

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจปัจจุบัน องค์กรได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) มากขึ้นเรื่อยๆ ก่อนหน้านี้ผู้บริหารหลายคนอาจจะมองว่า การสร้างความผูกพันของพนักงานนั้นเป็นเรื่องรองหลังจากการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่จากผลการวิจัย The Best Employers ปี 2003 ได้สรุปผลการศึกษาว่า ปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จก็คือ ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และการจูงใจ/รักษาพนักงานในองค์กร ทั้งนี้ผู้นำองค์กรจะต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ผู้นำจะต้องมีความเคารพศรัทธาในความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และการประสานทีมงานของพนักงาน (Leadership and Talent in Asia : How the Best Employers Deliver Extraordinary Performance , 2004) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันในองค์กร เน้นการพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันและพร้อมทำงานให้องค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานกับองค์กรได้ในระยะเวลายาวนาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ตลอดจนดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงาน ทั้งภายในประเทศ (73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) และประเทศข้างเคียง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ (หนังสือคู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550) แผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี 2550-2557 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร โดย "มุ่งสร้างคน สรรถักงาน เสริมความรู้ สู้อุคุณภาพ" เพื่อรองรับการขยายการเติบโตขององค์กรในธุรกิจเดิมรวมทั้งธุรกิจอื่น เพิ่มมูลค่าองค์กร และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยมีการเปลี่ยนแปลงของระบบปฏิบัติงาน และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงเน้นเรื่องความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (PSD newsletter, 2551) องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนสร้างขวัญกำลังใจและเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อตอบสนองพนักงาน

จนพัฒนาไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้องค์กรดึงเอาความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวพนักงานมาพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนช่วยในด้านการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพให้อยู่ในองค์กร อันจะเป็นส่วนผลักดันองค์กรให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและทราบถึงปัจจัยในแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ช่วยในการพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และธำรงรักษาพนักงานให้ทำงานร่วมกับองค์กรให้นานที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือองค์กรทั่วไป ในการนำข้อมูลไปพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นกับองค์กร โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงลักษณะเฉพาะ 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคน หรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้ หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved