

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้านครหลวง. (2550 ก). *ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของการไฟฟ้านครหลวง*.
(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.mea.or.th/internet/MEAEEXE/index.htm>.
_____. (2550 ข). *ข้อมูลยุทธศาสตร์และการประเมินเกี่ยวกับการบริหารงานของ
การไฟฟ้านครหลวง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.meainet.or.th>.
_____. (2551). *ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:
<http://www.meainet.or.th>.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2532). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิดาเทพ ศิริเวชภัณฑ์. (2543). *กลยุทธ์การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ : กรณีศึกษาบริษัทอู่จี้
เอนเตอร์เทนเมนต์จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพมาศ ชีระเวคิน. (2539). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรุติ พัฒนรัฐ. (2540). *ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรในกองปราบปราม
ที่มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2533). *นโยบายและแผนหลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: เนติกุล
การพิมพ์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2549). *รายงานผลการศึกษา การพัฒนางานการให้มีขีดสมรรถนะสูงของ
การไฟฟ้านครหลวง*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย.
- พนอพันธุ์ จาตุรงค์สกุล. (2542). *กลยุทธ์การพัฒนางานสู่สากล : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท
ร่วมเจริญ กรุ๊ป จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี นิรนาทโกมล. (2544). *การพัฒนางานการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมากิโร. (2544). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอกซ์เปอร์เน็ท.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*
ม.ป.ท.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2524 กุมภาพันธ์ - มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ
ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*, 14 (3), หน้า 8 - 11.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศรีสมบุญ ไยมงคล. (2538). *ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารของภาพตำบล*
ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันจิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริทิพา คำนคร. (2543). *บทบาทของวัฒนธรรมองค์การ ต่อการพัฒนางาน: กรณีศึกษา บริษัท*
ไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอร์ จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2550). *หนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality*
Award : TQA) ประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.
- สุลัดดา พงษ์รัตนมานะ. (2542). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับการปฏิบัติกิจกรรม*
การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน
- สุนันทา เลานันท์. (2544). *การพัฒนางานองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: คีดี.บู๊ตไฮเตอร์.
- สิริพร บุญนันท์. (2539). *ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพสามิต*.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม,
คณะพัฒนาสังคม สถาบันจิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภุญญ. (2542). *การบริหารราชการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- อรุณ รักษ์ธรรม. (2535). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- องอาจ วิพุธศิริ และคณะ. (2540). รายงานการศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนําร่องการพัฒนา
คุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกัน
และสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล. (2541). *Hospital Accreditation* บทเรียนจากแคนาดา. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- เอกวิภา ชาติรอดิเล็ก. (2549). การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็น
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบ
ตอนนอกที่ 2.2. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัญชลี จันทลอย. (2549). ความคิดเห็นของข้าราชการ ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลเกี่ยวกับ
การปรับปรุงโครงสร้างภายในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 ed.). Englewood Cliffs. New Jersey:
Prentice - Hall.
- Foster, C. R. (1952). *Psychology for Life Adjustment*. Chocicaro: American Technology Society.
- Morgan, C. T. & KING, R. A. (1971). *Introduction of psychology*. New York: Mc.Graw Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinions*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice - Hall.
- Organization of mea. (2007). *Using the Literature*. (Online). Available : <http://www.meal.or.th>.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ตามแผนยุทธศาสตร์ HPO (High Performance Organization) : กรณีศึกษาเฉพาะบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงและแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง
2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษา

☐ 3. ปวช.

☐ 4. ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุงานใน กฟน.

☐ 1. น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี

☐ 2. 6 - 10 ปี

☐ 3. 11 - 15 ปี

☐ 4. 16 - 20 ปี

☐ 5. 21 - 25 ปี

☐ 6. มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
5. ตำแหน่งงาน

☐ 1. ช่างไฟฟ้า

☐ 2. ช่างเทคนิค

☐ 3. วิศวกร

☐ 4. พนักงานธุรการ/ พนักงานพัสดุ

☐ 5. พนักงานขับยานพาหนะ

☐ 6. นักประมวลผลข้อมูล/ นักบัญชี

☐ 7. นักบริหาร

☐ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ระดับตำแหน่ง

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ซี 1 - 2 | ☐ 2. ซี 3 - 4 |
| ☐ 3. ซี 5 - 6 | ☐ 4. ซี 7 - 8 |
| ☐ 5. ซี 9 - 10 | ☐ 6. ซี 11 - 12 |
| ☐ 7. อื่น ๆ ระบุ..... | |

7. รายได้เฉลี่ย

- ☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- ☐ 2. ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 20,000 บาท
- ☐ 3. ตั้งแต่ 20,001 บาท ถึง 30,000 บาท
- ☐ 4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ถึง 40,000 บาท
- ☐ 5. มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

8. การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. จากเสียงตามสาย | ☐ 2. จากวารสาร กฟน. |
| ☐ 3. จากการประชุม | ☐ 4. จากหัวหน้าโดยตรง |
| ☐ 5. จากประกาศต่าง ๆ ของ กฟน. | |
| ☐ 6. ได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO มากกว่า 1 ข้อ | |

9. ท่านเป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง : HPO

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ 1. เป็น | ☐ 2. ไม่เป็น |
|----------------------------------|-------------------------------------|

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) : HPO)

ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ด้านการนำองค์กร				
1.1 ท่านรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ของ กฟน. อย่างไร				
1.2 กฟน. มีการกระจายอำนาจและแบ่งการบริหารงานในแต่ละระดับชัดเจน				
1.3 กฟน. มีการกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ				
1.4 กฟน. มีการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นระยะ และทบทวนผลการดำเนินงานในทุกด้าน				
1.5 ทิศทางในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ของ กฟน.				
2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				
2.1 กฟน. มีการวางแผนยุทธศาสตร์เหมาะสมกับขนาดและภารกิจขององค์กร				
2.2 กฟน. มีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ				
2.3 กฟน. มีแผนยุทธศาสตร์ที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์				
2.4 กฟน. มีการเชื่อมโยงเป้าหมายค่าชี้วัดเข้ากับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร				
2.5 กฟน. มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน				

ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย				
3.1 กฟน. มีการวัด สำรวจเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและรับฟังข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการ				
3.2 กฟน. มีการให้บริการคำนึงถึงประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย				
3.3 กฟน. มีการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความสัมพันธ์พร้อมปรับปรุงวิธีสร้างความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การบริการเช่นการเปิดรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ				
3.4 กฟน. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน				
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การวัดผลการดำเนินการ				
4.1 กฟน. มีการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและสร้างนวัตกรรม				
4.2 กฟน. มีระบบข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานและเข้าถึงง่าย	*			
4.3 กฟน. มีระบบการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ				

ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล				
5.1 กฟน.ให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและถูกนำไปปรับปรุงองค์กร				
5.2 กฟน. มีการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และทักษะในการทำงานระหว่างบุคลากร ภายใน				
5.3 กฟน. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีระบบการให้รางวัลสูงใจเพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจ				
5.4 กฟน. มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (career path) พร้อมการพัฒนาในแต่ละ ตำแหน่ง				
5.5 กฟน. มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอยู่ตลอด				
5.6 กฟน. มีระบบการทำงานที่ปลอดภัย ต่อสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อม ตาม มอก. 18001				
5.7 กฟน. มีการมอบหมายงานที่ท้าทาย เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อองค์กร				
6. ด้านการจัดการกระบวนการ				
6.1 กฟน. มีกระบวนการที่สนับสนุนงาน ของท่านให้บรรลุเป้าหมาย				
6.2 มีการเชื่อมโยงกระบวนการและตัวชี้วัด ต่อความสำเร็จขององค์กร				
6.3 กฟน. มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของงาน				



ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ

ชื่อ - สกุล

ว่าที่ร้อยตรี ชาญนลิน โพธิ์ประยูร

วัน เดือน ปีเกิด

วันที่ 31 ธันวาคม 2510

สถานที่เกิด

จังหวัด เพชรบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

45/86 หมู่ 1 แขวงหลักสอง เขตบางแค

จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10150

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540 - 2549

วิศวกรไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน

พ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน

นักบริหาร 7 ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย การไฟฟ้า

นครหลวง

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2534

อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สถาบันมหาวิทยาลัยสยาม

พ.ศ. 2551

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

