

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้านครหลวงได้ตรวจพบปัญหาในเรื่องการสื่อสารข้อความอยู่ 4 ประการคือ

1. การเสนอความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา และจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ได้บังคับบัญชาไม่เข้าใจกัน
2. มีความเกรงใจไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
3. ระหว่างหน่วยงานไม่เข้าใจกัน
4. ผู้บริหารไม่สื่อสารไปยังระดับล่าง ทำให้การประสานงานเสียไป

เมื่อได้ตรวจพบปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในการพัฒนาระบบการสื่อสารการไฟฟ้านครหลวงจึงได้ตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้

1. ให้มีการสื่อสารข้อคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา หรือจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ได้บังคับบัญชาให้เข้าใจกัน โดยต้องมีการชี้แจงเหตุผลให้เข้าใจกันทุกระดับชั้น
2. ให้มีมาตรการเร่งรัดและกระจายการสื่อสารอย่างรวดเร็วทันการและทั่วถึง

เมื่อได้ตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงไว้แล้ว ขั้นตอนมา ก็คือการกำหนดแนวยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นคณะกรรมการพัฒนาระบบการสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวงซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงานสูงสุดได้แก่ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าสำนักและหัวหน้าส่วนงานได้มีการประชุมเพื่อที่จะร่วมกันกำหนดว่าจะวางแนวยุทธศาสตร์อะไร ที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการสื่อสารได้วิเคราะห์จากประสบการณ์การทำงานที่พบอยู่เป็นประจำว่าสภาพการณ์ด้านการสื่อสารในการไฟฟ้านครหลวงที่เป็นอยู่นั้น ทางด้านการพูดและการเขียนผู้บริหารขาดทักษะในการประชุมและขาดทักษะด้านการเขียนบันทึกข้อความและรายงาน สื่อสารกันไม่เข้าใจ สื่อสารเข้าใจจนละความ-

หมาย ซึ่งพอจะสรุปปัญหาในด้านกัรเขียนบันทึกและรายงาน และในด้านการประชุมได้ดังนี้

#### ด้านการเขียนบันทึกข้อความและรายงาน

1. ผู้ที่เขียนบันทึกข้อความไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของบันทึกข้อความ
2. รูปแบบที่ใช้ไม่มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะเป็นการเขียนพรณาความ เขียนไปตามความถนัดของแต่ละคน บางคนเขียนยาว บางคนเขียนสั้น และไม่มีการแบ่งสาระสำคัญเป็นข้อ ๆ ข้อเท็จจริงกับความเห็น เขียนปนกันไม่ได้แยกให้เห็นชัด ผู้รับข่าวสารต้องเสียเวลาในการจับประเด็นและสรุปความ และบางครั้งทำให้การสื่อสารไม่เข้าใจกัน หรือเข้าใจกันคนละความหมาย
3. ผู้เขียนบันทึกข้อความไม่มีการเสนอแนะความคิดเห็น เป็นแต่เพียงเสนอข้อมูลข่าวสารให้ผู้บริหารระดับสูงเพื่อทราบและสั่งการ
4. การจัดเอกสารเรื่องเดิมเพื่อใช้แบบประกอบการตัดสินใจ หรือการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจไม่มีการดำเนินการตามหลักของงานสารบรรณ
5. การใช้ภาษาไทยมีความผิดพลาดมากทั้งตัวสะกดและการันต์ ความเป็นเหตุเป็นผลของข้อความที่สื่อและส่วนที่ใช้ย้งวงวน คำขยายความผิดที่ ใช้คำพุ่มเพื่อย ใช้ถ้อยคำที่ตีความหมายได้หลายอย่าง ทำให้การสื่อความหมายไม่เข้าใจในทิศทางเดียวกัน

#### ด้านการนำประชุม

1. มีการประชุมน้อย เรื่องที่จำเป็นต้องประชุมไม่มีการประชุม เห็นการประชุมเป็นเรื่องยุ่งยาก บางครั้งผู้บังคับบัญชาสั่งงานโดยที่คิดว่าผู้ปฏิบัติเข้าใจ ทำให้การสื่อสารไม่เข้าใจกัน
2. ผู้นำการประชุม ไม่ทราบหลักเกณฑ์การนำประชุมที่ดี ไม่ทราบแบบของการนำประชุม ทำให้การประชุมนั้นเสียเวลาและไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการประชุมได้

3. สมาชิกผู้เข้าประชุมบางครั้ง ไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุม

4. สมาชิกไม่รับทราบของตนเอง เช่น ไม่ช่วยกันให้ข้อมูล นิ่งเฉย การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมมีน้อย การประชุมเป็นไปในลักษณะโต้เถียงกัน

### ด้านรับส่งเอกสาร

การรับส่งเอกสารล่าช้า ไม่มีกำหนดเวลารับส่งเอกสารที่แน่นอน ค่าใช้จ่ายสูง

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น ที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสาร จึงได้กำหนดแนวยุทธศาสตร์เพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยจัดให้มีโครงการดังต่อไปนี้<sup>1</sup>

1. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"
2. โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"
3. โครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ

ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวงนั้น จะทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็น 3 ส่วนตามโครงการทั้งสามดังกล่าว

### การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

วิเคราะห์จากแบบสอบถามสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ 31 รุ่น รวม 550 คน โดยแบ่งผู้ผ่านการฝึกอบรมตามสถานภาพของตำแหน่งคือ

1. ระดับรองหัวหน้ากอง
2. ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
3. ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
4. ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า
5. พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา

<sup>1</sup> สัมภาษณ์ ร.ท. มานะ กอหรั่งกุล, ที่ปรึกษาพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวง บุคลากร 9 ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้านครหลวง, 7 พฤษภาคม 2529.

ตารางที่ 1 แสดงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำแนกตามสถานภาพของ  
ตำแหน่ง

สถานภาพของตำแหน่ง	จำนวนที่ส่งแบบสอบถาม	จำนวนได้รับคืน	ร้อยละ
รองหัวหน้ากอง	25	20	80.00
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	120	63	52.50
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	90	47	52.22
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	200	104	52.00
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	115	65	56.52
รวม	550	299	54.36

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนแล้ว  
ปรากฏว่า

ในระดับรองหัวหน้ากอง แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 25 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน  
จำนวน 20 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 80

ในระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 120 ชุด ได้รับ  
แบบสอบถามคืน จำนวน 63 ชุด คิดเป็น อัตราร้อยละ 52.50

ในระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 90 ชุด ได้รับ  
แบบสอบถามคืน จำนวน 47 ชุด คิดเป็น อัตราร้อยละ 52.22

ในระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า แบบสอบถามที่ส่งจำนวน 200 ชุด ได้รับแบบ  
สอบถามคืน จำนวน 104 ชุด คิดเป็น อัตราร้อยละ 52.00

ในระดับพนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 115 ชุด ได้  
รับแบบสอบถามคืนจำนวน 65 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.52

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นว่า จำนวนแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด 550 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 299 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 54.36

ตารางที่ 2 แสดงอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง

สถานภาพของตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
รองหัวหน้ากอง	20	6.7
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	63	21.1
รองหัวหน้าและเทียบเท่า	47	15.7
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	104	34.8
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	65	21.7
รวม	299	100.0

จากตาราง ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 299 คน จะเป็นผู้บังคับบัญชา ระดับรองหัวหน้ากอง 20 คนคิดเป็นร้อยละ 6.7 ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าจำนวน 63 คนคิดเป็นร้อยละ 21.1 ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่าจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 34.8 พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชาจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 21.7

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความของผู้เขียนบันทึกข้อความ ก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของปัญหา		รวม (%)
	มีปัญหา (%)	ไม่มีปัญหา (%)	
รองหัวหน้ากอง	12 (60)	8 (40)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	35 (55.56)	28 (44.44)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	29 (61.7)	18 (38.3)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	66 (63.46)	38 (36.54)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	35 (53.85)	30 (46.15)	65 (100)
รวม	177 (59.2)	122 (40.8)	299 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความของผู้เขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 60 และไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 40



ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 55.56 และไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 44.44

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 61.7 และไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 38.3

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 63.46 และไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 36.54

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 53.85 และไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 46.15

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้เขียนบันทึกข้อความมีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 59.2 และ ผู้เขียนบันทึกข้อความไม่มีปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" คิดเป็นร้อยละ 40.8



ตารางที่ 4 แสดงถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความ สำหรับผู้ที่มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหา				รวม (%)	$\bar{X}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาเลย (%)		
รองหัวหน้ากอง	9 (75)	3 (25)	0 (0)	0 (0)	12 (100)	3.75
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	16 (45.71)	18 (51.43)	1 (2.86)	0 (0)	35 (100)	3.43
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	13 (44.83)	15 (51.72)	1 (3.45)	0 (0)	29 (100)	3.41
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	41 (62.12)	25 (37.88)	0 (0)	0 (0)	66 (100)	3.62
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	9 (25.71)	22 (62.86)	3 (8.57)	1 (2.86)	35 (100)	3.11
รวม	88 (49.72)	83 (46.89)	5 (2.82)	1 (0.57)	177 (100.0)	3.46

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความสำหรับผู้ที่มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากองหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.75



ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.41

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่าหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.62

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา หลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.11

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นว่าผู้ที่มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แต่ภายหลังเมื่อได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติแล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

หมายเหตุ : กำหนดให้ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จะเป็นสิ่งสอดแทรก (Intervention) ที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อ ค่าเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหาที่ค่าเท่ากับหรือมากกว่า 3 ( $\bar{X} \geq 3$ )

ตารางที่ 5 แสดงถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความสำหรับผู้ที่ไม่  
มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร  
"การเขียนบันทึกและรายงาน"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการนำไปใช้พัฒนา				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่ได้ช่วยพัฒนาเลย (%)		
รองหัวหน้ากอง	3 (37.5)	4 (50)	1 (12.5)	0 (0)	8 (100)	3.25
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	12 (42.86)	13 (46.43)	3 (10.71)	0 (0)	28 (100)	3.32
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	5 (27.78)	11 (61.11)	2 (11.11)	0 (0)	18 (100)	3.17
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	14 (36.84)	19 (50)	5 (13.16)	0 (0)	38 (100)	3.24
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	5 (16.67)	18 (60)	4 (13.33)	3 (10)	30 (100)	2.83
รวม	39 (31.97)	65 (53.27)	15 (12.30)	3 (2.46)	122 (100)	3.15

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความสำหรับผู้ที่ไม่  
มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความ ก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การ  
เขียนบันทึกและรายงาน" แล้วปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง แม้ว่าไม่มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อนการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปพัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้อยู่ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.25

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.32

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.17

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.24

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้อยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.83

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าแม้ว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จำนวน 122 คน แต่ภายหลังจากเข้ารับการอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.15

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงถึงลักษณะการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบันทึกข้อความ (เรื่องเดิม  
ข้อเท็จจริง ความเห็น) ไปใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม  
หลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการนำรูปแบบไปใช้			รวม (%)
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	
รองหัวหน้ากอง	14 (70)	6 (30)	0 (0.0)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	45 (71.43)	18 (28.57)	0 (0.0)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	23 (48.94)	24 (51.06)	0 (0.0)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	59 (56.73)	42 (40.38)	3 (2.89)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	41 (63.08)	20 (30.77)	4 (6.15)	65 (100)
รวม	182 (60.90)	110 (36.80)	7 (2.30)	299 (100.0)

1 = ได้นำไปปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นประจำ

2 = ได้นำไปปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นบางครั้ง

3 = ไม่ได้นำไปใช้

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบันทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง ได้นำไปใช้ปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นประจำร้อยละ 70  
ใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 30

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าได้นำไปใช้ปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นประจำร้อยละ  
71.43 ใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 28.57

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าได้นำไปใช้ปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นประจำ  
ร้อยละ 48.94 ใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 51.06

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่าได้นำไปใช้ปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นประจำร้อยละ  
56.73 ใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 40.38 และไม่ได้นำไปใช้ปฏิบัติร้อยละ 2.89

ระดับพนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชาได้นำไปใช้ปฏิบัติเป็นประจำร้อยละ 63.08  
ใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 30.77 และไม่ได้นำไปใช้ปฏิบัติร้อยละ 6.15

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด ได้นำความรู้เกี่ยวกับรูป  
แบบของบันทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงร้อยละ 97.70 โดยใช้เป็นประจำร้อยละ  
60.90 และใช้เป็นบางครั้งร้อยละ 36.80 ส่วนผู้ที่ไม่ได้นำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบัน-  
ทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงร้อยละ 2.30 เท่านั้น โดยมีสาเหตุที่ไม่ได้นำไป  
ใช้ปฏิบัติดังนี้

สาเหตุ	ความถี่
ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับรูปแบบ	4
รูปแบบเดิมคืออยู่แล้ว	2
ขาดการฝึกปฏิบัติในระหว่างฝึกอบรม	1

ตารางที่ 7 แสดงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับข่าวสารซึ่งเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมกับผู้ส่งข่าวสาร

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร		รวม (%)
	1 (%)	2 (%)	
รองหัวหน้ากอง	19 (95)	1 (5)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	62 (98.41)	1 (1.59)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	46 (97.87)	1 (2.13)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	100 (96.15)	4 (3.85)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	64 (98.46)	1 (1.54)	65 (100)
รวม	291 (97.32)	8 (2.68)	299 (100.0)

1 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้ว เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ที่ส่งบันทึกข้อความ

2 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความ

จากตาราง ระดับรองหัวหน้ากอง เมื่อได้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ที่ส่งบันทึกข้อความร้อยละ 95 และเมื่อได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความร้อยละ 5



ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้รับบันทึกข้อความแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ที่ส่งบันทึกข้อความร้อยละ 98.41 และไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความร้อยละ 1.59

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งบันทึกข้อความนั้นร้อยละ 97.87 และไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความร้อยละ 2.13

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า เมื่อได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งบันทึกข้อความร้อยละ 96.15 และไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความร้อยละ 3.85

พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อได้รับบันทึกข้อความ อ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ที่ส่งบันทึกข้อความร้อยละ 98.46 และไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความนั้นร้อยละ 1.54

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าลักษณะของการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะที่ว่า ผู้รับเมื่อได้รับบันทึกข้อความได้อ่านและเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น และสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งบันทึกข้อความ คิดเป็นร้อยละ 97.32 ส่วนลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ว่า ผู้รับเมื่อได้รับบันทึกข้อความได้อ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามไปยังผู้เขียนบันทึกข้อความคิดเป็นร้อยละ 2.68



ตารางที่ 8 แสดงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งข่าวสารซึ่งเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรม กับผู้รับข่าวสาร

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร		รวม (%)
	1 (%)	2 (%)	
รองหัวหน้ากอง	20 (100)	0 (0)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	61 (96.83)	2 (3.17)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	46 (97.87)	1 (2.13)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	104 (100)	0 (0)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	62 (95.38)	3 (4.62)	65 (100)
รวม	293 (98.00)	6 (2.00)	299 (100.0)

1 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรม ได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้ว เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมา

2 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรม ได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่ เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความต้องสอบถามกลับมา

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติแล้ว กับผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ส่งบันทึกข้อความแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมา ร้อยละ 100 และไม่มีผู้ใดตอบว่า เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่นแล้ว ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้นต้องสอบถามกลับมา

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 96.83 และเมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 3.17

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 97.87 และเมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 2.13

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 100 และไม่มีผู้ใดตอบว่า เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่นแล้ว ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับมา

พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 95.38 และเมื่อได้ส่งบันทึกข้อความให้ผู้อื่น ผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 4.62

เมื่อพิจารณาโดยส่วนร่วมแล้ว จะเห็นได้ว่าลักษณะการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะที่ว่า เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติงานแล้ว เมื่อได้ส่งบันทึกให้ผู้อื่น ผู้รับ

บันทึกข้อความ อ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่ต้องสอบถามกลับมาร้อยละ 98 และผู้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วไม่เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้น ต้องสอบถามกลับมา ร้อยละ 2

ตารางที่ 9 แสดงลักษณะการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความหลังจากที่ผู้เขียนบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการใช้เวลา			รวม (%)
	น้อยกว่าเดิม (%)	เท่าเดิม (%)	มากกว่าเดิม (%)	
รองหัวหน้ากอง	15 (75)	5 (25)	0 (0)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	34 (53.97)	26 (41.27)	3 (4.76)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	27 (57.45)	18 (38.30)	2 (4.25)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	71 (68.27)	25 (24.04)	8 (7.69)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	33 (50.77)	27 (41.54)	5 (7.69)	65 (100)
รวม	180 (60.20)	101 (33.78)	18 (6.02)	299 (100.0)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความหลังจากที่ผู้เขียนบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยกว่าเดิมร้อยละ 75 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 25 และไม่มีผู้ใดตอบว่าใช้เวลามากกว่าเดิม

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยลงกว่า  
เดิมร้อยละ 53.97 ใช้เวลาเท่าเดิม ร้อยละ 41.27 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ  
4.76

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยลง  
กว่าเดิม 57.45 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 38.30 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 4.25

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยลงกว่า  
เดิมร้อยละ 68.27 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 24.04 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ  
7.69

พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยลงกว่า  
เดิมร้อยละ 50.77 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 41.54 และใช้เวลามากกว่าเดิม ร้อยละ  
7.69

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การ  
เขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการ  
ปฏิบัติงานแล้ว สามารถเขียนบันทึกข้อความ โดยใช้เวลา น้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 60.20  
ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 33.78 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 6.02

$H_0$  : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อ  
ความ หลังจากที่ผู้เขียนบันทึกข้อความเองได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร  
"การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไคสแควร์แล้วปรากฏว่า  $X^2_c = 131.68$   
จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 (  $X^2_c = 5.991$  ) แสดงว่ามีความ  
แตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความหลังจากที่ผู้เขียนบันทึกข้อ  
ความเองได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ได้กลับมาปฏิบัติงาน  
แล้ว และเมื่อพิจารณาจากค่าอัตราส่วนร้อยละ จะเห็นได้ว่าผู้เขียนบันทึกข้อความเอง เมื่อ  
ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้

รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติแล้ว ใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความน้อยลงกว่า เดิมร้อยละ 60.20 ใช้เวลาเท่าเดิม ร้อยละ 33.78 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 6.02

ตารางที่ 10 แสดงลักษณะการใช้เวลาในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจสำหรับผู้ที่เป็น ผู้รับบันทึกข้อความและต้องพิจารณาข้อความบันทึกข้อความนั้น หลังจากผ่านการ ฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงาน งานแล้ว

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการใช้เวลา			รวม (%)
	น้อยกว่าเดิม (%)	เท่าเดิม (%)	มากกว่าเดิม (%)	
รองหัวหน้ากอง	16 (80)	4 (20)	0 (0)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	43 (68.25)	18 (28.57)	2 (3.18)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	30 (63.83)	16 (34.04)	1 (2.13)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	79 (75.96)	21 (20.19)	4 (3.85)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	40 (61.54)	24 (36.92)	1 (1.54)	65 (100)
รวม	208 (69.57)	83 (27.76)	8 (2.67)	299 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้เวลาในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ หลังจากที่มีผู้พิจารณาบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึก และรายงาน" และได้มีความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากองเมื่อเป็นผู้พิจารณาบันทึกข้อความ สามารถอ่านบันทึกข้อความ ให้เข้าใจโดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 80 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 20 และไม่มีผู้ใดอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลามากกว่าเดิม

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 68.25 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 28.57 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 3.18

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 63.83 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 34.04 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 2.13

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า สามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 75.96 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 20.19 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 3.85

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา สามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 61.54 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 36.92 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 1.54

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นได้ว่า หลังจากที่ผู้พิจารณาข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว สามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ โดยใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงกว่าเดิมร้อยละ 69.57 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 27.76 และใช้เวลามากกว่าเดิม ร้อยละ 2.67

$H_0$  : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลา ในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ หลังจากที่ผู้ที่เป็นผู้พิจารณาข้อความของบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว



เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไคสแควร์แล้วปรากฏว่า  $\chi^2_c = 204.84$  จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ  $.05$  ( $\chi^2_{.05(2)} = 5.991$ ) แสดงว่ามีความแตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลาในการบันทึกข้อความให้เข้าใจ หลังจากที่มีผู้ที่เป็นผู้พิจารณาข้อความของบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว และเมื่อพิจารณาจากค่าอัตราส่วนร้อยละ จะเห็นได้ว่าผู้ที่พิจารณบันทึกข้อความเมื่อได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ใช้เวลาในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิมร้อยละ 69.57 ใช้เวลาเท่าเดิมร้อยละ 27.76 และใช้เวลามากกว่าเดิมร้อยละ 2.67



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 11 แสดงลักษณะความชัดเจนของการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้าง  
การจัดองค์การ ที่จะทำให้ผู้ที่ส่งบันทึกข้อความส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่  
เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะความชัดเจน				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่ชัดเจนเลย (%)		
รองหัวหน้ากอง	8 (40)	11 (55)	1 (5)	0 (0)	20 (100)	3.35
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	31 (49.21)	29 (46.03)	3 (4.76)	0 (0)	63 (100)	3.44
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	17 (36.17)	26 (55.32)	4 (8.51)	0 (0)	47 (100)	3.28
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	57 (54.81)	44 (42.31)	2 (1.92)	1 (0.96)	104 (100)	3.51
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	25 (38.46)	37 (56.92)	2 (3.08)	1 (1.54)	65 (100)	3.32
รวม	138 (46.15)	147 (49.16)	12 (4.01)	2 (0.68)	299 (100)	3.41

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงความชัดเจนของการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การที่จะทำให้ผู้ที่ส่งบันทึกข้อความส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง มีความคิดเห็นว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การที่จะทำให้ผู้ที่ส่งบันทึกข้อความส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องนั้นมีความชัดเจนมากร้อยละ 40 ชัดเจนปานกลางร้อยละ 55 ชัดเจนน้อยร้อยละ 5 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ชัดเจนเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.35

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีความคิดเห็นว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การจะทำให้ผู้ส่งบันทึกข้อความ ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ถูกต้องนั้น มีความชัดเจนมากร้อยละ 49.21 มีความชัดเจนปานกลางร้อยละ 46.03 มีความชัดเจนน้อยร้อยละ 4.76 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ชัดเจนเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.44

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีความคิดเห็นว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การจะทำให้ผู้ส่งบันทึกข้อความ ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องนั้น มีความชัดเจนมากร้อยละ 36.17 มีความชัดเจนปานกลางร้อยละ 55.32 มีความชัดเจนน้อยร้อยละ 8.51 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ชัดเจนเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.28

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า มีความคิดเห็นว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การ ที่จะทำให้ผู้ส่งบันทึกข้อความ ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องนั้น มีความชัดเจนมากร้อยละ 54.81 มีความชัดเจนปานกลางร้อยละ 42.31 มีความชัดเจนน้อยร้อยละ 1.92 และไม่ชัดเจนเลยร้อยละ 0.96 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การ ที่จะทำให้ผู้ส่งบันทึกข้อความ ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องนั้น มีความชัดเจนมาก ร้อยละ 38.46 มีความชัดเจนปานกลางร้อยละ 56.92 มีความชัดเจนน้อยร้อยละ 3.08 และไม่ชัดเจนเลย ร้อยละ 1.54 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.32

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การ ที่จะทำให้ผู้ส่งบันทึกข้อความส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องนั้น มีความชัดเจนมากร้อยละ 46.15 มีความชัดเจนปานกลางร้อยละ 49.16 มีความชัดเจนน้อยร้อยละ 4.01 และไม่ชัดเจนเลยร้อยละ 0.68 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 12 แสดงลักษณะการส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยต่าง ๆ

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการส่งบันทึกข้อความ		รวม (%)
	ไม่เคยส่งผิดหน่วยงาน (%)	เคยส่งผิดหน่วยงาน (%)	
รองหัวหน้ากอง	18 (90)	2 (10)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	55 (87.30)	8 (12.70)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	43 (91.49)	4 (8.51)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	88 (84.62)	16 (15.38)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	56 (86.15)	9 (13.85)	65 (100)
รวม	260 (87.0)	39 (13.0)	299 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 90. เคยส่งผิดหน่วยงานร้อยละ 10

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 87.30 และเคยส่งผิดหน่วยงาน ร้อยละ 12.70

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 91.49 และเคยส่งผิดหน่วยงาน ร้อยละ 8.51

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 84.62 และเคยส่งผิดหน่วยงานร้อยละ 15.38

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 86.15 และเคยส่งผิดหน่วยงานร้อยละ 13.85

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า มีผู้ที่ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 87 และมีผู้ที่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานร้อยละ 13 โดยมีสาเหตุของการส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงาน ดังนี้

สาเหตุ	ความถี่
1. เข้าใจผิดในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	20
2. สายงานไม่ชัดเจน	2
3. ส่งถูกฝ่ายแล้ว แต่ทางฝ่ายส่งผิดแผนกเอง	2
4. ผู้บังคับบัญชาสั่งไม่ถูกต้อง	1
5. นักการเดินหนังสือส่งผิด	1

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 แสดงถึงลักษณะปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความของผู้จัดทำบันทึกข้อความ จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของปัญหา		รวม (%)
	ไม่มีปัญหา (%)	มีปัญหา (%)	
รองหัวหน้ากอง	11 (55)	9 (45)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	43 (68.25)	20 (31.75)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	27 (57.45)	20 (42.55)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	68 (65.38)	36 (34.62)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	34 (52.31)	31 (47.69)	65 (100)
รวม	183 (61.20)	116 (38.8)	299 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง ตอบว่าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 55 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 45

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ตอบว่าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 68.25 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 31.75

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 57.45 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 42.55

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 65.38 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 34.62

พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 52.31 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 47.69

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นได้ว่า มีผู้ที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 61.20 และผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ ร้อยละ 38.8 โดยมีสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

สาเหตุ	ความถี่
1. การจัดเก็บข้อมูลได้เป็นแบบ	25
2. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันทำให้ต้องเสียเวลาหาเพิ่มเติม	14
3. ใต้รับข้อมูลล่าช้า	12
4. หน่วยงานเจ้าของข้อมูลให้ข้อมูลมาน้อยและไม่ชัดเจนเพียงพอ	11
5. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลไม่ให้ความร่วมมือ	10
6. เสียเวลาไปค้นหาข้อมูลเอง	9
7. ไม่รู้แหล่งข้อมูล	8



ตารางที่ 14 แสดงถึงการที่ผู้เสนอบันทึกข้อความได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความได้เสนอบันทึกข้อความไป

สภาพของตำแหน่ง	การรับทราบผล		รวม (%)
	ไม่ทราบผล (%)	ทราบผล (%)	
รองหัวหน้ากอง	2 (10)	18 (90)	20 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	3 (4.76)	60 (95.24)	63 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	5 (10.64)	42 (89.36)	47 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	8 (7.69)	96 (92.31)	104 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา	8 (12.31)	57 (87.69)	65 (100)
รวม	26 (8.70)	273 (91.30)	299 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงการที่ผู้เสนอบันทึกข้อความ ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความได้เสนอบันทึกไปแล้วปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง เมื่อได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 90 และไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 10

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 95.24 และไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 4.76



ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 89.36 และไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 10.64

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า เมื่อได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 92.31 และไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 7.69

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา เมื่อได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 87.69 และไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 12.31

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้เสนอบันทึกข้อความได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 91.30 และเมื่อผู้เสนอบันทึกข้อความ ได้เสนอบันทึกข้อความไปแล้ว ไม่ทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการ หรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความไป ร้อยละ 8.70

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงลักษณะการได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจหรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความ ได้เสนอบันทึกข้อความไป

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการรับทราบผล		รวม (%)
	ในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก (%)	ช้าเป็นส่วนมาก (%)	
รองหัวหน้ากอง	12 (66.67)	6 (33.33)	18 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	40 (66.67)	20 (33.33)	60 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	27 (64.29)	15 (35.71)	42 (100)
หัวหน้าหมวดและเทียบเท่า	60 (62.50)	36 (37.50)	96 (100)
พนักงานซึ่งไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	27 (47.37)	30 (52.63)	57 (100)
รวม	166 (60.81)	107 (39.19)	273 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจหรือผลการดำเนินการตามที่ได้เสนอบันทึกข้อความ ได้เสนอบันทึกข้อความไปปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้ากอง ได้รับทราบผลของการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการตามในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 66.67 และได้รับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 33.33

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ได้รับทราบผลของการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 66.67 และได้รับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 33.33

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ได้รับทราบผลของการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 64.29 และได้รับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 35.71

ระดับหัวหน้าหมวดและเทียบเท่า ได้รับทราบผลของการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 62.50 และได้รับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 37.50

พนักงานซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชา ได้รับทราบผลของการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 47.37 และได้รับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 52.63

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้เขียนบันทึกข้อความได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจหรือผลการดำเนินการตามที่ผู้เสนอบันทึกข้อความได้เสนอบันทึกข้อความไปในเวลาต้องการเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 60.81 และรับทราบผลช้าเป็นส่วนมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 39.19

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน"

จากแบบสอบถามที่แจกไป 550 ชุด และได้รับกลับคืนมา 299 ชุด คิดเป็นร้อยละ 54.36 นั้นสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปได้ดังนี้

### 1. วิเคราะห์ลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาใน ด้านการเขียนบันทึกข้อความ

ผู้เขียนบันทึกข้อความก่อนเข้ารับการฝึกอบรมส่วนมาก (ร้อยละ 59.2) มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความ แต่หลังจากผ่านการฝึกอบรมและกลับมาปฏิบัติงานแล้ว ผู้เขียนบันทึกข้อความ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความเท่ากับ 3.46

ในที่นี้ได้กำหนดให้โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" จะเป็นสิ่งสอดคล้องที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อ ค่าเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหามีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 3 ( $\bar{x} \geq 3$ ) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" เป็นสิ่งสอดคล้องที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

### 2. วิเคราะห์การนำรูปแบบของบันทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงานหลังจาก ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

ผู้เขียนบันทึกข้อความหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วได้นำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบันทึกข้อความ (เรื่องเดิม ข้อเท็จจริง ความเห็น) ไปใช้ในการปฏิบัติงานร้อยละ 97.7 ซึ่งแสดงว่าหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว ส่วนมากจะใช้รูปแบบของบันทึกข้อความเดียวกัน มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 2.30) เท่านั้นที่ไม่ได้นำรูปแบบของบันทึกข้อความไปใช้ โดยมีสาเหตุมาจากผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับรูปแบบ และมีความเห็นว่ารูปแบบเดิมคืออยู่แล้ว

3. วิเคราะห์ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสารภาย  
หลังผ่านการฝึกอบรมแล้ว

ผู้รับข่าวสารส่วนมาก (ร้อยละ 97.32) เมื่อได้รับบันทึกข้อความอ่านแล้วเข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความนั้นและสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าวสาร และในขณะเดียวกันผู้ส่งข่าวสารส่วนมาก (ร้อยละ 98) เมื่อส่งบันทึกข้อความไปยังผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารอ่านบันทึกข้อความแล้ว เข้าใจสาระสำคัญของบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องสอบถามไปยังผู้ส่งข่าวสารอีก

สรุปได้ว่า หลังผ่านการฝึกอบรมแล้วทั้งผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น

4. วิเคราะห์การใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความ อ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ  
หลังจากผู้เขียนบันทึกข้อความและผู้รับบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

ผู้เขียนบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 60.20) ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถเขียนบันทึกข้อความโดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม และผู้รับบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 69.57) ภายหลังจากการฝึกอบรมแล้วเมื่อได้รับบันทึกข้อความสามารถอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจ โดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิมเช่นกัน

สรุปได้ว่าหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว ผู้เขียนบันทึกข้อความ และผู้อ่านบันทึกข้อความสามารถใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความ และอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจโดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม

5. วิเคราะห์ความถูกต้องของการส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

ผู้ส่งบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 87) ไม่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงาน มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น (ร้อยละ 13) ที่เคยส่งบันทึกข้อความผิดหน่วยงานซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากเข้าใจผิดในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 6. วิเคราะห์ลักษณะปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำ บันทึกข้อความ

ผู้จัดทำบันทึกข้อความส่วนมาก (ร้อยละ 61.20) ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 38.8) ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันทำให้ต้องเสียเวลาหาเพิ่มเติม ได้รับข้อมูลล่าช้า และในหน่วยงาน เจ้าของข้อมูลให้ข้อมูลมาน้อยและไม่ชัดเจนเพียงพอ

### การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

วิเคราะห์จากแบบสอบถามสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ ทั้งหมด 16 รุ่น รวม 351 คน โดยแบ่งผู้ผ่านการฝึกอบรมตามสถานภาพของตำแหน่งคือ

1. ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด
2. ระดับหัวหน้ากอง
3. ระดับรองหัวหน้ากอง
4. ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า
5. ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า

ตารางที่ 16 แสดงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง

สถานภาพของตำแหน่ง	จำนวนที่ส่งแบบสอบถาม	จำนวนที่ได้รับคืน	ร้อยละ
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	13	10	76.92
หัวหน้ากอง	50	32	64.00
รองหัวหน้ากอง	60	42	70.00
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	158	123	77.85
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	70	43	61.43
รวม	351	250	71.23

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนแล้ว  
ปรากฏว่า

ในระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 13 ชุด ได้รับ  
แบบสอบถามคืนจำนวน 10 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 76.92

ในระดับหัวหน้ากอง แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 50 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน  
จำนวน 32 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 64

ในระดับรองหัวหน้ากอง แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 60 ชุด ได้รับแบบสอบถาม  
คืนจำนวน 42 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 70

ในระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 158 ชุด ได้รับ  
แบบสอบถามคืน จำนวน 123 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 77.85

ในระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แบบสอบถามที่ส่งมีจำนวน 70 ชุด  
ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 43 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 61.43

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นว่า จำนวนแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด 351  
ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 250 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 71.23

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 17 แสดงอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง

สถานภาพของตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	10	4.00
หัวหน้ากอง	32	12.80
รองหัวหน้ากอง	42	16.80
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	123	49.20
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	43	17.20
รวม	250	100

จากตาราง ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน จะเป็นผู้บังคับบัญชา  
ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ระดับหัวหน้ากอง  
จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับรองหัวหน้ากองจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ  
16.8 ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ระดับรอง  
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงลักษณะปัญหาในด้านการนำประชุม ของผู้นำการประชุมก่อนหน้าที่ผู้นำประชุมจะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของปัญหา		รวม (%)
	มีปัญหา (%)	ไม่มีปัญหา (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	3 (30)	7 (70)	10 (100)
หัวหน้ากอง	23 (71.88)	9 (28.12)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	16 (38.10)	26 (61.90)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	70 (56.91)	53 (43.09)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	19 (44.19)	24 (55.81)	43 (100)
รวม	131 (52.4)	119 (47.6)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหาในด้านการนำประชุมของผู้นำประชุม ก่อนหน้าที่ผู้นำประชุมจะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 30 และไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 70

ระดับหัวหน้ากอง มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 71.88 และไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 28.12

ระดับรองหัวหน้ากอง มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 38.10 และไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 61.90

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 56.91 และไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 43.09

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 44.1 และไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 55.81

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นว่าผู้ที่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 52.40 และผู้ที่ไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" คิดเป็นร้อยละ 47.60

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุม สำหรับผู้ที่มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหา				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาเลย (%)		
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	0 (0)	3 (100)	0 (0)	0 (0)	3 (100)	3
หัวหน้ากอง	11 (47.83)	12 (52.17)	0 (0)	0 (0)	23 (100)	3.48
รองหัวหน้ากอง	7 (43.75)	7 (43.75)	2 (12.50)	0 (0)	16 (100)	3.31
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	25 (35.71)	35 (50.00)	9 (12.86)	1 (1.43)	70 (100)	3.20
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	7 (36.84)	6 (31.58)	6 (31.58)	0 (0)	19 (100)	3.05
รวม	50 (38.17)	63 (48.09)	17 (12.98)	1 (0.76)	131 (100)	3.24

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุม สำหรับผู้ที่มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนการเข้ารับการฝึกตามหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3

ระดับหัวหน้ากอง มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ระดับรองหัวหน้ากอง มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหา ในด้านการนำประชุมได้ในระดับ ปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีปัญหาในด้านการนำประชุมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

หมายเหตุ : กำหนดให้ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" จะเป็นสิ่งสอดแทรก (Intervention) ที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อค่าเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหามีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 3 ( $\bar{x} \geq 3$ )

ตารางที่ 20 แสดงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมสำหรับผู้ที่ไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการนำไปใช้พัฒนา				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่ได้ช่วยพัฒนาเลย (%)		
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	1 (14.29)	4 (57.14)	0 (0)	2 (28.57)	7 (100)	2.57
หัวหน้ากอง	2 (22.22)	7 (77.78)	0 (0)	0 (0)	9 (100)	3.22
รองหัวหน้ากอง	7 (26.92)	16 (61.54)	3 (11.54)	0 (0)	26 (100)	3.15
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	15 (28.30)	32 (60.38)	4 (7.55)	2 (3.77)	53 (100)	3.13
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	6 (25.00)	10 (41.66)	6 (25.0)	2 (8.33)	24 (100)	2.83
รวม	31 (26.05)	69 (57.98)	13 (10.93)	6 (5.04)	119 (100)	3.05

จากตาราง เมื่อพัฒนาถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" ไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมสำหรับผู้ที่ไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด ถึงแม้ว่าจะไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.57



ระดับหัวหน้ากอง แม้ว่าจะไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

3.22

ระดับรองหัวหน้ากอง แม้ว่าจะไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

3.15

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แม้ว่าจะไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า แม้ว่าจะไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม แต่ภายหลังจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้ที่ไม่มีปัญหาในด้านการนำประชุม ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แต่ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ตารางที่ 21 แสดงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว กับผู้ที่เกี่ยวข้อง



สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการติดต่อสื่อสาร			รวม (%)
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	6 (60.00)	3 (30.00)	1 (10.00)	10 (100)
หัวหน้ากอง	31 (96.88)	1 (3.12)	0 (0)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	40 (95.24)	1 (2.38)	1 (2.38)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	108 (87.81)	13 (10.57)	2 (1.63)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	32 (74.42)	11 (25.58)	0 (0)	43 (100)
รวม	217 (86.8)	29 (11.6)	4 (1.6)	250 (100)

- 1 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำประชุม ผู้เข้าประชุมเข้าใจสาระสำคัญของ การประชุม และปฏิบัติตามผลการประชุมนั้น
- 2 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของ การประชุม แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามผลการประชุมนั้น
- 3 = เมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมไม่เข้าใจสาระสำคัญของ การประชุม

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว กับผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วปรากฏว่า



ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 74.42 เมื่อนำประชุม  
 ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุม และปฏิบัติตามผลการประชุม  
 คิดเป็นร้อยละ 25.58 เมื่อนำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุม  
 แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามผลการประชุม และไม่มีผู้ใดตอบว่า เมื่อนำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม  
 ไม่เข้าใจสาระสำคัญของการประชุม

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นว่า คิดเป็นร้อยละ 86.8 ที่ผู้ผ่านการฝึ  
 กอบรม เมื่อนำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุมและปฏิบัติตาม  
 ผลการประชุม และคิดเป็นร้อยละ 11.6 ที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมเมื่อนำประชุม ผู้เข้า  
 ร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุม แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามผลการประชุม และคิด  
 เป็นร้อยละ 1.6 ที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมเมื่อนำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมไม่เข้าใจสาระ  
 สำคัญของการประชุม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงลักษณะการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้นำประชุม หลังจากที่คุณำประชุมได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และให้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการใช้เวลา			รวม (%)
	น้อยกว่าเดิม (%)	เท่าเดิม (%)	มากกว่าเดิม (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	3 (30)	7 (70)	0 (0)	10 (100)
หัวหน้ากอง	22 (68.75)	10 (31.25)	0 (0)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	15 (35.71)	27 (64.29)	0 (0)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	78 (63.42)	41 (33.33)	4 (3.25)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	27 (62.79)	16 (37.21)	0 (0)	43 (100)
รวม	145 (58)	101 (40.4)	4 (1.6)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้นำประชุม หลังจากที่คุณำประชุมได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และให้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 30 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 70 และใช้เวลามากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 0

ระดับหัวหน้ากอง สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 68.75 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 31.25 และไม่มีผู้ใดตอบว่ามากกว่าเดิม

ระดับรองหัวหน้ากอง สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 35.71 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 64.29 และไม่มีผู้ใดตอบว่าใช้เวลามากกว่าเดิม

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 63.42 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 33.33 และใช้เวลามากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 3.25

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 62.79 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 37.21 และไม่มีผู้ใดตอบว่าใช้เวลามากกว่าเดิม

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า ผู้นำประชุมหลังจากที่ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 58 และใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 40.4 และใช้เวลามากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 1.6

$H_0$  : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ หลังจากที่ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไคสแควร์แล้วปรากฏว่า  $\chi^2_c = 124.91$  จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $\chi^2 = 5.991$ ) แสดงว่ามีความแตกต่างในเรื่องลักษณะการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ หลังจากที่ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว และเมื่อพิจารณาจากค่าอัตราส่วนร้อยละจะเห็นได้ว่า ผู้นำประชุมเมื่อได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว สามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 58 ใช้เวลาเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 40.4 และใช้เวลามากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 1.6



ตารางที่ 23 แสดงลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมกับเรื่องที่ประชุมในการประชุมแต่ละครั้งที่เกิดขึ้น

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะความเกี่ยวข้อง				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่เกี่ยวข้อง (%)		
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	4 (40)	6 (60)	0 (0)	0 (0)	10 (100)	3.40
หัวหน้ากอง	20 (62.50)	11 (34.38)	1 (3.13)	0 (0)	32 (100)	3.59
รองหัวหน้ากอง	20 (47.62)	19 (45.24)	2 (4.76)	1 (2.38)	42 (100)	3.38
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	67 (54.47)	50 (40.65)	5 (4.07)	1 (0.81)	123 (100)	3.49
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	14 (32.56)	19 (44.19)	8 (18.61)	2 (4.65)	43 (100)	3.05
รวม	125 (50.0)	105 (42.0)	16 (6.40)	4 (1.6)	250 (100)	3.40

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงผู้เข้าร่วมประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมากน้อยเพียงใดแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด เมื่อเข้าประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 40 เกี่ยวข้องปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60 และไม่มีผู้ใดตอบว่าเกี่ยวข้องน้อย และไม่เกี่ยวข้องเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.40

ระดับหัวหน้ากอง เมื่อเข้าประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 เกี่ยวข้องปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.38 เกี่ยวข้องน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.13 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่เกี่ยวข้องเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.59

ระดับรองหัวหน้ากอง เมื่อเข้าประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 47.62 เกี่ยวข้องปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.24 เกี่ยวข้องน้อยร้อยละ 4.76 ไม่เกี่ยวข้องเลยร้อยละ 2.38 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อเข้าร่วมประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 54.47 มีความเกี่ยวข้องกับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.65 มีความเกี่ยวข้องน้อยร้อยละ 4.07 และไม่มีความเกี่ยวข้องเลย ร้อยละ 0.81 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า เมื่อเข้าประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 32.56 เกี่ยวข้องปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.19 เกี่ยวข้องน้อย ร้อยละ 18.61 และไม่เกี่ยวข้องเลย ร้อยละ 4.65 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.05

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า ในการประชุมแต่ละครั้งนั้น ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมมาก คิดเป็นร้อยละ 50 มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42 และมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.20 และไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมเลย คิดเป็นร้อยละ 1.60 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.40

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 แสดงถึงลักษณะการประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะของปัญหา		รวม (%)
	ไม่มีปัญหา (%)	มีปัญหา (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	4 (40)	6 (60)	10 (100)
หัวหน้ากอง	25 (78.12)	7 (21.88)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	33 (78.57)	9 (21.43)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	98 (79.68)	25 (20.32)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	30 (69.77)	13 (30.23)	43 (100)
รวม	190 (76.00)	60 (24.00)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุมแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 40 และปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 60

ระดับหัวหน้ากอง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 78.12 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 21.88

ระดับรองหัวหน้ากอง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 78.57 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 21.43

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 79.68 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 20.32

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 69.77 และมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 30.23

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นว่าผู้ที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 76 และผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม คิดเป็นร้อยละ 24 โดยมีสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารดังนี้

สาเหตุ	ความถี่
1. ขาดระเบียบวาระการประชุม	12
2. ได้รับทราบการประชุมกระทันหัน	10
3. ได้รับวาระการประชุมกระชั้นชิดเกินกว่าที่จะศึกษา ข้อมูลล่วงหน้าได้พอ	8
4. ขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น	7
5. เกี่ยวกับเรื่องที่ประชุมบางครั้งไม่ทราบข้อมูลมาก่อน	5
6. บางครั้งไม่มีเอกสารแนบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การประชุม	5

ตารางที่ 25 แสดงถึงลักษณะการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมในการประชุมที่  
เกิดขึ้น หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม				รวม (%)	$\bar{x}$
	4 มาก (%)	3 ปานกลาง (%)	2 น้อย (%)	1 ไม่แสดงความคิดเห็น (%)		
รองหัวหน้าหน่วยงาน สูงสุด	2 (20)	6 (60)	2 (20)	0 (0)	10 (100)	3
หัวหน้ากอง	15 (46.88)	14 (43.75)	3 (9.37)	0 (0)	32 (100)	3.38
รองหัวหน้ากอง	12 (28.57)	24 (57.14)	6 (14.29)	0 (0)	42 (100)	3.14
หัวหน้าแผนกและ เทียบเท่า	32 (26.02)	83 (67.48)	8 (6.50)	0 (0)	123 (100)	3.20
รองหัวหน้าแผนกและ เทียบเท่า	9 (20.93)	28 (65.12)	4 (9.30)	2 (4.65)	43 (100)	3.02
รวม	70 (28)	155 (62)	23 (9.2)	2 (0.8)	250 (100)	3.17

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม  
ในการประชุมที่เกิดขึ้น หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" แล้ว  
ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 20 มีความคิดเห็นที่ ผู้เข้า  
ร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60 มีความคิดเห็นที่  
ผู้เข้าร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20 มี  
ความคิดเห็นที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และไม่มีผู้ใดมี  
ความคิดเห็นที่ผู้เข้าร่วมประชุมไม่มีการแสดงความคิดเห็นกับเลยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3





มีความคิดเห็นว่าคุณเข้าร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และคิดเป็นร้อยละ 9.2 มีความคิดเห็นว่าคุณเข้าร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และคิดเป็นร้อยละ 0.8 ที่มีความคิดเห็นว่าคุณเข้าร่วมประชุมไม่มีการแสดงความคิดเห็นเลย มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17

ตารางที่ 26 แสดงถึงลักษณะการได้รับวาระการประชุมล่วงหน้า ก่อนการประชุม

สถานภาพของตำแหน่ง	ลักษณะการได้รับวาระการประชุมล่วงหน้า			รวม (%)
	ได้รับทุกครั้ง (%)	ได้รับเป็นบางครั้ง (%)	ไม่ได้รับเลย (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	6 (60)	3 (30)	1 (10)	10 (100)
หัวหน้ากอง	6 (18.75)	26 (81.25)	0 (0)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	22 (52.38)	20 (47.62)	0 (0)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	67 (54.47)	56 (45.53)	0 (0)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	11 (25.58)	28 (65.12)	4 (9.30)	43 (100)
รวม	112 (44.80)	133 (53.20)	5 (2.00)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุมของผู้เข้าร่วมประชุมแล้ว ปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 60 ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30 และไม่เคยได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเลย คิดเป็นร้อยละ 10

ระดับหัวหน้ากอง ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.75 ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.25 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเลย

ระดับรองหัวหน้ากอง ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.38 ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.62 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเลย

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.47 ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.53 และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเลย

รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.58 ได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.12 และไม่มีวาระการประชุมล่วงหน้าเลย คิดเป็นร้อยละ 9.30

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้เข้าร่วมการประชุมจะได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.80 และได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 53.20 และไม่เคยได้รับวาระการประชุมล่วงหน้าเลย คิดเป็นร้อยละ 2.00

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 แสดงถึงลักษณะการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

สถานภาพของตำแหน่ง	การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม			รวม (%)
	กำหนดทุกครั้ง (%)	กำหนดบางครั้ง (%)	ไม่ได้กำหนด (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	6 (60)	4 (40)	0 (0)	10 (100)
หัวหน้ากอง	21 (65.62)	9 (28.13)	2 (6.25)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	31 (73.81)	11 (26.19)	0 (0)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	81 (65.85)	34 (27.65)	8 (6.50)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	29 (67.44)	8 (18.61)	6 (13.95)	43 (100)
รวม	168 (67.20)	66 (26.40)	16 (6.40)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมแล้วปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 60 มีความคิดเห็นว่ามี การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40 มีความคิดเห็นว่ามี การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และไม่มีผู้ใดที่มีความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มี การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

ระดับหัวหน้ากอง คิดเป็นร้อยละ 65.62 มีความคิดเห็นว่าจะได้มีการกำหนด ประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 28.13 มีความคิดเห็นว่ามี การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 6.25 มีความคิดเห็น ว่าไม่ได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

ระดับรองหัวหน้ากอง คิดเป็นร้อยละ 73.81 มีความคิดเห็นว่าได้มีการกำหนด  
ประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 26.19 มีความคิดเห็นว่ามี  
การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และไม่มีผู้ใดที่มีความคิดเห็นว่าได้มี  
การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.85 มีความคิดเห็นว่าได้มี  
การกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 27.65 มีความคิดเห็น  
ว่าได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 6.50 ที่  
มีความคิดเห็นว่าได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67.44 มีความคิดเห็นได้ว่า  
ได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 18.61 มีความคิด  
เห็นว่ามีกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 13.85  
มีความคิดเห็นได้ว่าไม่ได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า คิดเป็นร้อยละ 67.20 ที่มีความคิด  
เห็นว่าได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมทุกครั้ง และคิดเป็นร้อยละ 26.40  
ที่มีความคิดเห็นได้ว่ามีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุมเป็นบางครั้ง และคิดเป็น  
ร้อยละ 6.40 ที่มีความคิดเห็นได้ว่าไม่ได้มีการกำหนดประธานและเลขานในที่ประชุม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 แสดงลักษณะการจัดทำรายงานการประชุมภายหลังการประชุม

สถานภาพของตำแหน่ง	การจัดทำรายงานการประชุมภายหลังการประชุม			รวม (%)
	จัดทำทุกครั้ง (%)	จัดทำบางครั้ง (%)	ไม่ได้จัดทำ (%)	
รองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด	8 (80)	2 (20)	0 (0)	10 (100)
หัวหน้ากอง	22 (68.75)	10 (31.25)	0 (0)	32 (100)
รองหัวหน้ากอง	34 (80.95)	8 (19.05)	0 (0)	42 (100)
หัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	90 (73.17)	33 (26.83)	0 (0)	123 (100)
รองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	29 (67.44)	14 (32.56)	0 (0)	43 (100)
รวม	183 (73.20)	67 (26.80)	0 (0)	250 (100)

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการจัดทำรายงานการประชุมแล้วปรากฏว่า

ระดับรองหัวหน้าหน่วยงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 80 มีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม และคิดเป็นร้อยละ 20 มีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และไม่มีผู้ใดมีความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมเลยภายหลังการประชุม

ระดับหัวหน้ากอง คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม และคิดเป็นร้อยละ 31.25 มีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และไม่มีผู้ใดมีความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมเลยภายหลังการประชุม

ระดับรองหัวหน้ากอง คิดเป็นร้อยละ 80.95 มีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม และคิดเป็นร้อยละ 19.05 มีความคิดเห็นว่ามี การจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และไม่มีผู้ใดมีความคิดเห็น ว่าไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมภายหลังการประชุม

ระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 73.17 มีความคิดเห็นว่ามี การจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม และคิดเป็นร้อยละ 26.83 มีความ คิดเห็นว่ามีการจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และไม่มีผู้ใดมี ความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมภายหลังการประชุม

ระดับรองหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67.44 มีความคิดเห็นว่าจะ ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม คิดเป็นร้อยละ 32.56 มีความคิดเห็นว่าจะได้มีการจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และ ไม่มีผู้ใดมีความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมเลยภายหลังการประชุม

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมร้อยละ 73.20 มีความคิดเห็นว่ามี การจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้งภายหลังการประชุม คิดเป็นร้อยละ 26.80 ที่มีความคิดเห็นว่ามี การจัดทำรายงานการประชุมเป็นบางครั้งภายหลังการประชุม และไม่มีผู้ใดมีความคิดเห็นว่าจะไม่ได้มีการจัดทำรายงานการประชุมเลยภายหลังการประชุม

#### สรุปผลการวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"

จากแบบสอบถามที่แจกไป 351 ชุด ได้รับกลับคืนมา 250 ชุดคิดเป็นร้อยละ 71.23 นั้นสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปได้ดังนี้

#### 1. วิเคราะห์ลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุม

ผู้นำประชุมก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมส่วนมาก (ร้อยละ 52.4) มีปัญหา ในด้านการนำประชุม แต่หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้จากการ



ฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมเท่ากับ

3.24

ในที่นี้ได้กำหนดให้โครงการฝึกอบรมหลักสูตรโรงฝึกการนำประชุมจะเป็นสิ่งสอดคล้องที่เหมาะสมได้ก็ต่อเมื่อค่าเฉลี่ยของลักษณะการนำไปใช้แก้ปัญหามีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 3 ( $x \geq 3$ ) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" เป็นสิ่งสอดคล้องที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

## 2. วิเคราะห์ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำประชุมกับผู้เข้าร่วมประชุม

หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว

เมื่อผู้นำประชุมส่วนมาก (ร้อยละ 98.4) ได้นำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุม ผู้นำประชุมส่วนน้อย (ร้อยละ 1.6) นำประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมไม่เข้าใจสาระสำคัญของการประชุม

สรุปได้ว่า เมื่อผู้นำประชุม ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้วส่วนมากสามารถนำประชุมโดยผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุม

## 3. วิเคราะห์การใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม

ภายหลังที่ผู้นำประชุมได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

ผู้นำประชุมส่วนมาก (ร้อยละ 58) ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม

## 4. วิเคราะห์การขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุม

ในการประชุมผู้เข้าประชุมไม่มีปัญหาในการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุมร้อยละ 76 และผู้เข้าร่วมประชุมมีปัญหาขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการประชุมร้อยละ 24 ซึ่งสาเหตุส่วนมากมาจากการขาดระเบียบวาระการประชุม การได้รับทราบการประชุมกระชั้นชิดได้รับวาระการประชุมกระชั้นชิดเกินกว่าจะศึกษาข้อมูลล่วงหน้าได้พอ

5. วิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมภายหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม  
หลักสตรนี้แล้ว

ในการประชุมที่เกิดขึ้นผู้เข้าร่วมประชุมมีการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยน  
ความคิดเห็นกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นทางการ

วิเคราะห์จากข้อมูลสถิติภูมิที่แผนกพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวงได้เก็บ  
รวบรวมไว้ตามตารางที่ 29<sup>1</sup> และตารางที่ 30<sup>2</sup>

ตารางที่ 29 แสดงถึงการเปรียบเทียบการใช้งานของรถฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟ (ผบฟ.) ก่อน  
และหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง

ยี่ห้อรถ หมายเลข ทะเบียน	ค่าสิ้นเปลือง กม./ลิตร	ก่อนใช้รถรับ-ส่งเอกสาร (มี.ย.-ส.ค. 24)			หลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสาร (ต.ค.-ธ.ค. 24)		
		จำนวนวัน ที่วิ่งใน 3 เดือน	ระยะทาง ที่วิ่งใน 3 เดือน	น้ำมัน ที่ใช้ (ลิตร)	จำนวนวัน ที่วิ่งใน 3 เดือน	ระยะทาง ที่วิ่งใน 3 เดือน	น้ำมัน ที่ใช้ (ลิตร)
<u>คัทสัน</u>							
1น. 4932	8	20	447	56	2	52	7
1น. 4929	8	14	1181	148	7	607	76
1ค. 0780	8	18	668	84	9	512	64
<u>ไฮลัดัน</u>							
1น. 4779	5	18	806	162	14	717	143
1น. 4762	5	18	1218	244	11	544	109
<u>ฟอร์ด</u>							
1ย. 6553	5	13	362	72	18	496	99
1ย. 6551	5	18	389	78	16	392	78
1ย. 6528	5	17	424	85	15	295	59
<b>รวม</b>		<b>136</b>	<b>5495</b>	<b>929</b>	<b>92</b>	<b>3615</b>	<b>635</b>

<sup>1</sup>บันทึกข้อความที่ พอ. 13/2525 จากหัวหน้าแผนกพัฒนาองค์การถึงหัวหน้ากอง  
ฝึกอบรมและพัฒนา ลงวันที่ 19 เมษายน 2525 หน้า 7.

<sup>2</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 11.

จากตาราง เปรียบเทียบการใช้งานรถ ผบพ. จำนวน 8 คัน ก่อนและหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง สรุปได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบ จำนวนวัน ที่รถ ผบพ. ต้องออกวิ่งรับ-ส่งเอกสาร ก่อน การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง รถ ผบพ. วิ่งรับ-ส่งเอกสารในช่วงเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2524 คิดเป็นจำนวนวันรวม 136 วัน

หลัง การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว รถ ผบพ. วิ่งรับ-ส่งเอกสารในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2524 คิดเป็นจำนวนวันรวม 92 วัน

ฉะนั้นจำนวนวันที่ลดลง หลังจากใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้วเท่ากับ  $136 - 92 = 44$  วัน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.35

2. เปรียบเทียบ ระยะทาง ที่รถ ผบพ. ต้องออกวิ่งรับ-ส่งเอกสาร ก่อน การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง รถ ผบพ. วิ่งรับ-ส่งเอกสารในช่วงมิถุนายน-สิงหาคม 2524 คิดเป็นระยะทางรวม 5,495 กิโลเมตร

หลัง การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง แล้ว รถ ผบพ. วิ่งรับ-ส่งเอกสารในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2524 คิดเป็นระยะทางรวม 3,615 กิโลเมตร

ฉะนั้น ระยะทางที่ลดลงหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว เท่ากับ  $5,495 - 3,615 = 1,880$  กิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 34.21

3. เปรียบเทียบ การใช้น้ำมัน

ก่อน การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง รถ ผบพ. ใช้น้ำมันในการรับ-ส่งเอกสารในช่วงเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2524 คิดเป็นจำนวนรวม 929 ลิตร

หลัง การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว รถ ผบพ. วิ่งรับ-ส่งเอกสารในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2524 คิดเป็นจำนวนน้ำมันรวม 635 ลิตร

ฉะนั้นปริมาณน้ำมันที่ลดลงหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้วเท่ากับ  $929 - 635 = 294$  ลิตร หรือคิดเป็นร้อยละ 31.64

สรุปได้ว่า การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางทำให้ ผบพ. สามารถประหยัดน้ำมัน เวลา ค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ยังมีได้รวมถึงการประหยัดในด้านค่าสึกหรอของรถยนต์ การบำรุงรักษา ตลอดจนค่าจ้างเงินเดือนของพนักงานขับรถ

ผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง

ผลดี

1. เดิม ผบพ. แต่ละเขต แต่ละแผนกต่างจัดส่งเอกสารกันเอง แต่เมื่อมีการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว ทำให้สามารถประหยัดน้ำมันลงได้
2. สามารถใช้พนักงานขับรถไปทำงานอย่างอื่นซึ่งจะได้ผลงานเพิ่มขึ้น เช่น ขับรถส่งช่างไฟฟ้า ส่งวิศวกร ส่งนายตรวจ ทำงานธุรการ ส่งหนังสือ ฯลฯ

ผลเสีย

1. พนักงานของหมวดธุรการกองต้องทำงานมากขึ้น เพราะต้องรับส่งกระเป๋าเอกสาร ส่งหนังสือ และเบิกของหรือค่าใช้จ่ายแทนนัการของเขตที่ไปกับรถรับ-ส่งเอกสาร

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 แสดงค่าใช้จ่ายของรถรับ-ส่งเอกสารของฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ (ศพต.)  
ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2524 -กุมภาพันธ์ 2525

เดือน	หมายเลขทะเบียนรถ	จำนวนน้ำมันที่ใช้ (ลิตร)	รวมค่าน้ำมัน
ธันวาคม 2524	1ย. 6568	298	3,392.73
มกราคม 2525	1ย. 6568	104	1,183.52
	1น. 4902	47	535.87
	1น. 2459	49	557.87
กุมภาพันธ์ 2525	1ย. 6568	275	3,130.88
รวมค่าน้ำมัน			8,800.10

เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของรถรับ-ส่งเอกสารของฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ (ศพต.)  
ก่อนและหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง

ก่อน การใช้รถรับ-ส่งเอกสาร ศพต. เสียค่าใช้จ่าย (น้ำมัน) ในช่วงเดือน  
ธันวาคม 2524 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2525 รวมเป็นเงิน 8,800.10 หรือมีค่าใช้จ่ายโดย  
เฉลี่ยเดือนละ 2,933.36 บาท

หลัง การใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว ศพต. ไม่ได้ใช้รถของตนอีกต่อไป  
(นอกจากกรณีจำเป็นหรืองานเร่งด่วน) ฉะนั้นค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งเอกสารใน  
ช่วงนั้นจึงยังไม่ปรากฏ

สรุปได้ว่า หลังจากใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางแล้ว ศพต. สามารถประหยัด  
ค่าใช้จ่ายในด้านนี้ลงได้บ้างคิดเฉลี่ยเดือนละประมาณ 2933.36 บาท

ผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลางของ ผพค.

ผลดี

1. ผพค. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องน้ำมันลงได้บ้าง โดยเฉลี่ยเดือนละ 2,933.36 บาท อันเป็นการช่วยประหยัดด้านค่าใช้จ่ายของ กพท. (ทั้งนี้ยังมีได้รวมถึงการประหยัดในด้านค่าสึกหรอ และการบำรุงรักษาสภาพรถยนต์ตลอดจนค่าจ้างเงินเดือนของพนักงานขับรถ)

2. ผพค. สามารถให้พนักงานที่ขับรถรับ-ส่งเอกสาร ผพค. ทำงานอย่างอื่นซึ่งได้ผลงานเพิ่มขึ้น เช่น ส่งหนังสือ ทำงานธุรการ และเมื่อมีงานด่วนหรือพนักงานขับรถตามเขตไม่พอก็สามารถทำหน้าที่แทนได้ ทำให้งานไม่ต้องหยุดชะงัก

ผลเสีย

สำหรับผลเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้รถรับ-ส่งเอกสาร ผพค. แจ้งว่าไม่มีผลเสียใด ๆ เกิดขึ้น

สรุปผลการวิเคราะห์โครงการจัดรถส่วนกลางรับ-ส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทุกข้อมูมนั้นทำให้ทราบว่า แต่เดิมการจัดส่งเอกสารไปตามเขตต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนั้นเป็นไปในลักษณะที่ว่า แต่ละเขต แต่ละแผนกต่างจัดส่งเอกสารกันเอง เอกสารที่จะต้องส่งไปที่เดียวกันก็ใช้รถของแต่ละฝ่ายออกไปซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองน้ำมัน และไม่ประหยัด แต่ภายหลังจากที่ได้มีโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างมีระบบเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง แล้วทำให้สามารถประหยัดน้ำมันและค่าใช้จ่ายลงได้ ซึ่งพิจารณาได้จากตารางที่ 29 ฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟหลังจากใช้รถส่วนกลางรับส่งเอกสารภายในช่วง 3 เดือน สามารถประหยัดน้ำมันได้ 294 ลิตร และจากตารางที่ 30 ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุหลังจากใช้รถส่วนกลางรับส่งเอกสารในช่วง 3 เดือนสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ 8,800.10 บาท