บทที่ 1

บทนำ

ที่มาของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัฒน์ เป็นการดำเนินงานภายใต้สภาวะการแข่งขัน เป้าหมายของธุรกิจในยุคปัจจุบันและอนาคตจึงเปลี่ยนแปลงการทำกำไรสูงสุดไปสู่การรักษาลูกค้าเดิมแล้วเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะลูกค้าเป็นปัจจัยประการเดียวที่ทำให้ธุรกิจมีโอกาสทำกำไร เนื่องจากลูกค้าเป็นแหล่งรายได้ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของกำไร ในองค์กรที่มีคุณภาพ พนักงานทุกคนจะมีทัศนคติที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พนักงานทุกหน่วยงานในองค์กรจะทำตัวเสมือนตนเองมีลูกค้า ระบบคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือประการหนึ่งในการสร้างคุณภาพ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่หลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจในการพัฒนาองค์กรโดยประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐานดังกล่าว

จากนโยบายของรัฐบาลเฉพาะในส่วนที่สำคัญได้แก่ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2535 เรื่องแนวทางการดำเนินงานในอนาคตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2539 เรื่อง แนวทางในการปรับโครงสร้างและการแปรรูปกิจการไฟฟ้าของประเทศไทย รวมทั้งเป้าหมายและนโยบายด้านการพัฒนาพลังงานของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ทรัพยากรพลังงาน แหล่งผลิตและระบบส่ง อัตราค่าไฟฟ้า บุคลากร ระบบการบริหาร เทคโนโลยี สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีบทบาทในการสนับสนุนการเจริญเติบโตและพัฒนาทางเศรษฐกิจบริการและอุตสาหกรรมในด้านปัจจัยต้นทุนพลังงาน ให้ผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันในตลาดโลกตลอดมา ในยุคของการแข่งขันเสรีสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรมในปัจจุบันและอนาคตให้สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าที่มีต้นทุนอยู่ระดับที่จะสนับสนุนให้อุตสาหกรรม และธุรกิจบริการของประเทศมีต้นทุนที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ในยุคโลกาภิวัตน์ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากประกอบกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเองก็ยังต้องมีคู่แข่งในการผลิตไฟฟ้ามากขึ้นในอนาคต เพื่อให้โอกาสลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเลือก

ใช้ปัจจัยพลังงานที่มีต้นทุนต่ำกว่า เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดเสรีได้ต่อไป (วัฒนา รัตนโชติ, 2539, หน้า 190)

แนวทางบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (predicative management) จึงเป็นแนวทางการบริหารที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน และเป็นวิธีการบริหารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงต้องกำหนดนโยบายด้านคุณภาพขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาคุณภาพการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ คุณภาพของไฟฟ้าและผลิตผลพลอยได้ คุณภาพบุคลากร คุณภาพการบริหาร คุณภาพระบบงาน คุณภาพของภาพลักษณ์ และคุณภาพของชีวิตการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพดำเนินไปโดยประสานสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกัน อันเป็นรากฐานในการพัฒนาองค์กรต่อไป ด้วยนโยบายหลักนี้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความจำเป็นในการปรับกลยุทธ์บริการที่เหมาะสมกับการดำเนินงานแบบธุรกิจให้สามารถแข่งขันในตลาดพลังงานในอนาคต ให้สามารถเพิ่มผลผลิตภาพในการผลิตและบริการให้เป็นที่เชื่อถือได้ของลูกค้า หรือประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้คุณภาพสนองตอบตรงตามความต้องการ และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและสามารถชนะคู่แข่งขันในอนาคต

ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 เป็นระบบประกันคุณภาพในการทำงานที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กำลังให้ความสนใจ ถึงแม้ว่าเริ่มประกาศใช้งานมาตั้งแต่ปี 2530 และประเทศไทยเพิ่งจะเริ่มนำเข้ามาใช้ตั้งแต่ปี 2535 หรือสิบปีที่ผ่านมา ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ประกอบการในประเทศไทยได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ไปแล้วประมาณ 300 ราย เกือบจะล้าหลังที่สุดในประเทศกลุ่มอาเซียน และในทวีปอื่น บางคนอาจจะมองกันว่าระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในแง่ลบ และเห็นว่าการบังคับเป็นการกีดกันทางการค้า แต่ถ้าจะมองกันอย่างเป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 จะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการมากกว่าที่จะก่อให้เกิดผลเสีย สำหรับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีหลายหน่วยงานที่นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้งานทั้งจากที่ได้รับใบรับรองและหน่วยงานที่มีกำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 อยู่

หน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานและได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกแล้วนั้น จะเห็นว่าในการปฏิบัติงานจะเป็นระบบ มีความแน่นอน ไม่มีการข้ามขั้นตอน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความสูญเสียจากการทำงานผิดพลาด เป็นการสร้างระบบมาตรฐานการทำงานที่มีวินัยและเป็นทีม ที่มิใช่ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะคน แต่จะพัฒนาคนให้ทำงานสามารถสลับตำแหน่ง หน้าที่ได้เสมอ มีระบบเอกสารเป็นหลักฐาน ควบคุมการทำงานทุกขั้นตอนไม่ว่าเวลาจะผ่านไปกี่ปีกระบวนการควบคุม

การทำงานนี้ก็จะถูกบันทึกไว้เปรียบเสมือนคัมภีร์ในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งการประกันคุณภาพ ลดต้นทุน การผลิตและที่สุดก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (อาสา อรรถยุกติ, 2540, หน้า 19) หน่วยงานที่ยังไม่ได้รับใบรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 แต่นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 เข้ามาใช้เพื่อขอใบรับรองนั้น เป็นเรื่องการปรับระบบของงานที่ทำอยู่เดิมย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อพนักงานทั้งในทางผลของงาน อาจจะมีมาตรฐานที่ทำงานที่เป็นระบบแน่นอนไม่ซ้ำซ้อนและมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องมากขึ้น แต่ในทางปฏิบัติเมื่อนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 เข้ามาปรับใช้ในระบบงานนั้น จำเป็นต้องมีการจัดทำและปฏิบัติตามเอกสารต่าง ๆ จำนวนมาก เป็นการเพิ่มงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องของความพึงพอใจในการดำเนินงาน ความสำเร็จของงาน และขาดความร่วมมือ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็นระดับฝ่าย รวมทั้งสิ้น 75 หน่วยงาน หน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานและได้รับการรับรองแล้วจำนวน 19 หน่วยงาน หน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานแล้วแต่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานจำนวน 24 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ไม่ได้นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานจำนวน 32 หน่วยงาน จากการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้กับพนักงานซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน ด้วยระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นเสมือนนวัตกรรมสำหรับพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจต่อนวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่ง (Roger & Shoemaker, 1971, p. 99) ได้อธิบายว่า กระบวนการยอมรับ (adoption process) หรือ กระบวนการตัดสินใจต่อนวัตกรรม (the innovation-decision process) คือ กระบวนการทางด้านจิตใจของบุคคลโดยผ่านขั้นตอนความรู้ จนถึงขั้นตอนตัดสินใจยอมรับ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ๆ เพราะปกติคนเราจะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงไม่มั่นใจในอนาคต (Roger, 1983, p. 164) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจต่อนวัตกรรม (the innovation-decision process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการ ขั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นการยืนยัน

ฝ่ายฝึกอบรม เป็นหน่วยงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่จะช่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในกลุ่มงานต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการและการจัดการ ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะตามความรับผิดชอบ ได้มาตรฐานทันต่อวิทยาการและเทคโนโลยีที่พัฒนาเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานต่อองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายขององค์กรและความจำเป็นในการ

ฝึกอบรมขององค์กร รวมทั้งการดำเนินการตามโครงการด้านการฝึกอบรมและโครงการพิเศษอื่น ๆ ที่จัดให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และหน่วยงานภายนอก ภารกิจของฝ่ายฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้การศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับงานในอนาคต การพัฒนาบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และทัศนคติที่ดีในทุก ๆ ด้าน การออกแบบหลักสูตร การฝึกอบรมและประเมินผล การพัฒนาอุปกรณ์การสอน การดูแลอาคารสถานที่ การบริการการฝึกอบรม และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

โครงสร้างของฝ่ายฝึกอบรม ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกอง 4 กอง ดังต่อไปนี้

1. กองฝึกอบรมปฏิบัติการโรงไฟฟ้าและระบบส่ง รับผิดชอบการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการเดินเครื่อง การบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าพลังความร้อน ระบบสื่อสาร และการฝึกอบรมด้วย ห้องปฏิบัติการจำลอง (simulator)

2. กองฝึกอบรมบริหารและงานทั่วไป รับผิดชอบการฝึกอบรมด้านบริหารและงานทั่วไป หลักสูตรปฐมนิเทศ หลักสูตรเพื่อสุขภาพที่ดี หลักสูตรคอมพิวเตอร์ การให้คำปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากร และการจัดองค์กรแก่หน่วยงานทั่วไป

3. กองศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง รับผิดชอบการให้บริการในการจัดฝึกอบรมด้านโรงไฟฟ้าพลังความร้อนที่ใช้แก๊สเป็นเชื้อเพลิงและการจัดฝึกอบรมด้านบริหาร การให้บริการสถานที่ฝึกอบรม

4. กองศูนย์ฝึกอบรมแม่เมาะ รับผิดชอบการจัดฝึกอบรมด้านโรงไฟฟ้าพลังความร้อนที่ใช้ถ่านหินเป็นหลัก การจัดฝึกอบรมด้านการจัดการ เป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาคเหนือ และร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ด้านการฝึกอบรมและการศึกษา

การนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาบริหารงานเพื่อประกันมาตรฐานของฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ทำให้ต้องมีการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องระบบคุณภาพ มีความสามารถในการวิเคราะห์งาน สามารถจัดทำระบบเอกสารจัดทำบันทึกคุณภาพและมีการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องทั้งก่อนขอรับการรับรองและหลังการได้รับการรับรอง จะเห็นได้ว่าการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการบริหารงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จะต้องมีการจัดทำและปฏิบัติตามเอกสารต่าง ๆ จำนวนมาก (เสาวนิตย์ ชัยมุกสิก, 2524, หน้า 32) ซึ่งขัดกับการทำงานประจำ อาจเป็นการเพิ่มภาระของผู้ปฏิบัติงานที่มีมากอยู่แล้วให้มีภารกิจสูงขึ้น ในการทำงานของแต่ละฝ่าย แต่ละกอง จะต้องมีการจัดทำระบบเอกสารแสดงขั้นตอนและวิธีการทำงาน ซึ่งทุกคนเห็นว่าไม่น่าจะต้องเขียนระบบเอกสาร

เอกสารขึ้นมาก็ได้ เพราะทุกคนก็สามารถปฏิบัติงานได้เป็นปกติวิสัยอยู่แล้ว เป็นการเสียเวลาและเพิ่มภาระงานอีกด้วย เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรได้มีการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาสากล ISO 9000ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เป็นประโยชน์สูงสุดในการนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาว่าจะให้มีการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ไปใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานอื่นที่ยังไม่ได้ดำเนินการ และให้หน่วยงานที่ใช้ระบบคุณภาพมาตรฐาน สากล ISO 9000 ได้นำไปปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 กับประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 กับประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรมในการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา เสริมสร้างพฤติกรรม และบรรยากาศที่พึงประสงค์ในการบริหารงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 และประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน ที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 และประสบการณ์ในการทำงานมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหา ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปร ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 และประสบการณ์ในการทำงานในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ (Hertzberg) และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ กริบสัน,อีแวนซีวิชและดอนแนวลี่ (Gibson, Ivencevich and Donnelly) เชื่อว่า การอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นตัวบ่งชี้ หรือทดสอบได้ว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิผล ซึ่งกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลและสภาพแวดล้อมขององค์กรจะมีหลาย ๆ ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและสภาพการทำงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จาก 2 กลุ่ม คือ หน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานและได้รับการรับรองแล้ว จำนวน 2 หน่วยงาน พนักงาน195 คน หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 แต่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวน 2 หน่วยงาน พนักงาน 133 คน รวมพนักงานที่เป็นประชากรทั้งหมด 328 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มอย่างง่าย(multi-stage random sampling) โดยใช้ลักษณะของหน่วยงานเป็นเกณฑ์ จำนวนทั้งหมด 295 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

3.1 ลักษณะของหน่วยงาน

3.1.1 หน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

3.1.2 หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

3.2 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน

3.2.1 น้อยกว่า 15 ปี

3.2.2 ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป

ตัวแปรตาม

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในด้านความพึงพอใจและ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.3.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

3.3.2 วิธีการบังคับบัญชา

3.3.3 ความรับผิดชอบของพนักงาน

3.4 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3.4.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

3.4.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

3.4.3 สภาพการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

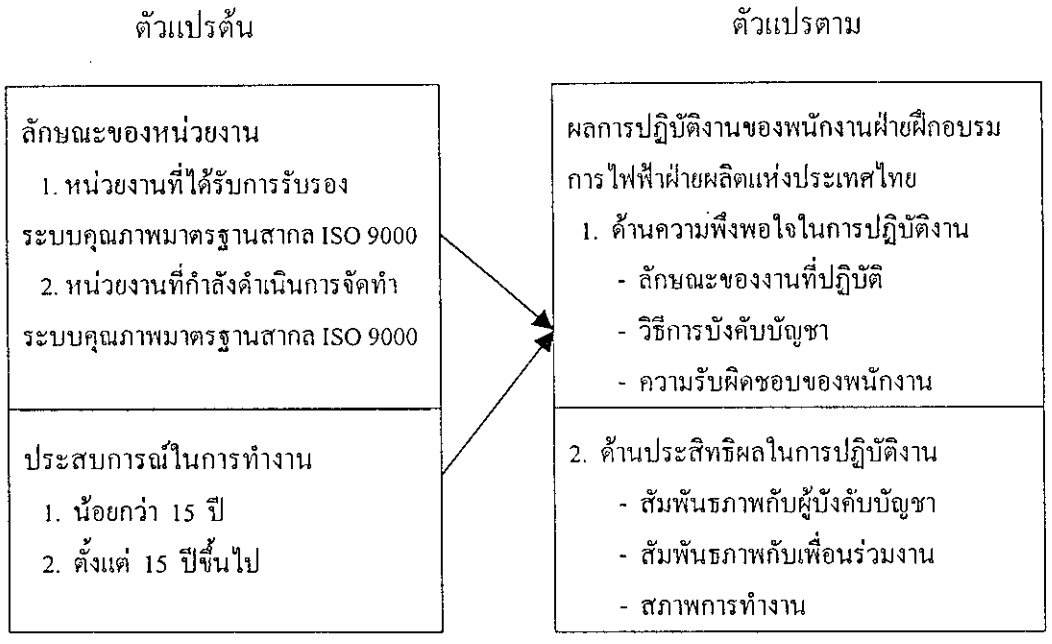
การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการและกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิดเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ใช้แนวความคิดของเฮอร์ซเบอร์ (Hertzberg) และแนวคิดของกริบสัน,อีแวนซีวิชและดอนแนวลี่ (Gibson, Ivencevich & Donnelly) มาใช้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจและด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ วิธีการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบของพนักงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

จากกรอบแนวคิดผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนด คำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 เป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรโดยเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่ขั้นตอนการผลิต กาติดต่อขายสินค้า การจัดซื้อ การตรวจสอบ และการจัดส่งให้ได้คุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการเกิดความพึงพอใจ

2. ลักษณะของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานของฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ระหว่างหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 และหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

3. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานฝ่ายฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้น จากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งเป็นความรู้สึกต่อลักษณะงาน วิธีการบังคับบัญชา และความรับผิดชอบของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ภาระงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และมีข้อบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน ตรวจสอบได้

6. วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางที่ผู้บริหารนำมาใช้บังคับบัญชาพนักงาน ตำแหน่ง และอำนาจหน้าที่ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา การให้ความยุติธรรม และการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

7. ความรับผิดชอบของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร หรือผู้ร่วมงานและปฏิบัติจนบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน

9. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ทั้งในสายการบังคับบัญชาและในฐานะส่วนตัว ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา การให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับพนักงาน

10. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน ในหน่วยงานเดียวกัน ที่เป็นไปในลักษณะของความร่วมมือกันเป็นอย่างดี มีการพบปะสังสรรค์ ช่วยเหลือและปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน

11. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม และเครื่องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนอุปกรณ์ที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

12. ฝ่ายฝึกอบรม หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

13. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หมายถึง รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ดำเนินกิจการด้านพลังงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512