

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่างๆ ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรง การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น องค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยมีทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยผลักดันไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เกิดจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะนำมาสู่ทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่อองค์กร การตระหนักถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจและการทำงานร่วมกัน(สุรัสวดี สุวรรณเวช,2549:3) ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ อันนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดขององค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นสากลและสามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจด้านการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเน้นการสร้างค่านิยมร่วม ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและมีความสามัคคีในองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร และมุ่งสร้างความเป็นธรรมในองค์กรอย่างยั่งยืน การผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันอันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร([http://www.pea.co.th/aboutPEA/about\\_PEA\\_policy.htm](http://www.pea.co.th/aboutPEA/about_PEA_policy.htm) : ระบบออนไลน์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานเป็นการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแบบครบวงจร(One Stop Service)และการให้บริการไฟฟ้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การบริการตรวจสอบค่าใช้บริการในแต่ละรายเดือนแบบออนไลน์ฟรี และชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือชำระผ่านทางธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเพิ่มช่องทางการบริการทั้งจากการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบตัวแทนเก็บเงินที่ให้บริการถึงบ้านและการชำระค่าไฟฟ้าผ่านเคาน์เตอร์(Customer Services) ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวมถึงการชำระผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านร้าน 7-Eleven, ห้างสรรพสินค้าและร้านค้าชั้นนำทั่วไปที่มีป้ายสัญลักษณ์ Counter Service ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก้าวสู่การเป็น

ธุรกิจบริการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนได้ให้ความสำคัญต่อพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งพนักงานที่เกิดความผูกพันจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กร ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน(สุรัสวดี สุวรรณเวช,2549:5) และความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาไปในแนวทางที่กำหนดไว้ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่งและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเถลี ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

## 1.3 ขอบเขตในการศึกษา

ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

## 1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ สภาวะจิตใจของพนักงานที่สัมพันธ์กับการทำงาน ซึ่งถูกกำหนดโดยลักษณะความกระฉับกระเฉงในการทำงาน(Vigor) การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) และการซึมซับในการทำงานอย่างเต็มเปี่ยม(Absorption) ตามแนวคิดของ Schaufeli,W.B. and Salanova M. and Gonzalez-Roma, V and Bakker, A.B.

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่อยู่ภายใต้สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย  
ผู้บริหาร วิศวกร เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและบำรุงรักษา เจ้าหน้าที่ก่อสร้าง  
เจ้าหน้าที่บัญชีและประมวลผล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่อยู่ในตำแหน่งระดับที่ 1-11

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือ  
พฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกัน ซึ่งในที่นี้หมายถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 4 แห่ง  
ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง การไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่งและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอถ้ำ

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มี  
ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากร  
มนุษย์และกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างยั่งยืน