

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) มีหน้าที่ในการจัดหาและผลิตถ่านลิกไนต์ที่มีคุณภาพมาตรฐานทุกด้าน เพื่อส่งถ่านให้แก่โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้วยเป้าหมายการส่งถ่านที่มีคุณภาพตามที่กำหนดให้โรงไฟฟ้าแม่เมาะประมาณ 17.22 ล้านเมตริกตัน หัวใจของขบวนการชุด-ขนถ่านและคินของหน่วยงานเหมืองแม่เมาะ ก็คือบุคลากรและเครื่องจักรที่ทรงประสิทธิภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ, 2548: 1)

ในอดีตการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการบำรุงรักษา และซ่อมเครื่องจักรกลนั้น พนักงานจะดำเนินการตามที่หน่วยงานด้านวางแผนกำหนดไว้ โดยปฏิบัติงานตามขั้นตอนของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบ แต่ไม่มีการตรวจสอบหรือตรวจวัดคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานว่างานที่หน่วยงานตนเองรับผิดชอบนั้นเมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ครบทุกขั้นตอนจนกระทั่งส่งมอบงานให้หน่วยงานเจ้าของเครื่องจักรกลนั้นมีคุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยหน่วยงานสายงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล, กองโรงงาน, กองบำรุงรักษาไฟฟ้า และกองวางแผนบำรุงรักษา ได้ตระหนักถึงหน้าที่และภารกิจอันสำคัญยิ่งนี้ ที่จะต้องดำเนินการทำให้เครื่องจักรมีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ

ปัจจุบันหน่วยงานสายงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ มีความพร้อมในศักยภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการงานซ่อม-บำรุงรักษาเครื่องจักรกล กล่าวคือ ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ด้านการให้บริการงานซ่อม-บำรุงรักษาเครื่องจักรกล มาใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2544 โดยกำหนดนโยบาย คือ “มุ่งมั่นให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมเครื่องจักรกลที่เชื่อถือได้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ซึ่งมีวัตถุประสงค์การดำเนินการด้านคุณภาพดังต่อไปนี้ (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ), สำนักงาน ISO 9000 , 2544 : 1)

1. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับผลผลิตที่ตรงข้อกำหนด
2. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับผลผลิตที่ส่งมอบภายในเวลาที่กำหนด
3. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าความต้องการในผลผลิตและการ

#### บริการ

4. เพื่อให้ผลผลิตและการบริการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จากนโยบายและวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความร่วมมือ สนับสนุนและผลักดันในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure) และ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จนบรรลุวัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กร และได้รับใบรับรองเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2545 โดยสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ (สรอ.) (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ), สำนักงาน ISO 9000, 2545: 1)

แน่นอนที่สุดเมื่อนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000:2000 เข้ามา มีส่วนในการปฏิบัติงานย่อมมีผลกระทบทำให้ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งใน ส่วนของงานด้านช่างและงานด้านเอกสาร ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีความพึงพอใจ ในการที่จะให้ความร่วมมือและให้ความสนับสนุนส่งเสริมในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9000:2000 มาใช้ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามนโยบายและ วัตถุประสงค์ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากลขององค์กร ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานไม่ได้ ศึกษาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 เพื่อ เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมือง แม่เมาะ) ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดควบคู่ไปกับนโยบายและวัตถุประสงค์ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

**ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000** หมายถึง ระบบคุณภาพที่ดำเนินการและควบคุมองค์กรอันเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ตามหลักการในการบริหารระบบคุณภาพมาตรฐาน 8 ประการ ได้แก่

1. ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier)

**พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)** หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสายงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล กองโรงงาน กองบำรุงรักษาไฟฟ้า และกองวางแผนบำรุงรักษา ในอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

**การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)** หมายถึง สถานประกอบการซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 801 หมู่ที่ 6 ต.แม่เมาะ อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง 52220