

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



242602



ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแบบยุทธศาสตร์องค์กร
สมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization)
กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย

ว่าที่ ร.ต.ชาญนรินทร์ โพธิ์ประยูร

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ตุลาคม 2551
ฉบับที่นี้เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา



ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร

สมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization)

กรณีศึกษานักวิชาการฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย



ว่าที่ ร.ต.ชาญนลิน โพธิ์ประยูร

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร และคณะกรรมการควบคุม
มาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



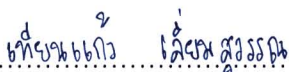
(ดร.ศิรินทร ภูจินดา)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการบริหาร



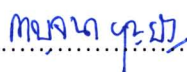
(ดร.นันทวัน อินทชาติ)

ประธานกรรมการ



(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

กรรมการ



(อาจารย์กาญจนา บุญยัง)

กรรมการและเลขานุการ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



(รองศาสตราจารย์ ศรีติ สุกุลรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

วันที่ 1๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕1

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) กรณีศึกษา ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายครั้งนี้ สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ศรินทร ภูจินดา, ดร.นันทวัน อินทชาติ, อาจารย์ สิริภพ สุวรรณเกสร และ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ซึ่งได้สละเวลาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณวิชา ธรรมยุทธสกุล รองผู้อำนวยการกองอุปกรณ์งานจำหน่าย คุณณิณนิต เจริญนาค บุคลากร 5 แผนกบริหารทั่วไป ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของการไฟฟ้า นครหลวงที่มีส่วนช่วยเหลือในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ รวมทั้งบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ เพื่อน ๆ ในกลุ่ม รปม. 4 ที่มีส่วนในการให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และให้กำลังใจ ทำให้การศึกษานี้ลุล่วงได้ ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีอุปการะคุณ คณาจารย์ที่ให้การสนับสนุนการศึกษานี้ทุกท่าน

ว่าที่ ร.ต.ชาญนลิน โพธิ์ประยูร

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) กรณีศึกษาฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ว่าที่ ร.ต.ชาญนลิน โพธิ์ประยูร
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

242602

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) กรณีศึกษาฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคลากร ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย (ฝอจ.) ที่มีต่อการบริหารงานของ กฟน. ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) : TQA และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานใน กฟน. ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ย การรับข้อมูลข่าวสาร ด้าน HPO และการเป็นคณะทำงาน/ กรรมการด้าน HPO โดยทำการรวบรวมข้อมูลของประชากรทั้งหมดของ ฝอจ. จำนวน 261 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ตารางเปรียบเทียบ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็น 1) ด้านการนำองค์กรโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ของ กฟน. อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ยกเว้นการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การวัดผลการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมน้อย 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ยกเว้นการให้โอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงองค์กรนั้น อยู่ในระดับเหมาะสมน้อย 6) ด้านการจัดการกระบวนการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก 7) ด้านผลลัพธ์ที่ได้โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนองค์กรจะมีการพัฒนาขีดความสามารถสูงขึ้น อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ยกเว้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรสูงขึ้นนั้น อยู่ในระดับเหมาะสมน้อย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

สารบัญ..... จ

สารบัญตาราง..... ข

สารบัญภาพ..... ฉ

บทที่

1 บทนำ 1

 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

 ขอบเขตของการวิจัย 3

 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

 แนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา

 (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA)..... 8

 เกณฑ์การให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQAของสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ

 เพื่อองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) : HPO 16

 ทฤษฎีการจัดการ..... 19

 ทฤษฎีการพัฒนองค์กร 25

 แนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น 28

 การไฟฟ้านครหลวงและแผนยุทธศาสตร์ด้านองค์กรสมรรถนะสูง..... 32

 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 37

 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 40
	วิธีการศึกษา 40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 40
	ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล..... 40
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 40
	วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 42
4	ผลการศึกษา 43
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 45
	ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) : HPO 50
	ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย ที่มีต่อการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์ HPO : (High Performance Organization) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ : TQA..... 59
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 87
	สรุปผลการศึกษา..... 87
	อภิปรายผล..... 89
	ข้อเสนอแนะ 97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	102
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	116

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การประเมินสถานการณ์ของการไฟฟ้านครหลวง	36
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	45
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	45
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	46
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	47
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	48
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	48
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านองค์กรสมรรถนะสูง:HPO.....	49
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการที่ท่านเป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้านองค์กรสมรรถนะสูง: HPO.....	49
11 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวง ด้านการนำองค์กร	50
12 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงด้านการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์.....	51
13 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย.....	52
14 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้การวัดผลการดำเนินการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ไฟฟ้านครหลวงด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคล.....	54
16 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ไฟฟ้านครหลวงด้านการจัดการ กระบวนการ	55
17 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ไฟฟ้านครหลวงด้านผลลัพธ์ที่ได้เมื่อ กพน. ดำเนินการทั้ง 6 ข้อแล้ว	56
18 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการแปลความจำแนกตาม ความคิดเห็น ของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ไฟฟ้านครหลวงตามมิติทั้ง 7 ด้าน ขององค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization)	57
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามเพศ	59
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามอายุ	61
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามอายุงานใน กพน.	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามตำแหน่งงาน 70
24	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน..... 73
25	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามรายได้เฉลี่ย 76
26	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน HPO 79
27	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่ายที่มีต่อการบริหารงาน ของการไฟฟ้านครหลวงตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสมรรถนะสูง : HPO (High Performance Organization) จำแนกตามการได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงาน/ กรรมการหรือผู้ตรวจประเมินภายในด้าน HPO 82
28	บุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย จำแนกตามข้อเสนอแนะที่จะใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาความคิดเห็นเพื่อนำองค์กรมุ่งสู่ องค์กรสมรรถนะสูง : HPO ในภาพรวมของบุคลากรฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย ทั้ง 7 ด้าน 84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการองค์กรสมรรถนะสูง: HPO..... 15
2	แสดงโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง 32
3	แสดงโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย(ผอจ.) 33
4	แผนที่ยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้านครหลวง 35
5	การประเมินสภาพแวดล้อมและสถานภาพของการไฟฟ้านครหลวง..... 35
6	กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 39