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่าการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้นได้ใช้การสอดแทรกภายในกระบวนการขององค์การได้อย่างเหมาะสม

2. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" มีผลทำให้ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร

เมื่อพิจารณาถึงการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์แล้วจะเห็นว่าผู้นำประชุมส่วนมาก (ร้อยละ 58) ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่าการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงมีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การประหยัด

3. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกัน

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำประชุม ซึ่งเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมแล้วปรากฏว่า ผู้นำประชุมส่วนมาก (ร้อยละ 98.4) สามารถสื่อข้อความให้ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุมไปในทำนองเดียวกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่าการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้นมีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น

การใส่สิ่งสอดแทรกด้านการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ

โครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ เมื่อได้มีโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบนั้นทำให้ประหยัดน้ำมันลงได้ โดยฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟหลังจากใช้รถส่วนกลางรับส่งเอกสารภายในช่วง 3 เดือน สามารถประหยัดน้ำมันลงได้ และฝ่ายจัดซื้อและพัสดุหลังจากใช้รถส่วนกลางรับส่งเอกสารภายในช่วง 3 เดือนสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ 8,800.10 บาท นอกจากนี้ยังทำให้การรับส่งเอกสารทันการ และเอกสารไม่สูญหาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิสำหรับโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบแล้ว จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่าการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวง มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การประหยัดขึ้น

สรุปผลการวิจัย เรื่องการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวงว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ

1. การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้น ได้กระทำอย่างมีแผน เป็นขั้นตอน และการใช้การสอดแทรกภายในกระบวนการขององค์การได้อย่างเหมาะสม

2. การพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงนั้น มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นระบบ มีรูปแบบ ประหยัด และเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร โดยจัดให้มีศูนย์ข้อมูล และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย ไม่เสียเวลาในการค้นหา และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2. ควรมีการพัฒนาหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" โดยให้เนื้อหาของวิชาที่สอนมีความเฉพาะเจาะจงให้เหมาะสมตามสถานภาพตำแหน่ง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องปรับระยะเวลาในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกันไปด้วย และเน้นการปฏิบัติให้มากขึ้น สำหรับผู้บริหารระดับสูงควรจะเน้นวิธีเขียนรายงานและการนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจัดให้มีคู่มือสำหรับการเขียนบันทึกข้อความและรายงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติยึดถือเป็นแนวทางเดียวกัน

3. ในการดำเนินการประชุมที่สำคัญ ๆ เช่น การประชุมเพื่อแก้ปัญหา การประชุมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน ประธานในที่ประชุมและเลขานุการควรจะได้มีการประสานงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มีการประชุมและข้อมูลที่จำเป็นสำหรับสมาชิกผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน และหากเป็นไปได้ควรที่จะส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่จะเข้าร่วมประชุมได้ศึกษาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงหน้า

4. การจัดสรรส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นทางการเป็นระบบนั้น ควรให้หน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงที่รับผิดชอบศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้รับส่งส่วนกลางในฝ่ายอื่น ๆ เพิ่มเติม เพราะที่ผ่านมามีการไฟฟ้านครหลวงได้ศึกษาเฉพาะฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟ และฝ่ายจัดซื้อและพัสดุเท่านั้น นอกจากนี้จะต้องศึกษาถึงความพอใจของผู้ใช้รถส่วนกลางว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง เช่น ข่าวสารล่าช้าหรือไม่ ทั้งนี้โดยทำการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ

5. เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงยังมิได้ดำเนินการใส่สิ่งสอดแทรกในบางประเด็น เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความตามที่ได้กำหนดแนวยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงไว้แต่ต้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าสมควรที่จะดำเนินการในเรื่องที่ยังขาดอยู่ต่อไปคือ ในเรื่อง

ของการศึกษากระบวนการรับส่งเอกสารโดยเน้นที่งานสารบรรณ การพัฒนาระบบการใช้
โทรศัพท์หรือวิทยุรายงานเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วน และการจัดให้มีระบบเสียงตามสาย



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย