

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ได้นำแนวคิด และทฤษฎี รวมถึงวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000
2. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

1. แนวคิดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000

ความหมายมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000

ISO 9001 คือ การระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพที่ซึ่งองค์กรต้องการแสดงถึงความสามารถในการจัดหาผลผลิตที่สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของลูกค้า และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (นทบุรี), โครงการสำนักงาน ISO 9000, 2544: 4)

หลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2544)

ปัจจุบันประเด็นสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ บรรลุซึ่งความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนหรือดำเนินการจัดตั้งการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการของ ISO ซึ่งประกอบด้วย

1. มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
5. การเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to

Decision Making)

8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนพื้นฐานในการตัดสินใจ (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

หลักการที่ 1 องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus Organization) องค์กรทั้งหลายขึ้นอยู่กับลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และผลักดันให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

หลักการข้อนี้เป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้เขียนเชื่อว่าองค์กรต่าง ๆ ในฐานะผู้ประกอบการต่างเข้าใจและยอมรับกันดีอยู่แล้ว จนมีคำพูดที่ไม่มีใครกล้าปฏิเสธว่า ลูกค้าคือพระราชา ดังนั้นการปฏิบัติที่ต้องมีเพื่อให้สอดคล้องตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพข้อนี้ได้แก่

1. ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การส่งมอบ ราคา ตลอดจนเงื่อนไขอื่นๆ ของลูกค้า
2. ทำให้เกิดความมั่นใจเกี่ยวกับความสมดุลของความต้องการความคาดหวังระหว่างลูกค้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร(Stakeholders) ซึ่งได้แก่เจ้าของ ประชาชน ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนสังคมโดยรวม
3. ดำเนินการสื่อสารเรื่องความต้องการและคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่รับรู้ทั่ว
องค์กร
4. ทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการปฏิบัติการขององค์กรในอันที่
ตอบสนองความพึงพอใจดังกล่าว
5. ดำเนินสัมพันธ์ภาพอันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership) กลุ่มผู้นำขององค์กรจัดให้มี ความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยควรจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในลักษณะที่พนักงานขององค์กรสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความเป็นผู้นำเป็นการแสดงให้เห็นความสามารถของกลุ่มผู้นำ หรือบรรดาผู้บริหาร องค์กรในลักษณะที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในแนวทางที่ได้กำหนดไว้ โดยอาศัย การมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งหมด อันจะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งกิจกรรมหรือ สภาพการปฏิบัติที่จำต้องทำให้เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่

1. การมีความตื่นตัว และมีการดำเนินงานในกลุ่มผู้นำให้เห็นเป็นตัวอย่าง
2. การมีความเข้าใจ และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมใน
องค์กร

3. การพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เจ้าของกิจการ พนักงานขององค์กร ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยส่วนรวม
4. จัดให้มีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน
5. จัดให้มีรูปแบบของความร่วมมือ และรูปแบบแห่งบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับขององค์กร
6. สร้างความเชื่อถือในแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
7. จัดให้พนักงานขององค์กร ได้มีทรัพยากร และความเป็นอิสระที่พอเพียงในการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขแห่งความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ
8. ให้กำลังใจ กระตุ้น และยอมรับในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน
9. ส่งเสริมการสื่อสารในรูปแบบที่เปิดเผย และเที่ยงตรง
10. ให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงานแก่พนักงาน
11. กำหนดจุดหมาย และเป้าหมายที่ท้าทายขององค์กร

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน(Involvement of People) พนักงานทุกระดับคือ ปัจจัยขององค์กรและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทั้งหมด ทำให้เขานั่นได้ใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกเน้นและให้ความสำคัญอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานหรือมนุษย์คือ ทรัพยากรที่มีความสำคัญในฐานะปัจจัยการผลิต (ในองค์กรการผลิต) และปัจจัยการให้บริการ (ในองค์กรภาคการบริการ) ที่จะทำให้การผลิตหรือการบริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หากได้มีการทำให้พนักงานทุกคนได้ใช้ความสามารถของแต่ละคนอย่างเต็มที่เพื่อทำงาน การที่จะทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้ความสามารถในทางการบริหารงานของผู้บริหารแต่ละระดับทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้กิจกรรมที่จะเกิดตามมาเมื่อมีการเอาหลักการข้อนี้มาใช้ได้แก่

1. ยอมรับในความเป็นเจ้าของ และหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา
2. ค้นหาลักษณะดีหรือร้นเพื่อเป็น โอกาสของการปรับปรุง
3. ค้นหาลักษณะดีหรือร้นเพื่อเป็น โอกาสของการเพิ่มพูนความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ของพนักงานทั้งหลาย
4. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่าง ๆ อย่างเป็นอิสระ
5. เน้นการสร้างสรรคสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า
6. อยู่ในสภาพที่ทำให้มีการวางวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ก้าวไกล และสร้างสรรค์

7. การที่พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรในสายตาของลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม
8. มีความพึงพอใจกับงานที่ทำของพนักงานทั้งหลาย
9. มีความรู้สึก และมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach) ผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการจะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการในข้อกำหนดเน้นให้องค์กรสามารถชี้แจงกระบวนการต่างๆ ในการผลิต(สำหรับองค์กรภาคการผลิต) และในการให้บริการ(สำหรับองค์กรภาคการบริการ) พร้อมทั้งต้องแสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ได้ ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นจริงที่ว่าทั้งในระบบการผลิต และการให้บริการที่จะมีคุณภาพนั้น ต้องดำเนินการเป็นกระบวนการ(Process Approach) ผู้บริหารระดับสูงต้องมองภาพการดำเนินงานขององค์กรออก รู้ว่าการดำเนินงานเริ่มอย่างไร ดำเนินไปอย่างไร และสิ้นสุดที่ไหน อย่างไร โดยมีความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ของการดำเนินงานแต่ละจุดที่มีกับส่วนอื่น ได้ทั้งหมด การนำหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพข้อนี้มาใช้จะเกิดกิจกรรมต่างๆ คือ

1. มีการนิยามในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ชี้แจงและวัดปัจจัยนำเข้าพร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆ
3. ชี้แจงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ และเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานขององค์กร
4. ประเมินความเสี่ยงที่เป็นไปได้สิ่งที่เกิดตามมา และผลกระทบของกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขายและผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ กับกระบวนการนั้นๆ
5. กำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการ
6. ชี้แจงลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการทั้งหลาย
7. เมื่อมีการออกแบบกระบวนการจะมีการพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ กิจกรรม การไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ สารสนเทศ วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ ที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร(System Approach to Management) การซึ่ง การมีความเข้าใจและการบริหารระบบของกระบวนการที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกันสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละอย่างจะทำให้องค์กรบังเกิดควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การบริหารงานที่เป็นระบบ มีรูปแบบที่ชัดเจนโดยยึดหลักการเป็นสำคัญนับได้ว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ องค์กรที่มีความปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ จากมาตรฐานสากลได้โดยไมยาก ทำให้มีศักยภาพในการแข่งขันตามแนวทางสากล กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบ ในด้านการบริหารงานเป็นกระบวนการได้

1. นิยามระบบโดยการซึ่ง หรือพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. วางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ในแนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
3. มีความเข้าใจในความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ ขององค์กร
4. มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยระบบการวัด และการประเมิน
5. จัดให้มีทรัพยากรตามกำหนดดำเนินการในกระบวนการการผลิตหรือกระบวนการให้บริการขององค์กร

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรจะนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ที่ถาวรขององค์กร เนื่องจากสังคมโลกในยุคปัจจุบันและอนาคตจะเป็นสังคมแห่งการสื่อสารในเรื่องการค้าเสรีมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ หมายความว่า องค์กรหรือสถานประกอบการทั้งภาคการบริการจะต้องมีการแข่งขันกันพัฒนาปรับปรุงสินค้าหรือบริการตลอดเวลา เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า มิฉะนั้นก็จะถูกผู้ผลิและผู้ให้บริการรายอื่นๆ แซงหน้าไป จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักการบริหารระบบมาตรฐาน คุณภาพในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไว้เป็นวัตถุประสงค์อย่างถาวร อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติ ดังนี้

1. ทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบต่างๆ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในทุกๆ ส่วนขององค์กร
2. ประยุกต์ในแนวคิดที่ปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเพิ่มเติมตามลำดับขั้นต้นและการแยกปรับปรุงแต่ละส่วน

3. มีการปรับปรุงเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุด เพื่อให้สามารถชี้แจงพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุง
4. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของประสิทธิผล และควมามีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมด
5. ส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
6. จัดให้มีสมาชิกทุกคนในองค์กรได้รับการศึกษา และฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วัฏจักร วิธีการแก้ปัญหา วิศวกรรมคุณค่า เทคนิครีเอนจิเนียริง และนวัตกรรมและกระบวนการแบบอื่นๆ เป็นต้น
7. จัดให้มีการวัด และกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการปรับปรุง
8. ยอมรับเรื่องการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องว่าเป็นกิจกรรมจำเป็นอย่างหนึ่งขององค์กร

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ(Factual Approach to Decision Making) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และสารสนเทศ ในการบริหารงานที่ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่าเรื่องของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้จึงต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าเป็นข้อมูลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงนอกจากนั้น ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์หรือเรียกว่าสารสนเทศนั้นต้องมีเพียงพอต่อการใช้งาน หากองค์กรนำหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพมาใช้แล้วย่อมจะต้องมีกิจกรรมต่อไปนี้เกิดอย่างต่อเนื่อง

1. มีการวัด และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. มีความมั่นใจว่าข้อมูล และสารสนเทศมีพอเพียง ทั้งนี้โดยมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้
3. บุคลากรต่างๆ มีความเข้าใจและเห็นคุณค่าในเรื่องของข้อมูล และสารสนเทศ วิเคราะห์ และจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศโดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม และตรงประเด็น
4. มีความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ตัดสินใจและลงมือปฏิบัติการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยาประกอบการใช้ประสบการณ์ และความรู้ตึกนึ่กคิดในเชิงปัญญามากกว่าการใช้สามัญสำนึก

หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค (Mutually Beneficial Supplier Relationship) องค์กรกับผู้ส่งมอบมีความเป็นอิสระและมีสัมพันธภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาคต่อกัน อันเป็นการส่งเสริมความสามารถของทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อการสร้างสรรคสิ่งที่มีคุณค่า

ในการที่องค์กรจะดำเนินการผลิตหรือการให้บริการอย่างมีคุณภาพได้นั้นประเด็นที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ องค์กรและผู้ส่งมอบ (ไม่ว่าจะเป็นกรณีของการส่งมอบสินค้าหรือบริการก็ตาม) จำเป็นต้องมีความเป็นอิสระต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีโอกาสได้รับสินค้าและบริการตรงตามที่กำหนดได้ ซึ่งถ้าองค์กร และผู้ส่งมอบไม่เป็นอิสระต่อกัน หรืออีกนัยหนึ่งมีความผูกพันกันเป็นกรณีพิเศษในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์ในเชิงการมีผลประโยชน์ร่วมกันในทางมิชอบก็ตามที่ โอกาสที่องค์กรจะได้รับสินค้าและบริการที่ตรงตามกำหนดไว้ 100 เปอร์เซ็นต์ก็น้อยลงไป กิจกรรมสำคัญตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพได้แก่

1. มีวิธีการบ่งชี้และคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อองค์กร
2. สร้างสัมพันธภาพระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบที่มีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับในช่วงนั้นๆ และผลที่จะเกิดในระยะยาวกับทั้งสององค์กรเอง และสังคมโดยรวม
3. มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยได้ระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงในเรื่องของการซื้อขายสินค้า และบริการระหว่างกัน
4. มีความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา และปรับปรุงทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. มีความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน
6. มีการใช้สารสนเทศและแผนงานในอนาคตร่วมกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitudes thinking concept)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม และอาจหมายถึงความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 76)

ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำสถานการณ์และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ลักษณะของทัศนคติโดยรวมแล้วเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออก ด้านการปฏิบัติ เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ คนเราจะรู้สึกได้ก็ต่อเมื่อประสาทของเรารู้สึกกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อน นั่นคือการรับรู้สิ่งนั้นก่อน ถ้าจิตเราเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งแต่ขั้นต้นๆ จนถึงขั้นสูงๆ คือ เกิดความสนใจ ความซาบซึ้งพอใจ และเจตคติติดตามมา (ล้วนสายยศ 2541) ในปัจจุบันมีการให้นิยามไว้หลายความหมายแตกต่างกันไปตามแนวคิดของตนตามความเชื่อ อาทิ

ล้วน สายยศ (2517) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกอันบังเกิดจากการได้สัมผัสรับรู้ต่อสิ่งนั้น โดยแสดงความโน้มเอียงอย่างใดอย่างหนึ่งในรูปของการประเมินว่าชื่นชอบหรือไม่ชอบ

สุโท เจริญสุข (2519) ได้กล่าวว่าทัศนคติ เป็นความรู้ของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวซึ่งมุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกและท่าทีของคนเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางชอบ ไม่ชอบ และมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความรู้สึกดังกล่าว

พรทิพย์ สัมปตตะวนิชและคณะ (2535) ได้ให้ความหมายของทัศนคติหมายถึงการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดต่อสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อ องค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponen of Attitude) ได้แก่

1. ส่วนของความเข้าใจ(Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้หรือความเชื่อถือ
2. ส่วนของความรู้สึก(Affective Component) หมายถึง สื่อก่เกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งเป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปความหมายของทัศนคติได้คือ สภาพความพร้อมของจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาพความพร้อมนี้จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังส่งผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

ทัศนคติ สามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะคือ

1. ทัศนคติทางบวก(Positive) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงใจ พอใจเห็นด้วยหรือชอบ มีผลทำให้บุคคลอยากได้ หรืออยากใกล้ หรืออยากทำสิ่งนั้นๆ
2. ทัศนคติทางลบ (Negative) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย มีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่อบ่น ขิงขง ต้องการหนีให้ห่างไกลสิ่งนั้นๆ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะให้ความหมายของทัศนคติตามของพรทิพย์ สัมปิตตะวณิช และคณะ (2535) ซึ่งได้กล่าวได้ว่า องค์ประกอบ 3 ประการ ส่วนของความเข้าใจ(Cognitive Component) ส่วนของความรู้สึก(Affective Component) และส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) ตลอดจนทัศนคติ และพฤติกรรมในด้านความต้องการมีส่วนร่วมมาก และการมีส่วนร่วมน้อย

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นมโนภาพ(Concept) ที่วัดได้ยากเพราะเท่ากับวัดสิ่งที่วัดไม่ได้ นักวิชาการหาวิธีวัดโดยการสร้างเครื่องวัดขึ้นมาที่เรียกว่า สเกล(Scale) ซึ่งหมายความว่า เป็นวิธีที่สร้างเครื่องมือโดยใช้ประเด็นต่างๆ ของแต่ละเรื่องที่วัดมาชั่งน้ำหนัก และให้คะแนนว่าข้อไหนควรจะมีคะแนนมากน้อยกันอย่างไร พอสร้างวิธีวัดเสร็จแล้วก็ตรวจสอบพิจารณาความเชื่อได้ (Validity) แล้วก็ใช้ทัศนคตินั้นๆ กับกลุ่มคนที่ต้องการศึกษา ทัศนคติในเรื่องนั้นๆ ของบุคคลแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้รับ(นพมาศ ชีรเวคิน , 2539)

โดยทั่วไปเครื่องมือนิยมใช้วัดทัศนคติดีมีอยู่ 5 ชนิดคือ

1. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดหมาย

ผู้สัมภาษณ์ที่ต้องฟังมากกว่าพูดเสียเองและต้องไม่เชื่อกันง่าย ต้องยึดตามแนววัตถุประสงค์ที่จะวัด และบันทึกไว้ได้อย่างถูกต้อง การวัดทัศนคติโดยการสัมภาษณ์จะต้องสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ดีเป็นมาตรฐานก่อน ข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องกระตุ้นให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ตอบความรู้สึกต่อเป็นเจตคติที่ผู้ทำการสัมภาษณ์ต้องการ ต้องเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดทัศนคติได้ตรงเป้าหมาย ข้อคำถามควรถามคลุมทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อจะได้ใช้ประเมินเปรียบเทียบความรู้สึกที่แท้จริง

การสัมภาษณ์มีทั้งแบบมาตรฐานและแบบไม่มาตรฐานลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. การสัมภาษณ์ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากจะตอบและให้คำถามที่คงที่พอควร คือ ถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตื่นตัวอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้หลงคิด ผู้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

- 1) คำถามที่ถามพยายามให้ตรงจุดที่สุด หรือเป็นคำถามที่มีความแจ่มชัดว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการให้ตอบในแง่ไหน ไม่ควรใช้คำถามกว้างเกินไป อาจจะทำให้สับสน
- 2) คำถามควรมีความเชื่อมั่นสูง แม้จะใช้คำถามเดิม ถามซ้ำอีกก็ได้รับคำตอบเหมือน
- 3) คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ควรจะ ได้คำตอบที่สามารถนำไปขยายอ้างอิงสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงได้

2. การสังเกต (Observation) คือ การเฝ้ามองดูสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีจุดมุ่งหมาย เครื่องมือสำคัญของการสังเกตก็คือตาและหูนั่นเอง การเฝ้าดูโดยการบันทึกในสมองจะทำให้ลืมน้อยลง ข้อรายการ(Checklist) ที่จะใช้ในการสังเกตจึงควรเตรียมไว้ให้พร้อม การสังเกตที่ดีก็ต้องมีการฝึกฝนจึงจะทำหน้าที่ได้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้สังเกตควรจะเป็นที่รับรู้และมีประสาทตาดิฉันนั้นแล้วจะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน

3. การรายงาน(Self- Report) หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบที่ต้องการให้ผู้ถูกสอบถามแสดงความ ข้อคำถาม หรือภาพ เป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ผู้สอบถามแสดงความรู้ที่ออกมาอย่างตรงไปตรงมานั่นเอง แบบทดสอบหรือมาตรวัดที่ถือว่าเป็นมาตรฐาน(Standard Form) เป็นแนวการสร้างเทอร์สโตน (Thurstone) กัดแมน(Grttman) ลิเกด(Likert) และออสกู๊ด(Osgood) ส่วนการวัดทัศนคติแบบวัดตนเองยังมีวิธีออกแบบอื่นๆ อีกมาก แต่ไม่ถือว่าเป็นรูปแบบว่าเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสร้างหรือการวัดเป็นคราวๆ ไป

4. เทคนิคการจินตนาการ(Projective Techniques) หมายถึง การอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ถูกทดสอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอนทำให้ผู้ที่ถูกทดสอบจะต้องจินตนาการออกมาตามแต่ประสบการณ์เดิมของตน แต่ละคนจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน

5. การวัดทางสรีระภาพ(Physiological) หมายถึง การวัดที่อาศัยเครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่นๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย เช่น การใช้เครื่องมือกัลวานมิเตอร์ชนิดหนึ่งเพื่อวัดดูความต้านกระแสไฟฟ้าในผิวหนัง เมื่อคนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ส่วนผสมของสารเคมีต่างๆ จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติเรียกว่ามีกระแสไฟฟ้าไหลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าก็สามารถวัดตรวจสอบเปรียบเทียบกับขณะที่ร่างกายอยู่ในสภาพปกติได้เช่น เครื่องมือจับเท็จ

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย สุวรรณวัลย์กร (2542) ได้ศึกษาการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในงานบริการสินเชื่อของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพภายหลังการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9002 มาปฏิบัติงานทำให้คุณภาพดีขึ้นโดยวัดจากเปอร์เซ็นต์ที่ได้รับจากการดำเนินการเปรียบเทียบจากก่อนและหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ ด้านการบริหารงานที่ผู้บริหารสามารถกำหนดความสำเร็จของงานโดยวัดเป็นตัวเลขได้ ด้านการพัฒนาทีมงานทำให้การทำงานมีลักษณะของความร่วมมือเป็นทีมมากขึ้น และมีการทำงานที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน

สกล เลี่ยมประวัติ (2544) ได้ศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ผลการศึกษาพบว่า ความร่วมมือของพนักงานทุกคน การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐาน และปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 มีความสำคัญต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 อย่างยิ่ง ผลการศึกษายังพบปัญหาในการจัดทำระบบส่วนใหญ่คือการจัดทำเอกสารของระบบล่าช้า การฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคนของบริษัท รูปแบบในการจัดทำระบบ การละเอียดในการปฏิบัติตามระบบ การปรับวิธีการจัดทำเอกสารและวิธีการจัดทำระบบ การเปลี่ยนแปลงวิธีการฝึกอบรมและการให้ความรู้ การควบคุมให้ปฏิบัติตามระบบ

เสาวภา พรหมสุข (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อศึกษาทัศนคติ ในด้านความรู้ความเข้าใจความพึงพอใจและมีส่วนร่วมของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการบริการของโรงพยาบาล หรือหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรมากเป็นอันดับแรก

สมปอง หวังรุ่งวิชัยศรี (2547) “ทัศนคติของพนักงานสำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เขต 3 ต่อโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารจัดการรูปแบบใหม่” ได้สรุปผลการศึกษาดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมากเกี่ยวกับโครงสร้างรูปแบบใหม่ แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างรูปแบบใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่ไม่

มีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างรูปแบบใหม่ พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในวัตถุประสงค์ใหม่ และกลยุทธ์การบริหารจัดการรูปแบบใหม่ แต่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภารกิจใหม่และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการรูปแบบใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยไม่มีส่วนร่วมในการปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการรูปแบบใหม่

จากการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน อุดสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่เขต 3 กล่าวคือ พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในการเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน จะขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถในการทำงานอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้องค์กรได้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์สูงมาปฏิบัติงาน รวมทั้งยังทำให้การบริการขององค์กรดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการติดต่อสื่อสารกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ รวดเร็วยิ่งขึ้น

อนันต์ ทิใหม่ธง (2547) “ทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนต์จำกัด ที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2000” ได้สรุปผลการศึกษาดังนี้ พนักงานของบริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนต์จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวมและในทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ในหลักการด้านความเป็นผู้นำมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่หลักการด้านการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจในหลักการองค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ หลักการการมีส่วนร่วมของพนักงาน และพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในหลักการด้านการมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ หลักการด้านองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ส่วนการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2000 มาใช้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2000 มาใช้ ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) กับการนำมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้

การสำรวจแหล่งถ่านลิกไนต์ บริเวณพื้นที่แม่เมาะ จังหวัดลำปาง เริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2464 – 2466 โดยพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชร อัครโยธิน ได้ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากฝรั่งเศสมาทำการสำรวจแต่ยังมีได้มีการดำเนินงานใดๆ ต่อมาได้มีการสำรวจอีกหลายครั้ง

จนกระทั่ง พ.ศ. 2497 องค์การพลังงานไฟฟ้าลิกไนต์ ซึ่งจัดตั้งโดยรัฐบาลได้เปิดทำการเหมืองแม่เมาะขึ้น

ใน พ.ศ. 2498 ได้เริ่มผลิตถ่านลิกไนต์จากเหมืองแม่เมาะ ออกจำหน่ายแก่โรงบ่มใบยาสูบในภาคเหนือ โรงงานของการรถไฟในจังหวัดนครราชสีมา โรงปูนซีเมนต์ของบริษัทชลประทานซีเมนต์ ที่จังหวัดนครสวรรค์ โรงไฟฟ้าวัดเลียบ และโรงไฟฟ้าสามเสนของการไฟฟ้านครหลวง ต่อมาก็ได้มีการสร้างโรงไฟฟ้าขึ้นที่แม่เมาะ โดยมีขนาดกำลังผลิตรวม 12,500 กิโลวัตต์แล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2503

วันที่ 1 พฤษภาคม 2512 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ขึ้น โดยรวม 3 หน่วยงาน คือ การลิกไนต์ การไฟฟ้าอันฮี และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือเป็นหน่วยงานเดียว กฟผ. ได้ทำการศึกษาและสำรวจพบลิกไนต์เพิ่มมากขึ้นจึงวางโครงการขยายกำลังผลิตไฟฟ้าโดยใช้ถ่านลิกไนต์เป็นเชื้อเพลิง

ใน พ.ศ. 2515 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าลิกไนต์แม่เมาะจำนวน 2 เครื่อง กำลังผลิตเครื่องละ 75,000 กิโลวัตต์ พร้อมกับงานขยายเหมืองแม่เมาะเพื่อเพิ่มปริมาณจากที่เคยผลิตได้ปีละแสนกว่าตัน เป็นล้านๆ ตัน หลังจากนั้น มีการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแม่เมาะเพิ่มขึ้น เพื่อสนองความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าของประชากรที่เพิ่มขึ้นจนถึงปัจจุบันโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีโรงไฟฟ้าทั้งหมดรวม 13 เครื่อง (โรงไฟฟ้า 1 – 3 ยกเลิกการผลิต) กำลังผลิตกระแสไฟฟ้ารวม 2,400 เมกะวัตต์ ซึ่งจะต้องใช้ปริมาณถ่านหิน ปีละประมาณ 16 ล้านตัน

เหมืองแม่เมาะมีความรับผิดชอบในการส่งถ่านลิกไนต์ให้กับลูกค้า คือ โรงไฟฟ้าแม่เมาะให้ได้ปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ปัจจุบันเหมืองแม่เมาะส่งถ่านประมาณปีละ 16 ล้านตัน ให้โรงไฟฟ้าหน่วยที่ 4 – 13 ซึ่งมีกำลังการผลิต 2,400 MW เพื่อให้กระบวนการผลิตและส่งถ่านลิกไนต์ให้โรงไฟฟ้าแม่เมาะ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

เหมืองแม่เมาะ โดยหน่วยงานสายงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกล ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล กองโรงงาน กองบำรุงรักษาไฟฟ้า และกองวางแผนบำรุงรักษา ได้ตระหนักถึงหน้าที่และภารกิจอันสำคัญนี้ พร้อมกับจะต้องดำเนินการทำให้เครื่องจักรมีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ จึงได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตและการรักษาและซ่อมเครื่องจักร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานสายงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ในงานด้านการให้บริการงานซ่อม-บำรุงรักษาเครื่องจักรกล เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2544 โดยกำหนดนโยบาย คือ “มุ่งมั่นให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมเครื่องจักรกลที่เชื่อถือได้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ซึ่งมีวัตถุประสงค์การดำเนินการด้านกิจกรรมคุณภาพดังต่อไปนี้ (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ), สำนักงาน ISO 9000 , 2544 : 1)

1. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับผลผลิตที่ตรงข้อกำหนด
2. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับผลผลิตที่ส่งมอบภายในเวลาที่กำหนด
3. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าความต้องการในผลผลิตและการบริการ
4. เพื่อให้ผลผลิตและการบริการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น พร้อมทั้งได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้การสนับสนุนและร่วมกันผลักดันปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้รับใบรับรองครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2545 โดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ), สำนักงาน ISO 9000, 2545: 1) และครั้งที่สองเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2548 ถึง วันที่ 7 พฤศจิกายน 2551

ทั้งนี้เหมืองแม่เมาะมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามระบบและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการ Surveillance จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) อย่างต่อเนื่อง