

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้า นครหลวง (กฟน.) ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) กรณีศึกษาฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็น ตามความเหมาะสมและเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความเหมาะสมของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์ด้านองค์กรสมรรถนะสูง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดคือบุคลากรของฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของการไฟฟ้า นครหลวง จำนวน 261 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้ตารางเปรียบเทียบ

สรุปผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านในภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสม มากยกเว้นด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การวัดผลการดำเนินการความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย

เมื่อพิจารณาของระดับความคิดเห็นตามความเหมาะสม ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร ระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยรวมและรายข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ของการไฟฟ้านครหลวงมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด *

2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่อมีความเหมาะสมน้อยยกเว้นการที่ กฟน. มีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบและการที่ กฟน. มีการเชื่อมโยงเป้าหมายค่าชี้วัดเข้ากับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรมีความเหมาะสมมาก

3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยรวมและรายชื่อความคิดเห็นมีความเหมาะสมมาก

4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การวัดผลการดำเนินการระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยรวมและรายชื่อมีความเหมาะสมน้อย

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยรวมและรายชื่อมีความเหมาะสมมากยกเว้นการที่ กฟน. ให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นเสนอแนะและถูกนำไปปรับปรุงองค์กรมีความเหมาะสมน้อย

6. ด้านการจัดการกระบวนการระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่อมีความเหมาะสมมาก

7. ด้านผลลัพธ์ที่ได้เมื่อ กฟน. ดำเนินการทั้ง 6 ข้อ แล้ว ระดับความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายโดยรวมและรายชื่อมีความเหมาะสมมากส่วนการที่องค์กรจะมีการพัฒนาขีดความสามารถสูงขึ้นระดับความคิดเห็นมีความเหมาะสมมากที่สุด ยกเว้นการที่ กฟน. มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมน้อย

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความเหมาะสมของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากเพศชาย โดยความคิดเห็นของเพศหญิงอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.42$) ในขณะที่เพศชายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย

2. บุคลากรที่มีอายุมากมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า ตามลำดับ โดยระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี เหมาะสมมาก ($\mu = 3.20$) รองลงมาบุคลากรที่มีอายุ 41 - 50 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 21 - 40 ปี ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยที่สุด

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ตามลำดับ โดยระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.98$) รองลงมาบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นเหมาะสมมาก

ระดับ ปวส. มีความคิดเห็นเหมาะสมมาก ระดับ ปวช. ระดับมัธยมศึกษา และระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเหมาะสมน้อยตามลำดับ

4. บุคลากรที่มีอายุงานในการไฟฟ้านครหลวงมากมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุงานในการไฟฟ้านครหลวงน้อยตามลำดับโดยระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุงานในการไฟฟ้านครหลวงมากกว่า 25 ปี เหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 4.00$) เท่ากับบุคลากรที่มีอายุงาน 21 - 25 ปี รองลงมาบุคลากรที่มีอายุงาน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนบุคลากรที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และบุคลากรที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ลำดับสุดท้ายบุคลากรที่มีอายุงาน น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

5. บุคลากรที่มีลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งงานนักบริหารมีความเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.55$) รองลงมาบุคลากรที่มีตำแหน่งงานนักประมวลผลข้อมูล/ นักบัญชี พนักงานขับยานพาหนะ พนักงานธุรการ/ พนักงานพัสดุและวิศวกร มีความคิดเห็นเหมาะสมมากส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานช่างเทคนิคและช่างไฟฟ้า มีความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ตามลำดับ

6. บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่สูง (ซี) มีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยบุคลากรตำแหน่ง ซี 11 - 12 และบุคลากรตำแหน่งซี 9 - 10 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 4.00$) รองลงมาตำแหน่งซี 7 - 8 และตำแหน่งซี 5 - 6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนตำแหน่งซี 3 - 4 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย

7. บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยมากมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยน้อย โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.38$) รองลงมาบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 30,001 บาท ถึง 40,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากส่วนบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 บาท ถึง 30,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 20,000 บาทมีความคิดเห็นเหมาะสมน้อย

8. บุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO มากกว่า 1 ข้อ (หลายด้าน) มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO มากกว่า 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.18$) รองลงมาบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากประกาศต่าง ๆ ของ กฟน. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้าโดยตรง จากการประชุม และจากวารสาร กฟน. มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย

9. บุคลากรที่เป็นคณะทำงาน/กรรมการ หรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กร
 สมรรถนะสูง : HPO มีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยบุคลากรที่เป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือ
 ผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.62$)
 ในขณะที่บุคลากรที่ไม่ได้เป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กร
 สมรรถนะสูง : HPO มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง
 (กฟน.) ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)
 กรณีศึกษาฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายมีประเด็นที่สำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนของความคิดเห็น
 และส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็น ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง
 ต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High
 Performance Organization : HPO) ตามเกณฑ์ความเหมาะสมสามารถสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายในด้านการนำองค์กรซึ่งพิจารณา
 โดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากร มีความเห็นว่าการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร
 ในการมุ่งมั่นที่จะนำพาองค์กรไปสู่องค์กรสมรรถนะสูงมีความเหมาะสมมากทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบัน
 เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจมากทำให้ฝ่ายบริหารของการไฟฟ้านครหลวงจำเป็นต้องมีความมุ่งมั่น
 ผลักดันการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และนโยบายเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูงมายังบุคลากรในแต่ละ
 ระดับส่งผลให้บุคลากรรับรู้และทราบทิศทางขององค์กรมีความเหมาะสมมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ
 หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิต
 แห่งชาติในด้านการนำองค์กรซึ่งได้นิยามไว้ว่า หมายถึงให้ความสำคัญกับผู้บริหารองค์กร กล่าวคือ
 มีการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยมทิศทาง และความคาดหวังที่ชัดเจน มีวิธีการสื่อสารที่ดี
 ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และขั้นตอนปฏิบัติงานกับบุคลากรทุกระดับมีวิธีการสร้างบรรยากาศ
 การทำงานการกระจายอำนาจให้บุคลากรมีการกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบมีการทบทวน
 ผลการดำเนินการขององค์กรและมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการดำเนินการ
 อย่างมีจริยธรรมและเป็นไปตามหลักทฤษฎีการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดของ เบคฮาร์ด
 (Beckhard, 1967, p. 117 อ้างถึงใน สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภักดิ์, 2542, หน้า 149)
 ได้กล่าวถึง การพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กรหมายถึง ความพยายาม การเปลี่ยนแปลง
 อย่างมีแผน การพิจารณาองค์กรอย่างเป็นส่วนรวมทั้งหมดเป็นการบริหารงานจากระดับสูงลงมา

การเพิ่มประสิทธิผล และก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และโดยวิธีการสอดแทรก อย่างแนบเนียน ตามวิชาความรู้ที่ได้รับทางพฤติกรรมศาสตร์

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากรมีความเห็นว่าแผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้า นครหลวงเหมาะสมกับภารกิจขององค์กรอยู่ในระดับน้อยอาจเพราะว่าแผนยุทธศาสตร์ไม่มีความยืดหยุ่นตามสถานะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดแผนยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ขององค์กรขาดการมีส่วนร่วมอาจเพราะว่า การสื่อสารภายในเป็นแบบทางเดียวประกอบกับการเร่งรีบ ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อการแข่งขันกับบริษัทเอกชนที่ผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ที่จัดตั้งขึ้นมาตามมติ ครม. ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award :TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งอธิบายไว้ว่าหมายถึงมีการวางแผนที่เหมาะสมกับขนาดและภารกิจขององค์กรมีการกำหนด เป้าหมายและมองเห็นถึงอุปสรรคต่าง ๆ อย่างเป็นระบบมีแผนที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยน ต่อการเปลี่ยนแปลงได้เท่าทันสถานการณ์ มีการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชี้วัดเข้ากับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรและมีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายในด้านการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากรมีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญต่อลูกค้าและคู่ค้าของการไฟฟ้านครหลวงมากโดยเน้น ความสะดวกสบายในการขอใช้ไฟฟ้าด่วนภายใน 1 วันลดขั้นตอนและระยะเวลาในการชำระ ค่าไฟฟ้านำเอาเครื่องมือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ปรับปรุงคู่มือการให้บริการกำหนดกรอบเวลา การให้บริการและการยอมจ่ายค่าปรับให้ลูกค้ากรณีให้บริการเกินกรอบเวลาซึ่งความคิดเห็นในมิตินี้ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติในด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอธิบายไว้ว่า หมายถึง มีการวัด สำนวณ เก็บข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย พร้อมรับฟังความคิดเห็นเพื่อใช้ในการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการ การให้บริการ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์รวมทั้งความสะดวกสบายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความสัมพันธ์พร้อมทั้งมีการปรับปรุง วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในการให้บริการมีกระบวนการ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจ เช่นเปิดโอกาสให้ร้องเรียนกับส่วนราชการ มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปรณ์งานจำหน่ายในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การวัดผลการดำเนินการซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสม บุคลากรมีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงมีความเหมาะสมน้อยอาจเพราะยังไม่สามารถสร้างบุคลากรของหน่วยงานที่ต้องโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่ง เกษียณอายุหรือลาออกเข้ามาทดแทนได้ ทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงานส่งผลถึงความขัดแย้งและปัญหาของงานตามมาอาจเพราะว่า ลักษณะงานของการไฟฟ้านครหลวงมีความจำเป็นที่ต้องการเฉพาะด้านเทคนิคและต้องการ ความชำนาญและประสบการณ์มากซึ่งต้องมีการวัดและวิเคราะห์ถึงปัญหาและผลกระทบตลอดจน แนวทางแก้ไขซึ่งความคิดเห็นในมิตินี้ยังไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้หมายถึงมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมมีระบบข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งาน และเข้าถึงได้ง่าย มีระบบการรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปรณ์งานจำหน่ายในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากรมีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวง มีความเหมาะสมมากในการให้ความสำคัญต่อพนักงานด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ที่เสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินโดยนำเอามาตรฐาน มอก.18001 มาใช้ในองค์กรมีการฝึกอบรม ทั้งภายนอกและภายในเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรซึ่งความคิดเห็นในมิตินี้สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลซึ่งได้นิยามไว้ว่าหมายถึงมีการให้โอกาสบุคลากร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กร มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในองค์กรมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรและมีระบบการให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากร มีขวัญกำลังใจมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร พร้อมมีระบบในการ พัฒนาเช่นการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลัก ขององค์กรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร มีการส่งเสริมด้านสุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เหมาะสมกับ การปฏิบัติงานมีการมอบหมายงานที่ท้าทายและเหมาะสมเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อองค์กร

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายในด้านการจัดการกระบวนการ ซึ่งพิจารณา โดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากรมีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวง มีความเหมาะสมมากอาจเพราะว่า มีการนำเอาระบบ KPI มาใช้กับการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งระดับตำแหน่งบริหารและปฏิบัติซึ่งบุคลากรทุกระดับต้องรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือนและต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานตามคู่มือซึ่งความคิดเห็นในมิตินี้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในด้านการจัดการกระบวนการ ซึ่งได้นิยามไว้ว่าหมายถึง มีกระบวนการที่สนับสนุนบุคลากรในการทำงานเพื่อให้บรรลุตาม เป้าหมาย มีความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จของ องค์กร มีการใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตเพื่อให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มีวิธีการจัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน มีการตรวจสอบ กระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงเช่น งานด้านการเงิน พร้อมหาทางป้องกันและสอดคล้องกับแนวคิด เรื่องการพัฒนางานองค์กรของพนอพันธุ์ จาตุรงค์สกุล (2542) ที่ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนา องค์กร หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผนมีการวิเคราะห์ปัญหากลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนากระบวนการโดยส่วนรวมทั้งองค์กร เริ่มจากระดับ ผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายในด้านผลลัพธ์ที่ได้เมื่อ กฟน. ดำเนินการทั้ง 6 ข้อ แล้ว ซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสมบุคลากรมีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงเมื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรสมรรถนะสูงทั้ง 6 ข้อ แล้ว การไฟฟ้านครหลวงจะเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะแข่งขันการให้บริการ มีคุณภาพสูงแต่บุคลากรจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งความคิดเห็นในมิตินี้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในด้านผลลัพธ์ที่ได้เมื่อ กฟน. ดำเนินการทั้ง 6 ข้อ แล้ว ซึ่งได้นิยามไว้ว่า ผลลัพธ์การดำเนินการ หมายถึง ผลที่เกิดจากการบริหารจัดการองค์กรในมิติที่ 1 ถึงมิติที่ 6 โดยผลลัพธ์การดำเนินการ แบ่งออกเป็น 4 มิติตามหลักการของ Balanced Scorecard คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผน ยุทธศาสตร์ขององค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของ ไฟฟ้านครหลวงต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร สมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ตามเกณฑ์ความเหมาะสมสามารถ สรุปได้ดังนี้

เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นเหมาะสมมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีระดับ ความคิดเห็นเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.42$) ในขณะที่เพศชายมีระดับความเห็นอยู่ในระดับ เหมาะสมน้อยซึ่งแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดอาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายใน สำนักงานมีโอกาสรับรู้ข่าวสารและเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO มากกว่าเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นช่างที่ต้องออกปฏิบัติงานนอกสำนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วน ๓ หนึ่งที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยทางพันธุกรรม (เพศ) และสรีระ ได้แก่ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ และสัมผัสซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นที่ดีและไม่ดีและยังสอดคล้องกับแนวคิดของออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ในเรื่องของการรับรู้ข่าวสารซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วนและส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยทางสื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัย อันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ในส่วนของอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุเกิน 50 ปี อยู่ในระดับ เหมาะสมมาก ($\mu = 3.20$) รองลงมาบุคลากรที่มีอายุ 41 - 50 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 21 - 40 ปี ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เหมาะสมน้อยที่สุด ซึ่งแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดอาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีอายุมากมีประสบการณ์ การทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยจึงรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่า และบุคลากรที่มีอายุมากซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งในกลุ่มนักบริหารมีโอกาสรับรู้ข้อมูล ข่าวสารมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p.119) ได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยความคิดเห็นว่า เกิดจาก ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดง ความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนของการศึกษาบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.98$) รองลงมาบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ระดับ ปวส. มีความเห็นอยู่ในเหมาะสมมาก ระดับ ปวช. ระดับมัธยมศึกษา และระดับประถมศึกษาที่มีความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดอาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าย่อมรับรู้และเข้าใจยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนของอายุงานนั้น ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุงานในการไฟฟ้านครหลวงมากกว่า 25 ปี อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 4.00$) เท่ากับบุคลากรที่มีอายุงาน 21 - 25 ปี รองลงมาบุคลากรที่มีอายุงาน 16 - 20 ปี มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมมาก ส่วนบุคลากรที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และบุคลากรที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ลำดับสุดท้ายบุคลากรที่มีอายุงาน น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยที่สุด ซึ่งแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดอาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีอายุงานมากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยจึงรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่า และอีกส่วนหนึ่งบุคลากรที่มีอายุงานมากส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มนักบริหารมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p.119) ได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยความคิดเห็นว่า เกิดจาก ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนของตำแหน่งงานบุคลากรที่มีตำแหน่งงานนักบริหารมีความเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.55$) รองลงมาบุคลากรที่มีตำแหน่งงานนักประมวลผลข้อมูล/ นักบัญชี, พนักงานขับยานพาหนะ, พนักงานธุรการ/ พนักงานพัสดุและวิศวกร มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมมาก ส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานช่างเทคนิคและช่างไฟฟ้า มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงาน นักบริหารมีประสบการณ์การทำงานและมีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจึงรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ ในส่วนพนักงานขับยานพาหนะที่มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมเท่ากับนักวิชาการอื่น ๆ นั้นอาจเพราะปัจจุบันมีการจ้าง OUT

SOURCE และขนส่งระบบลอจิสติกส์ ทำให้บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานขับยานพาหนะมีจำนวนน้อย (1คน) ต้องติดตามฝ่ายบริหารในการเข้าประชุมจึงส่งผลให้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้าน HPO ดี ส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานช่างเทคนิคและช่างไฟฟ้า มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยนั้นอาจเพราะต้องออกปฏิบัติงานนอกสำนักงานจึงมีโอกาสรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้น้อยกว่าซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วนส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือ ปัจจัยทางสื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ในส่วนระดับตำแหน่ง (ซี) นั้นบุคลากรตำแหน่งซี 11 - 12 และบุคลากรตำแหน่งซี 9 - 10 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 4.00$) รองลงมาตำแหน่งซี 7 - 8 และตำแหน่งซี 5 - 6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนตำแหน่งซี 3 - 4 มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ซึ่งแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด นั้นอาจเพราะว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน (ซี) ที่สูงส่วนมากจะเป็นกลุ่มนักบริหารย่อมรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่า และมีโอกาสรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วนส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยทางสื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ซึ่งได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนรายได้เฉลี่ยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.38$) รองลงมาบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 30,001 บาท ถึง 40,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 บาท ถึง 30,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย ซึ่งแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด นั้นอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยสูงส่วนมากจะเป็นกลุ่มนักบริหารย่อมรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง : HPO ได้ดีกว่าและมีโอกาสรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วน ๆ หนึ่งที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยทางสื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

และสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ซึ่งได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนของการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO นั้นบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO มากกว่า 1 ข้อ (หลายด้าน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\mu = 3.18$) รองลงมาบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากประกาศต่าง ๆ ของ กฟน. อยู่ในระดับเหมาะสมมากส่วนบุคลากรที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้าโดยตรง จากการประชุม และจากวารสาร กฟน. มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยอาจเป็นเพราะ กฟน. มีการกระจายข้อมูลข่าวสาร HPO ที่ดีจากหลาย ๆ วิธีเพื่อให้ ถึงมือผู้รับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119 - 133) ที่ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้หลายส่วน และส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยทางสื่อมวลชน คือ สื่อ ต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล และสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ซึ่งได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ในส่วนของการเป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO นั้นบุคลากรที่เป็นคณะทำงาน/กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\mu = 2.62$) ในขณะที่บุคลากรที่ไม่ได้เป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุดซึ่งแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดนั้นอาจเป็นเพราะการเป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO นั้นย่อมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO มากกว่าการไม่ได้เป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายใน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิรุติ พัฒนรัฐ (2540, หน้า 15) ที่ได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น *

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องเน้นการประชาสัมพันธ์นโยบายและเป้าหมายทางด้านแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) ให้มากขึ้นเพื่อให้บุคลากรรับรู้ เข้าใจเพิ่มมากขึ้นและพิจารณาทบทวนความยืดหยุ่นของแผนยุทธศาสตร์ตลอดจนการกำหนดวิธีการถ่ายทอดความรู้การวัดผลโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เชิงปฏิบัติการ

- ฝ่ายบริหารของการไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องพิจารณาทบทวนโครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกันกับ KPI และเพื่อมุ่งสู่ทิศทางเดียวกัน
- การไฟฟ้านครหลวงควรดำเนินการจัดการฝึกอบรมด้านการจัดทำแผนโครงการเพื่อให้บรรลุถึงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรทาง ด้านองค์กรสมรรถนะสูงประเด็นมิติด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และมิติด้านการจัดการกระบวนการให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้ถึงยุทธศาสตร์ขององค์กร
- การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องปรับปรุงวิธีการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจและความยั่งยืนเช่นการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นแบบ 360 องศา ตามยุทธศาสตร์ HPO เพื่อลดปัญหาความไม่เป็นธรรมในประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องจัดทำแบบสอบถามภายในองค์กรเพื่อรับฟังปัญหาในด้านทรัพยากรบุคคลและข้อเสนอแนะพร้อมวิเคราะห์แนวทางแก้ไขแล้วนำไปปรับปรุงองค์กรและควรจะต้องใช้หลักการบริหารจัดการด้าน HRD เพื่อสร้างบุคลากรขึ้นมาทดแทนกรณีบุคลากรมีการโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่ง เกษียณอายุหรือลาออกโดยเน้นการฝึกอบรมภายใน (inplant training) เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ในงาน
- การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อการจัดการกระบวนการตามสภาพการณ์ภายนอกและภายในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพ
- การไฟฟ้านครหลวงควรจะต้องจัดตั้งทีมงาน R&D เพื่อพัฒนาวิจัยองค์กรสมรรถนะสูงมิติต่าง ๆ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อการพัฒนาและรองรับการปรับเปลี่ยนไปเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เชิงวิชาการ

1. การไฟฟ้านครหลวงควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงมาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการนำแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงมาใช้มีความแตกต่างกันอย่างไร
2. การไฟฟ้านครหลวงควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบด้านความคิดเห็นและทัศนคติของบุคลากรจากองค์กรหรือบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร