

การประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวง



นางสาวสุภาพร ศรีสัตยากุล

ศูนย์วิทยพัทยาการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2529


ISBN 974-566-351-4

013412

i 18024312

ⓐ

AN EVALUATION OF ORGANIZATION DEVELOPMENT IN COMMUNICATION
SYSTEM DEVELOPMENT OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY



Miss Supaporn Srisatayakul

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1986

ISBN 974-566-351-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสาร
 ของการไฟฟ้านครหลวง

โดย นางสาวสุภาพร ศรีสัตยากุล

ภาควิชา พาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา นายทนง ทองเต็ม

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
 ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ
 ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
 (ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไววนิชกุล)

.....
 (รองศาสตราจารย์ไพสิน ผ่องใส)

.....
 (ร้อยโทมานะ กอหรั่งกุล)

.....
 (นายทนง ทองเต็ม)

.....
 (รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสาร ของการไฟฟ้านครหลวง
ชื่อนิสิต	นางสาวสุภาพร ศรีสัตยากุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายทนง ทองเต็ม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ
ภาควิชา	พาณิชยศาสตร์
ปีการศึกษา	2528



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษากระบวนการในการพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวง และขั้นตอนการใส่สิ่งสอดแทรก เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความซึ่งประกอบด้วย โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ และทำการประเมินผลการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความในการไฟฟ้านครหลวงตามโครงการทั้งสามดังกล่าว

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" สามารถนำความรู้เกี่ยวกับ รูปแบบของบันทึกข้อความไปใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การเขียนบันทึกข้อความมีรูปแบบเดียวกันทั้งองค์การ อีกทั้งทำให้การสื่อสารเข้าใจสาระสำคัญไปในทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น และมีความเห็นว่าการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรดังกล่าวสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความได้ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านของการปฏิบัติงานจริงนั้นอาจกล่าวได้ว่า หากผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเขียนบันทึกและรายงานต่อไปอีกสักระยะหนึ่งก็จะทำให้

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น จึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" มีความเห็นว่า เมื่อต้องเป็นผู้นำประชุม สามารถสื่อข้อความให้ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจสาระสำคัญของการประชุมไปในทำนองเดียวกันโดยใช้เวลาน้อยกว่าเดิม นอกจากนี้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวมีความเห็นว่าสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุมได้ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านของการปฏิบัติจริงนั้นอาจกล่าวได้ว่า หากผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการนำประชุมต่อไปอีกสักระยะหนึ่งก็จะทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น จึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" เป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

3. เมื่อได้ทำการศึกษาข้อมูลสถิติของโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบว่าหลังจากที่ได้มีการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารแล้วมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์การลงได้อย่างเห็นได้ชัด จากตัวเลขค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบของฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ ภายหลังจากที่มีการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารแล้วค่าใช้จ่ายในช่วง 3 เดือนลดลงประมาณ 8,800 บาท ซึ่งสามารถกล่าวสรุปได้ว่า โครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารเป็นระบบนั้นเป็นสิ่งสอดแทรกที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title An Evaluation of Organization Development
in Communication System Development of
Metropolitan Electricity Authority.

Name Miss Supaporn Srisatayakul

Thesis advisor Mr. Thanong Thongtem

Thesis co-advisor Associate Professor Sirisopak Burapadeja

Department Commerce

Academic Year 1985



ABSTRACT

The principle objective of this thesis is to evaluate the organization development in communication system development of the Metropolitan Electricity Authority (M.E.A.). In this thesis, the researcher has studied the process of the M.E.A. organization development and steps of interventions to develop communication system. These interventions include comprises the Effective Report Writing Program, the Effective Meeting workshop Program and the Systematic Vehicular Delivery of Official Documents Program. These three programs have been studied and analyzed in order to evaluate the organization development in communication system development of the Metropolitan Electricity Authority.

Results of the research are summarized as follows:

1. Trainees who have successfully completed the Effective Report Writing Program are capable of adopting the pattern of report writing in their work, resulting in a standardized reporting writing style of the organization, similar understanding of the conveyed substance and time-saving in communication as well.

Knowledge obtained from this program has also enabled these trainees to moderately solve problems in their report writing consideration of their performance, however, has indicated that application of such knowledge in report writing for a prolonged period will enable these trainees to perform their work more efficiently. It can be therefore concluded that the Effective Report Writing Program is an appropriate intervention in the communication system development of the Metropolitan Electricity Authority.

2. Trainees in the Effective Meeting Workshop Program are of the opinion that whenever they are required to conduct a meeting, they are capable of conveying the salient features of the meeting to all attendants in shorter time. In addition, these trainees feel that they can moderately solve problems arising in conducting the meeting through the use of knowledge gained in the workshop program. Application of such knowledge in conducting the meeting for a longer period will nevertheless increase the efficiency of these trainees. It can be concluded that the Effective Meeting Workshop Program is another suitable intervention in communication system development of the Metropolitan Electricity Authority.

3. The study of the secondary data of the Systematic Vehicular Delivery of Official Documents Program reveals that expenses of the organization have been considerably reduced after the implementation of this program. Comparative expenditure figures prepared by the Purchasing Section has show the decrease of approximately 8,800 Baht of expenses in three months after the initiation of a car service for delivery of official documents. This

has indicated that the Systematic Vehicular Delivery of Official Documents Program is another appropriate intervention in communication system development of the Metropolitan Electricity Authority.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ และคุณหญิง ทองเต็ม หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อดีตหัวหน้าแผนกฝึกอบรมงานวิชาชีพ กองฝึกอบรมและพัฒนา การไฟฟ้านครหลวง ในการให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในการศึกษาตลอดจนแก้ไขเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ร.ท. มานะ กอหรั่งกุล ที่กรุณาให้ข้อมูลและความรู้ในด้านการพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวง ผู้เขียนขอระลึกถึงพระคุณของท่าน ทั้งสามไว้ ณ. ที่นี้เป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านมาช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

อนึ่งผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณราชพ สุนทรธาธาดา หัวหน้าแผนกวิจัยและประเมินผล กองฝึกอบรมและพัฒนา การไฟฟ้านครหลวง ที่ได้กรุณาช่วยกระจายและรวบรวมแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และกรอกแบบสอบถาม และบุคคลที่สัมภาษณ์ได้ คือ มารดา พี่ และเพื่อน ๆ ของผู้เขียนเองที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้ที่กล่าวนามไว้ข้างต้น และที่ไม่อาจกล่าวนามได้ทั้งหมด หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีส่วนดีขอมอบความดีนั้นแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุภาพร ศรีสัตยากุล



สารบัญ

ญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
วิธีการศึกษา.....	3
การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	6
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	7
2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง.....	8
ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง.....	8
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งการไฟฟ้านครหลวง.....	9
การจัดองค์การและโครงสร้างของหน่วยงาน.....	10
จำนวนพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง.....	13
3 การพัฒนาองค์การด้านการสื่อสารและการพัฒนาระบบการสื่อสาร- ข้อความในการไฟฟ้านครหลวง.....	15
ความหมายของการพัฒนาองค์การ.....	15
วัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์การ.....	17
กระบวนการในการพัฒนาองค์การ.....	19

บทที่ ๔

หน้า

ความหมายของกระบวนการสื่อสาร.....	22
ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ.....	23
ความหมายของการพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การ.....	24
กระบวนการในการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร..	25
การพัฒนาองค์การในการไฟฟ้านครหลวง.....	27
วัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์การในการไฟฟ้านครหลวง.....	28
กระบวนการพัฒนาองค์การของการไฟฟ้านครหลวง.....	29
การพัฒนาระบบการสื่อสารข้อความของการไฟฟ้านครหลวง.....	31
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึก และรายงาน".....	42
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียน บันทึกและรายงาน".....	72
การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม".....	74
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม".....	99
การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสารอย่าง เป็นระบบ.....	101
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการจัดรถส่วนกลางรับส่ง เอกสารอย่างเป็นระบบ.....	105
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	118
ประวัติผู้เขียน.....	146

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1

1	แสดงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง.....	43
2	แสดงอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตาม สถานภาพของตำแหน่ง.....	44
3	แสดงลักษณะปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความของ ผู้เขียนบันทึกข้อความก่อนหน้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน".....	45
4	แสดงถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการเขียน บันทึกข้อความ สำหรับผู้ที่มีปัญหาในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน".....	47
5	แสดงถึงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" ไปใช้พัฒนาในด้านการเขียนบันทึก ข้อความสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ในด้านการเขียนบันทึกข้อความก่อน การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน".....	49
6	แสดงถึงลักษณะการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของบันทึกข้อความ (เรื่องเดิม, ข้อเท็จจริง, ความเห็น) ไปใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน".....	51
7	แสดงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับข่าวสารซึ่งเป็นผู้ ผ่านกรฝึกอบรมกับผู้ส่งข่าวสาร.....	53
8	แสดงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งข่าวสารซึ่งเป็นผู้ ผ่านการฝึกอบรมกับผู้รับข่าวสาร.....	55

ตารางที่

9	แสดงลักษณะการใช้เวลาในการเขียนบันทึกข้อความหลังจากที่ผู้เขียนบันทึกข้อความได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว.....	57
10	แสดงลักษณะการใช้เวลาในการอ่านบันทึกข้อความให้เข้าใจสำหรับผู้ที่เป็นผู้รับบันทึกข้อความและต้องพิจารณบันทึกข้อความนั้นหลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "การเขียนบันทึกและรายงาน" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว.....	59
11	แสดงลักษณะความชัดเจนของการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการจัดองค์การ ที่จะทำให้ผู้ที่ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง.....	62
12	แสดงลักษณะการส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยต่าง ๆ.....	64
13	แสดงถึงลักษณะปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำบันทึกข้อความของผู้จัดทำบันทึกข้อความ จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง.....	66
14	แสดงถึงการที่ผู้เสนอบันทึกข้อความได้รับทราบถึงผลการวินิจฉัยสั่งการหรือผลการดำเนินการตามที่ผู้เสนอบันทึกข้อความได้เสนอบันทึกข้อความไป.....	68
15	แสดงลักษณะการได้รับทราบถึงผลของการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจหรือผลการดำเนินการตามที่ผู้เสนอบันทึกข้อความ ได้เสนอบันทึกข้อความไป.....	70
16	แสดงอัตราร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง.....	74

ตารางที่

หน้า

17	แสดงอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามสถานภาพ ของตำแหน่ง.....	76
18	แสดงลักษณะปัญหาในด้านการนำประชุมของผู้นำการประชุมก่อนหน้าที่ ผู้นำประชุมจะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"...	77
19	แสดงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม" ไปใช้แก้ปัญหาในด้านการนำประชุม สำหรับผู้ที่มีปัญหา ในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม"	79
20	แสดงลักษณะการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม" ไปใช้พัฒนาในด้านการนำประชุมสำหรับผู้ที่ไม่มีปัญหา ในด้านการนำประชุม ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึก การนำประชุม".....	81
21	แสดงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม" และได้นำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึก อบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว กับผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	83
22	แสดงลักษณะการใช้เวลาในการนำประชุมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ ผู้นำประชุม หลังจากที่ผู้นำประชุมได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร "โรง ฝึกการนำประชุม" และได้กลับมาปฏิบัติงานแล้ว.....	86
23	แสดงลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมกับ เรื่องที่ประชุม ในการประชุมแต่ละครั้งที่เกิดขึ้น.....	88
24	แสดงลักษณะการประสพปัญหา เกี่ยวกับการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ต่อการประชุม.....	90
25	แสดงถึงลักษณะการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมในการประชุม ที่เกิดขึ้น หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมหลักสูตร "โรงฝึกการนำประชุม"....	92

26	แสดงถึงลักษณะการได้วาระการประชุมล่วงหน้า ก่อนการประชุม.....	94
27	แสดงถึงลักษณะการกำหนดประธานและเลขานุการในที่ประชุม.....	96
28	แสดงถึงลักษณะการจัดทำรายงานการประชุมภายหลังการประชุม.....	98
29	แสดงถึงการเปรียบเทียบการใช้งานของรถฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟ(ผบฟ.) ก่อน และหลังการใช้รถรับ-ส่งเอกสารส่วนกลาง.....	101
30	แสดงค่าใช้จ่ายของรถรับ-ส่งเอกสารของฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ (ผพค.) ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2524-กุมภาพันธ์ 2525.....	104



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1	กระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	22
2	แสดงการจัดส่งเอกสารก่อนและหลังการจัดรถส่วนกลางรับส่งเอกสาร.....	39



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย