

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ISO คืออนุกรมมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ.2530(ค.ศ.1987) ซึ่งประเทศต่างๆได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) ได้รับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้และประกาศเป็นอนุกรมระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 ในปี พ.ศ. 2534 ซึ่งมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการและต่อมา ISO ได้ปรับปรุงอนุกรมมาตรฐานนี้และประกาศใช้ในปี พ.ศ.2537 (ค.ศ.1994) ซึ่ง สมอ.ได้ปรับปรุง มอก.-ISO 9000 และประกาศใช้ในปี พ.ศ.2539 สำหรับมาตรฐานที่ใช้ในการขอรับการรับรองคือ ISO 9001,ISO 9002 และ ISO 9003 เท่านั้น (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2542)

ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรได้ เพราะระบบบริหารดังกล่าวจะมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการจนถึงขั้นสุดท้าย

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2543) จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัด นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาบริหารงานทั่วทั้งองค์กรโดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง ปี พ.ศ. 2544 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2503 ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 108 คน ได้นำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้เมื่อเดือนเมษายน 2544 โดยพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedures : QP) และ วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ที่ได้จัดทำขึ้นภายใต้ข้อกำหนด 20 ข้อตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยจะขอการรับรองใน 5 กิจกรรมหลักคือ

1. กิจกรรมการจดหน่วยพิมพ์บิล และการเก็บเงิน
2. กิจกรรมการขยายเขตระบบจำหน่าย
3. กิจกรรมการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4. กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
5. กิจกรรมการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ

การนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในครั้งนี้จะครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานในระบบดังกล่าว ซึ่งองค์กรได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2544 จากสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ EIT-CBO โดยวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ EIT-CBO, 2544)

จากการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้นั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานหลังการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ซึ่งจะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานหลังการนำเอา ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อปัจจัยงใจในการทำงาน หมายถึง ท่าที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่อปัจจัยงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยบำรุงรักษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

พนักงาน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนทั้งหมด ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน