

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานของชาติทำหน้าที่ผลิตกระแสไฟฟ้าให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าของประเทศได้อย่างเพียงพอ มั่นคง เชื่อถือได้ และราคาเป็นธรรม ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจของประเทศบางปีไม่ดี แต่ทว่าหากมองระยะยาวแล้ว ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในอนาคตจะสูงขึ้นกว่าปัจจุบัน ซึ่งการสร้างโรงไฟฟ้าแต่ละแห่ง ต้องมีการวางแผนล่วงหน้า เพราะโรงไฟฟ้าแต่ละโรงต้องใช้เวลาคึกคักความเหมาะสม จัดทำรายงานผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมสำรวจ ออกแบบ จัดทำเอกสารประกวดราคา และการก่อสร้าง อีกทั้งยังต้องทำความเข้าใจกับชุมชนบริเวณนั้น ซึ่งในแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้ากำหนดให้มีโรงไฟฟ้าถ่านหิน และโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ ทำให้เกิดความเสียด้านปัญหาการยอมรับของชุมชน ประชาชน อาจได้รับการต่อต้าน ทำให้การก่อสร้างโรงไฟฟ้าต้องล่าช้า หยุดชะงักหรือล้มเลิกไป

ในอดีตกฟผ.เป็นผู้ผลิตกระแสไฟฟ้ารายใหญ่ แต่ในปัจจุบันสัดส่วนในการผลิตกระแสไฟฟ้าของ กฟผ. เมื่อเทียบกับ Independent Power Producer (IPP) และ Small Power Producer (SPP) แล้ว ลดลงตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในช่วงปี 2550-2564 กฟผ.สามารถลงทุนในกิจการไฟฟ้าในด้านการผลิตกระแสไฟฟ้าได้เพียง 771,959 ล้านบาท ในขณะที่ IPP, SPP และจากประเทศเพื่อนบ้าน 711,014 ล้านบาท (กระทรวงพลังงาน, 2550: ออนไลน์) ซึ่งกฟผ.ต้องบริหารเชิงธุรกิจมากขึ้น ต้องแข่งขันกับภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อให้กฟผ.สามารถแข่งขันกับเอกชนได้ ทำให้กฟผ.ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ ทั้งในด้านลดขนาดองค์กรลง โดยรับพนักงานเข้าใหม่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าพนักงานที่เกษียณอายุไป ปี 2543 มีพนักงาน 29,175 คน จำนวนพนักงานลดลงเรื่อยๆจนปี 2552 มีพนักงาน 23,504 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์)

โดยในปัจจุบันอายุเฉลี่ยของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งพนักงานจะเกษียณอายุในช่วงปี 2552 - 2561 มีจำนวนถึง 10,196 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) พนักงานเหล่านั้นมีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนาน ซึ่ง พนักงานเข้าใหม่นอกจากจะต้องได้รับการอบรมตามหลักสูตรต่างๆแล้ว ยังจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การแก้ไขปัญหาต่างๆ นอกเหนือจากตำรา ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดจากผู้ที่จะเกษียณอายุเหล่านั้น และต้องมีการ

นาระบบพัฒนาคุณภาพใหม่ ๆ มาใช้ มีระบบการทำงานที่ซับซ้อนขึ้น ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัว รับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น

ความผูกพันที่พนักงานมีต่องานจะช่วยทำให้ กฟผ.สามารถปรับตัวเพื่อแข่งขันกับภาคเอกชนได้โดยง่าย เนื่องจากความผูกพันต่องานเป็นภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กร (Schaufeli, 2002) เป็นผลให้องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่องาน ย่อมแสดงพฤติกรรมทางด้านลบต่อองค์กร เช่น การไม่ตรงต่อเวลา การไม่ตั้งใจทำงาน ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และผลสำเร็จขององค์กร ไม่มีความพยายามทุ่มเทในการปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างเพียงพอเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ขัดขวางหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือลาออกจากองค์กรไป ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว นับว่าเป็นผลเสียต่อองค์กรต่อการพัฒนาองค์กรรวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการสรรหา และพัฒนาพนักงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อและเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนองค์กร

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยจะศึกษาปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ซึ่งมีผลต่อการกระทำพฤติกรรมแม้ที่จะเผชิญกับสิ่งที่ยากให้บรรลุเป้าหมาย และด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) ซึ่ง บรรยากาศในการให้บริการเกี่ยวข้องและส่งผลโดยตรงกับบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงไปยังการแบ่งปันการรับรู้ต่อสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร (J.W. Johnson, 1996) อันจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่องานของพนักงาน อันจะเป็นผลให้พนักงานเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งงานบำรุงรักษาเป็นส่วนงานที่จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์รวมถึงการสอนงาน เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องจักรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และแตกต่างจากเริ่มต้นสร้างโรงไฟฟ้า และโรงไฟฟ้าแม่เมาะเป็นโรงไฟฟ้าที่ใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ โดยผลการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างพนักงานที่มีคุณภาพและความทุ่มเทในการทำงานเพื่อความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความ

ผูกพันต่องานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ของฝ่ายอื่นๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ  
ต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบผลของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา  
โรงไฟฟ้าแม่เมาะ
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ในการพัฒนาบุคลากร และเพิ่ม  
ระดับการสร้างควมผูกพันกับพนักงาน เพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่องาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเกี่ยวกับงาน ที่  
ตนเองรับผิดชอบ โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือใจจดใจจ่ออยู่กับงาน มี  
ชีวิตเพื่องาน พอใจในงานที่ทำอยู่ และทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่  
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับ  
งาน (Absorption)

พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)อ.  
แม่เมาะ จ.ลำปาง

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ หมายถึง พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่าย  
ผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือ  
พฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้ หมายถึง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง