

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน การเติบโต และการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

จะเห็นได้ว่าในองค์กรใด ๆ ก็ตาม จะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ, 2541, 6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพปัจจัยภายใน ที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนักหากผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของ การสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของบุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้น ๆ แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงอันเนื่องมาจากการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต, 2538, 5)

รัฐวิสาหกิจ คือ องค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรือบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 ดังนั้น รัฐวิสาหกิจจึงเป็นหน่วยงานทางธุรกิจ หรือกิจการของรัฐที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะ ด้านอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม รวมถึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทางเศรษฐกิจให้แก่ รัฐบาล จากภารกิจของรัฐวิสาหกิจข้างต้น จึงทำให้รัฐวิสาหกิจมีลักษณะขององค์การและการดำเนินงานที่มีลักษณะผสมระหว่างกิจการเอกชนต้องมีความคล่องตัว ในการดำเนินงาน และมีเป้าหมายคือกำไรในการดำเนินงานอันเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจ กับการเป็นหน่วยงานของรัฐแบบมหาชน ซึ่งเป็นเครื่องมือของรัฐที่ต้องดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ของกฎหมาย และมีเป้าหมายคือผลประโยชน์ต่อส่วนรวมอันเป็นเป้าหมายทางสังคม

การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 โดยรวมการไฟฟ้ากรุงเทพ (วัดเลียบ) เข้ากับกองไฟฟ้าหลวงสามเสน สังกัดกรมโยธาเทศบาล เป็นองค์กรเดียวกัน เรียกชื่อว่า การไฟฟ้านครหลวง ทำหน้าที่ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตนครหลวง จนกระทั่ง พ.ศ. 2504 จึงได้โอนโรงไฟฟ้าที่ดำเนินการอยู่ให้การไฟฟ้ายันฮี (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน) รับผิดชอบดำเนินการ จากนั้น การไฟฟ้านครหลวงจึงดำเนินการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีภารกิจหลัก คือ ให้บริการจัดหาและจำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 3,192 ตารางกิโลเมตร ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2,690,216 ราย แยกตามการไฟฟ้านครหลวงเขต 18 เขต ซึ่งระบบจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงจะรับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในระบบแรงดัน 230 เควี 115 เควี และ 69 เควี นำส่งพลังไฟฟ้าให้แก่ประชาชนด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจไฟฟ้า โดยดำเนินธุรกิจให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยความเป็นเลิศด้านระบบจำหน่าย สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การไฟฟ้านครหลวงได้พัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเชิงธุรกิจในอนาคตมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต เป็นหน่วยหลักในการจัดองค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการแปลงแผนกลยุทธ์องค์กรไปสู่การปฏิบัติ ผ่านการออกแบบโครงสร้างองค์กร (Organization Design) ที่เหมาะสม นอกจากนี้ การจัดโครงสร้างองค์กรยังมีผลต่อต้นทุนการบริหารและรายได้ขององค์กรอีกด้วย จะเห็นได้ว่า การกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยการจัดแบ่งส่วนงาน ซึ่งจะพิจารณาจากกิจกรรมและลักษณะของงานเพื่อจัดกลุ่มของงาน (Business Group) สู่การแบ่งส่วนงานเป็นระดับต่าง ๆ และการกำหนดภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับการจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคลากร สามารถจูงใจให้คนทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนงานนั้น ๆ และองค์กรส่วนรวมในที่สุด ด้วยเหตุนี้ พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต จึงเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานทางด้านการบริหาร เพราะต้องประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งองค์กร เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การศึกษาว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพียงใด จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของการไฟฟ้านครหลวงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 803 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, เมษายน 2552)

2. ขอบเขตของเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ตัวแปรที่ศึกษา มีดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง (ระดับ) สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.1.2 แรงจูงใจในการทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต จำนวน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านความมั่นคงในงาน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเชิงสำรวจ โดยมีระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่เพลินจิต เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลต่อเป้าหมาย รวมทั้งบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับเสนอต่อฝ่ายบริหารของการไฟฟ้านครหลวง สำหรับใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนากุศลกรให้มีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานเชิงธุรกิจในอนาคต

3. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ พร้อมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานที่ดีและมุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปรารถนาของพนักงานที่ต้องการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ได้แก่

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง ความรู้สึกปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่กำหนด ปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยความตั้งใจจริง ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ทุ่มเท ปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) หมายถึง ความรู้สึกปรารถนาของบุคคลที่ต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการยอมรับและต้องการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ในการทำงานต้องการอาศัยเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา การทำงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเสมอ ๆ มีการแก้ปัญหาให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

1.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความรู้สึกต้องการอำนาจ ต้องการที่จะมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่น โดยต้องการเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานกลุ่ม ต้องการตัดสินใจ การทำงานด้วยตนเอง ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ต้องการได้รับการยอมรับจากหัวหน้า

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศคติหรือความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ งานในหน้าที่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการที่พนักงานได้รับการตอบสนองของความต้อการทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำงานให้บรรลุผลสำเร็จเป้าหมายขององค์กร แบ่งออกเป็น

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ การริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้การยอมรับนับถือยกย่องในความรู้ความสามารถของผลงานที่ปฏิบัติ

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถ ความถนัดและมีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับอย่างเต็มที่ตามความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานก็รีบดำเนินการหาแนวทางแก้ไขได้ทันที

2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.6 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ

2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคี และบรรยากาศในการทำงาน

2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงาน และการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน