

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในโลกธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันที่รวดเร็วและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิต การตลาด การจัดการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ฯลฯ ซึ่งพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจหรือภาคเอกชน ทุกองค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ความท้าทายใหม่ๆ และเพื่อให้สามารถจัดการกับสภาวะดังกล่าว แต่ละองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้าน โครงสร้างองค์กร รูปแบบการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ องค์กร กฎระเบียบในการบริหารจัดการ การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และความต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อตอบสนองและขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่รอดภายใต้สภาวะดังกล่าว ดังนั้นการให้ความสำคัญกับบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็น การค้นหาและรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป (สุทธิเดชะตา, 2551)

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล จัดเป็นส่วนสำคัญในการบริหาร เพราะมีส่วนช่วยให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยิ่งคนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมช่วยให้บุคลากรอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานและผลักคืนให้องค์กรเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้น ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล จำเป็นต้องเข้าถึง ความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร ในด้านต่างๆ ซึ่งรูปแบบในการตอบสนองนั้นมีความแตกต่างกันไปในรูปแบบของแต่ละองค์กรแต่มีเป้าหมายหลักที่เหมือนกันคือ มุ่งให้บุคลากรมีการดำรงชีวิตที่ดี มีความสุขในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550) องค์กรในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ คือ องค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรือบริษัท ที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 (เช่นบริษัทลูกของรัฐวิสาหกิจ) ดังนั้นรัฐวิสาหกิจจึงเป็นหน่วยงานทางธุรกิจหรือกิจการของรัฐที่มีการให้บริการสาธารณะ ด้านอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมรวมถึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทางเศรษฐกิจให้แก่รัฐบาล จากภารกิจของรัฐวิสาหกิจข้างต้น จึงทำให้รัฐวิสาหกิจมี ลักษณะองค์กรและการดำเนินงานที่มีลักษณะผสมระหว่างกิจการเอกชนต้องมีความคล่องตัว ในการดำเนินงาน และมีเป้าหมายคือกำไร ในการดำเนินงานอันเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจ กับการเป็นหน่วยงานของรัฐแบบมหาชนซึ่งเป็น

เครื่องมือของรัฐที่ต้องดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ของกฎหมายและมีเป้าหมายคือผลประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน (ศูนย์ประสานงานและบริการข้อมูลกรมการรัฐวิสาหกิจ, 2550: ออนไลน์)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) มีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจของบุคลากร บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น เปิดรับความท้าทายใหม่ๆ พร้อมทั้งสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เข้ามา นำพาองค์กรก้าวเดินไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยสะท้อนออกมาจากการให้บริการต่อผู้รับบริการ มองเห็นผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตน ขององค์กรเป็นหลัก และเมื่อทั้งองค์กรและตนเองพัฒนาไปพร้อมกันแล้ว จะทำให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้นตามไปด้วย (บานชื่น ท่าจันทร์, 2548)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีหน้าที่หลักคือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการคือ (รายงานประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551 : 12)

1. เป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากลทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจพลังงานธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน
3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานองค์กรหนึ่งที่อยู่ในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรเชิงธุรกิจ เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ภาคเอกชนเริ่มมีการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านพลังงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้รายได้จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลดลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับตัวองค์กรให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดโครงสร้างการบริหารให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น โดยแบ่งแยกเป็นหน่วยธุรกิจหลัก (Core Business) คือ การจัดหาและจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้า และธุรกิจรอง

(Non-Core Business) คือ บริการธุรกิจเสริมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า การออกแบบหรืองานตรวจรับรองระบบไฟฟ้า การอบรมให้ความรู้ในเรื่องระบบไฟฟ้า ฯลฯ แก่ภาคเอกชน เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจและการแข่งขัน กับภาคเอกชนที่เข้ามาแข่งขันในการให้บริการด้านพลังงานเพิ่มมากขึ้น มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การปรับเปลี่ยนสายงานโดยการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดจำนวนบุคลากรลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการบริหารงานดังกล่าว ข้อมส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากร ต้องมีการปรับตัวตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ทุ่มเทและพัฒนาการทำงานเพื่อการแข่งขันกับภาคเอกชน และรักษามาตรฐานในการดูแลประชาชน ในภาคส่วนต่างๆ ควบคู่กันไป ดังนั้นเพื่อให้การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวเป็นไปอย่างราบรื่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พ.ศ. 2553-2563 (รายงานแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2552) โดยปรับบทบาทองค์กรและหน้าที่ให้เป็น องค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มีความสามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และมีการบริหารเพื่อให้ได้ความสมดุลในความสำเร็จด้านการเงิน ด้านการดูแลประชาชนและการดูแลรักษาสังคม โดย บุคลากร จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปรับรูปแบบการบริหารที่มีความเหมาะสมในแต่ละสภาพแวดล้อมภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์หลักด้านการบริหารผลงานเพื่อธุรกิจ คือ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาหน่วยบ่มเพาะบุคลากรเพื่อทำธุรกิจ และยุทธศาสตร์การจัดตั้งสถาบันวิชาการ กฟผ. ในด้านสารสนเทศงานทรัพยากรมนุษย์ การบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงระบบ

2. ยุทธศาสตร์หลักด้านคุณภาพชีวิต คือ การบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มบุคลากรที่สำคัญ

3. ยุทธศาสตร์หลักด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การปรับปรุงระบบงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เอื้อต่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และยุทธศาสตร์การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายใน กำหนดมาตรฐานการสรรหาและคัดเลือก เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐาน มีกระบวนการที่เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้

4. ยุทธศาสตร์หลักด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ ด้วยการจัดการความรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การสร้างแบรนด์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยงานทรัพยากรมนุษย์โดยมีการจัดทำศูนย์การเรียนรู้ และพิพิธภัณฑ์ เพื่อเก็บรวบรวมประวัติองค์กร และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็น องค์กรนวัตกรรม

5. ยุทธศาสตร์หลักด้านวัฒนธรรมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง คือ การปรับปรุงกรอบอัตรากำลังและการวางแผนอัตรากำลังคนเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต และยุทธศาสตร์ทบทวนกระบวนการทำงาน

ซึ่งจากแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยรูปแบบการบริหารจัดการองค์กร ที่สามารถสนับสนุนแผนดังกล่าวได้ โดยอาศัยการบริหารจัดการ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรสุขภาพดี คือ องค์กรมีความสามารถที่จะปรับตัวในสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยถือเอาความสำเร็จ 3 ด้านเป็นสำคัญ คือ ด้านประสิทธิผลองค์กร ด้านบุคลากร ด้านการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม

2. องค์กรสมรรถนะสูง คือ องค์กรมีความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงตลาดก่อนองค์กรอื่น สามารถสรรหาและรักษาพัฒนาที่มีความสามารถสูง และสามารถรับมือกับแรงกดดันต่างๆ ได้จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี สามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจ และมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูงเช่นกัน

3. องค์กรนวัตกรรม คือ องค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการแนวคิดในการบริหาร หรือทำธุรกิจใหม่ๆ ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเห็น ได้ถึงการเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และความจำเป็นที่จะต้องการให้องค์กรพัฒนาและเติบโตให้เท่าทันกับการแข่งขันที่รวดเร็วและรุนแรงในอนาคต ไปพร้อมกับการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและความสามารถที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ในอนาคตต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 208 ถ.เชียงใหม่-ลำพูน ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เป็นสาขาหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตจำหน่าย และให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา แม่ฮ่องสอน ครอบคลุมพื้นที่ 67,841 ตารางกิโลเมตร และดูแลหมู่บ้านทั้งหมด 5,363 หมู่บ้าน มีพนักงานทั้งหมด จำนวน 153 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553: ออนไลน์) แบ่งโครงสร้างองค์กรแบ่งสายบังคับบัญชาออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการ มีพนักงานจำนวน 91 คน รับผิดชอบงานในด้านบริการและจำหน่ายกระแสไฟฟ้า อย่างครบวงจร เช่น งานออกแบบขยายเขต งานด้านมิเตอร์หื้อแปลง การจัดอบรมให้ความรู้ด้านไฟฟ้าต่างๆ แก่องค์กรภายนอก งานบริการธุรกิจเสริม ฯลฯ และ ฝ่ายอำนวยการ มีพนักงานจำนวน 62 คน รับผิดชอบงานในด้านบัญชีและการเงิน รวมไปถึงการพยากรณ์ความต้องการพลังงานไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ฯลฯ โดย



พนักงานจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553: ออนไลน์)

ในการวัดผลการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ จะถูกวัดผลจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ส่วนกลาง) เป็นประจำทุกปี โดยใช้เกณฑ์วัดในหัวข้อต่างๆ ที่ครอบคลุมใน 5 ด้าน ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านสังคม (Social) ตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน (Internal) ตัวชี้วัดด้านการเงิน (Financial) ตัวชี้วัดด้านลูกค้า (Customer) และตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth) โดยการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ จากทั้งในสำนักงานเขตและจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ (ครอบคลุมพื้นที่ 6 จังหวัด) เพื่อนำมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามหัวข้อเกณฑ์วัด เพื่อนำส่งไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ส่วนกลาง) ต่อไป ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์วัดของหน่วยงาน ในด้านการบริหารแผนลงทุน (ตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน) และรายได้ธุรกิจเสริม(ตัวชี้วัดด้านการเงิน) ดีที่สุดในภาคเหนือ ในปี 2553 เมื่อเทียบกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี ในปี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554: ออนไลน์)

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กร กล่าวว่า การทำงานภายในองค์กรเป็นลักษณะของการทำงานแบบพี่น้อง มีการร่วมมือกันและการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาต่างๆจากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน และสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคนอย่างเหมาะสม โดยให้น้ำหนักกับเรื่องของความรู้ความสามารถ และลำดับอาวุโสเป็นหลัก (ปิยนาด เรืองวิสุทธิ์. ฝ่ายบริการ. 2554. สัมภาษณ์. 18 มีนาคม)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความสำเร็จในผลงานดังกล่าวขององค์กรเป็นผลมาจากพนักงานร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเท ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงรักษามูลค่าที่มีคุณค่าและความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

**พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่** หมายถึง พนักงานประจำ ซึ่งได้บรรจุและแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติงานในสำนักงานและประจำอยู่ในฝ่ายบริการหรือฝ่ายอำนวยการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่** หมายถึง สาขาหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย