

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงบริบทที่รวดเร็ว และการเปิดการค้าเสรีในโลกแห่งโลกาภิวัตน์ ทำให้การแข่งขันด้านเศรษฐกิจและการตลาดต้องอาศัยความรู้ (Knowledge) และนวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovation) เป็นพื้นฐาน ทำให้ความได้เปรียบทางการค้าที่บางองค์กรเคยมีมาในอดีตต้องหมดไป และบางองค์กรที่ไม่ได้มีการเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลง แต่ต้องการความอยู่รอด หรือความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร จำเป็นต้องค้นหากลยุทธ์ และวางแผนการดำเนินธุรกิจให้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตอยู่ตลอดเวลา (เกียรติ ชัยยังยง, 2550) ดังนั้นเพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ แต่การที่องค์กรจะขับเคลื่อนและอยู่รอดได้นั้น ต้องมีทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นหัวใจของการดำเนินงานทุกส่วนในองค์กรสมัยใหม่ การรับสมัครทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมการปฏิบัติงานสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขัน สามารถยืนหยัด ปรับตัวอยู่ได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และนำมาซึ่งผลสำเร็จขององค์กร

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นผู้ผลิตไฟฟ้ารายใหญ่ที่สุดของประเทศ มีจำนวนโรงไฟฟ้าทั้งสิ้น 36 แห่ง ดำเนินภารกิจสำคัญในการผลิต จัดหา และส่งพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ เพื่อสร้างความเจริญให้กับชีวิตความเป็นอยู่ของชาวไทย ทั้งในเมืองใหญ่และชนบทที่ห่างไกล ตลอดจนเสริมสร้างธุรกิจ พานิชยกรรม และกิจการอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานแห่งความแข็งแกร่งของสังคมไทยด้วยระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล มีความมั่นคงเชื่อถือได้ ในระดับราคาที่เป็นธรรม อีกทั้งยังวางแผนพัฒนาการก่อสร้าง โรงไฟฟ้าและระบบส่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น จนเป็นที่ยอมรับของต่างประเทศว่า ระบบไฟฟ้าของประเทศไทยมีความมั่นคง อันนำมาสู่ความภาคภูมิใจของ กฟผ. ที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และสร้างเสริมให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2549 ข)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมและส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าผ่านเครือข่ายระบบส่งไฟฟ้าแรงสูง ให้เพียงพอต่อความต้องการของ 14 จังหวัด ในภาคใต้ และบำรุงรักษาระบบส่งไฟฟ้าให้การส่งจ่ายไฟฟ้ามีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มั่นคง และเชื่อถือได้ รวมทั้งวางแผนระยะสั้นและระยะยาวในการเชื่อมโยงระบบไฟฟ้ากับภูมิภาคอื่นของประเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งโรงไฟฟ้ากระบี่ ประกอบด้วย โรงไฟฟ้าพลังความร้อนเครื่องที่ 1 ขนาดกำลังผลิต 340 เมกะวัตต์ ทำเทียบเรือนถ่านน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงทางท่อ เหมือนแร่หินปูนเพื่อใช้ใน ระบบกำจัดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (Flue Gas Desulfurization: FGD)

ด้วยการดำเนินการกิจที่สำคัญของ กฟผ. กระบี่ ดังที่กล่าวข้างต้น ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในขณะนี้ที่องค์กรกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง การเพิ่มคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต สามารถผลักดันให้องค์การมีมาตรฐานในระดับสากล ซึ่ง กฟผ. ได้กำหนดทิศทางการดำเนินการที่จะนำไปสู่การขยายความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยนำหลักสมรรถนะความสามารถ (Competency) มาปรับใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องอันส่งผลต่อรูปแบบพฤติกรรมและวิธีการทำงานที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ กฟผ. ยังได้กำหนดสมรรถนะความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานไว้ 6 ด้าน คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านบริหารจัดการ ด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ ด้านการเปลี่ยนแปลงและการเป็นเจ้าของธุรกิจ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่มุ่งประสิทธิผล ด้านความเป็นมืออาชีพ หรือความเชี่ยวชาญในงาน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2549 ก)

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กับประสิทธิผลการทำงาน เนื่องจากผู้มีสมรรถนะความสามารถนั้นย่อมที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (นฤมล สุ่มสวัสดิ์, 2549) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงระดับสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยศึกษา ณ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ซึ่งผลจากการวิจัยนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การมีความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และทิศทางในการดำเนินงานของ กฟผ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะความสามารถและประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะความสามารถและประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งงาน และสังกัดกอง
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานระหว่างสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ กับสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระหว่างสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ กับสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่

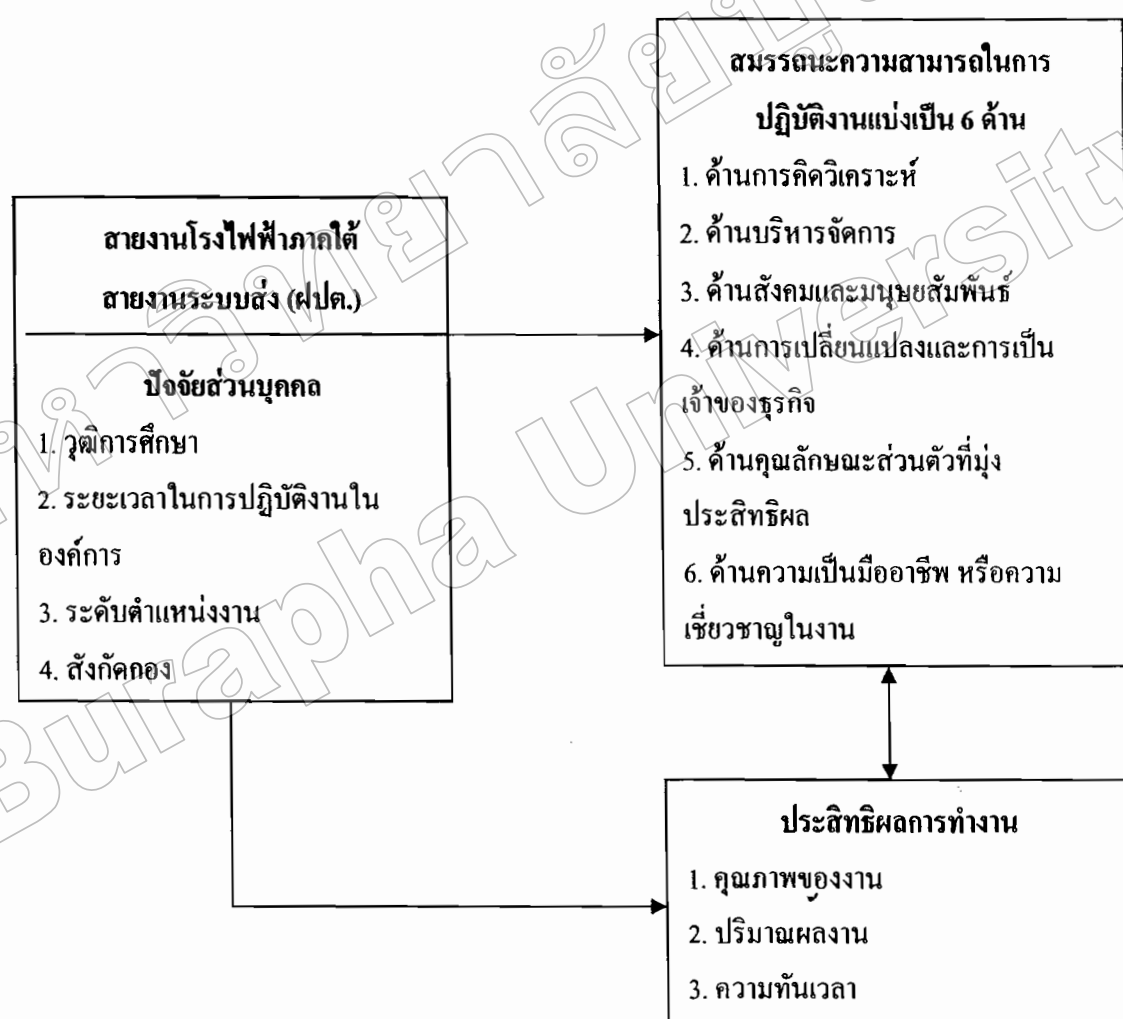
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้สมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้สมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน สายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความแตกต่างกัน
5. ผู้ปฏิบัติงานระหว่าง สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีสมรรถนะความสามารถแตกต่างกัน
6. ผู้ปฏิบัติงานระหว่าง สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

7. สมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความสัมพันธ์กัน

8. สมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานระบบส่งฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ มีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ ทั้งในส่วนของสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ ทั้งในส่วนของสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้

3. เพื่อให้องค์การนำผลการวิจัยที่ได้จากการประเมินสมรรถนะความสามารถและการวัดประสิทธิผลการทำงาน มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตคือ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ โดยแบ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 256 คน และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 190 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 156 คน และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 131 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งงาน สังกัดกอง

3.2 สมรรถนะความสามารถของ กฟผ. ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่
(การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2549 ก, หน้า 7)

3.2.1 ด้านการคิดวิเคราะห์

3.2.2 ด้านบริหารจัดการ

3.2.3 ด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์

3.2.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงและการเป็นเจ้าของธุรกิจ

3.2.5 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่มุ่งประสิทธิผล

3.2.6 ด้านความเป็นมืออาชีพ หรือความเชี่ยวชาญในงาน

3.3 ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Effectiveness)

3.3.1 คุณภาพผลงาน

3.3.2 ปริมาณผลงาน

3.3.3 ความทันเวลา

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ หากพิจารณาตามโครงสร้าง บังคับบัญชาแล้ว ยังมีหน่วยงานภายใต้การบังคับบัญชาที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ เขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกระบี่เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงไฟฟ้าภาคใต้ จังหวัดกระบี่ หมายถึง สายงานที่รับผิดชอบดำเนินการผลิตพลังงาน ไฟฟ้าและจัดซื้อพลังงานไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าเอกชนให้มีเพียงพอต่อความต้องการของภาคใต้ โดยมี กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดกอง ดังนี้

สก.อพก. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังกัดส่วนกลางฝ่ายโรงไฟฟ้าภาคใต้

กผบค-ฟ. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองการผลิตโรงไฟฟ้าภาคใต้

กธกค-ฟ. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองธุรการ

สายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่ หมายถึง สายงานที่รับผิดชอบในการควบคุมการส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าผ่านเครือข่ายระบบส่งไฟฟ้าแรงสูงของภาคใต้ โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างจำแนกตามสังกัดกอง ดังนี้

สก.อปต. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังกัดส่วนกลางฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้

หคค-ส. หมายถึง แผนกควบคุมความสูญเสีย

กบหค-ส. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองบริหาร

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัด การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ จำแนกตามสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้

สมรรถนะความสามารถ (Competency) หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ วิธีคิด ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะบุคคล แรงจูงใจที่มีในตัวบุคคลที่สะท้อนในรูปพฤติกรรมการทำงาน ที่จะส่งผลสำเร็จที่เชื่อมโยงของผลงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการคิดวิเคราะห์ (Cognitive Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรมของบุคคลในเรื่องความคิด กระบวนการคิดที่เป็นรากฐานแห่งการใช้ปัญญาวิเคราะห์ การมีเหตุผล และทำความเข้าใจเรื่องราวต่างๆ

2. ด้านบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรมของบุคคลในเชิงการจัดการที่แสดงถึงการใช้กระบวนการและเทคนิคการบริหารงาน เพื่อนำมาซึ่งผลสำเร็จของงาน

3. ด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal and Social Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรม ของบุคคลที่เข้าใจความต้องการ ให้ความสนใจบุคคลรอบข้างและสังคม

4. ด้านการเปลี่ยนแปลงและการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Change Enable and Entrepreneur Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรม ในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อนำองค์กรและบุคคลให้เปลี่ยนไปสู่รูปแบบความคิดการทำงานแบบใหม่ให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและโลกที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเตรียมรับผลกระทบทั้งจากภายนอกและภายในที่มีต่อองค์กร

5. ด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่มุ่งประสิทธิผล (Personal Effectiveness Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรม ของบุคคลที่กระตุ้น ผลักดัน จูงใจ ให้เกิดผลสำเร็จของงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนตัว (Personal Attribute) และค่านิยมที่ยึดถือ (Personal Values)

6. ด้านความเป็นมืออาชีพ หรือ ความเชี่ยวชาญในงาน (Professional and Declarative Procedural Competency) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจงานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ ทั้งด้านเทคนิค และการจัดการ ซึ่งเป็นสมรรถนะความสามารถของตำแหน่งงานทั่วไปที่มีใช้ผู้บริหาร

ประสิทธิผลการทำงาน (Work Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนตัว เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จาก

1. คุณภาพผลงาน หมายถึง ผลการทำงานที่พิจารณาจากความสามารถในการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อย สมบูรณ์ สำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนด

2. ปริมาณผลงาน หมายถึง ผลการทำงานที่พิจารณาจากความสามารถในการทำงานตามจำนวนผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนด

3. ความทันเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ไปในการทำงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนด หรือการทำงานเสร็จทันเวลา