

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต และความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เนื่องจากพลังงานไฟฟ้าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การสร้างผลผลิต การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้เอง พลังงานไฟฟ้าจึงถูกจัดให้เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของ ประชาชน หากการดำเนินงานด้านพลังงานไฟฟ้าเกิดอุปสรรค และเกิดปัญหา อาจส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชน เกิดภาวะชะงักงันทางเศรษฐกิจ และสังคม ดังนั้นแล้วรัฐจึงจำเป็นต้อง เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านพลังงานไฟฟ้านี้เอง โดยเข้ามามี บทบาทในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจที่จะสามารถควบคุมไม่ให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบต่อประชาชน โดยเพียงเพื่อจะมุ่งหวังแต่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว (เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2532)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ด้านสาธารณูปโภค โดยมีภารกิจ ในการผลิต การจัดให้ได้มา การจัดส่ง และการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 74 จังหวัดทั่วประเทศไทย โดยมี เป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำการปรับปรุง การจัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มีความ ปลอดภัย มีความมั่นคง มีความเชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการ ใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. ทำการพัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้สามารถเลี้ยงตนเองได้ และมีกำไร พอสมควร ตลอดจนต้องมีเงินทุนเพียงพอต่อการขยายงาน

3. ทำการพัฒนาบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล การจัดการทรัพยากร ให้มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2545)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภค ทำให้ต้อง

มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการด้านสาธารณสุขไปทั่วถึงทั่วประเทศ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ซึ่งเป็นเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการนำแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในองค์กร ซึ่งมุ่งหวังว่าจะช่วยในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และ แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง โดยจะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และเป็นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จ ในด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข

สาเหตุที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล มาใช้ในองค์กร เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ให้การบริการด้านสาธารณสุข ด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นองค์กรที่อยู่ในการควบคุมการดำเนินงานโดยรัฐ การดำเนินงานขององค์กร ไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก แต่มุ่งหวังการเข้าถึงสาธารณสุขด้านพลังงานไฟฟ้า และ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล ที่ไม่ได้มุ่งหวังด้านการเงินแต่เพียงอย่างเดียว โดยแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล ประกอบด้วยมุมมองทั้ง 4 คือ

1. มุมมองด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่า ธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้ หรือไม่ และบ่งบอกถึงระดับความสำเร็จขององค์กร กลยุทธ์ขององค์กรด้านการเงินจะเน้นวิธีการสร้าง การเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดคุณค่า หรือผลตอบแทนที่มีต่อผู้ถือหุ้น
2. มุมมองด้านลูกค้า ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบ ธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มุมมองด้านลูกค้าจะเป็นตัวกำหนดข้อเสนอด้านคุณค่าให้กับ ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
3. มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร เป็นระบบที่มีความสำคัญต่อด้าน การเงิน และลูกค้า นั่นคือ หากองค์กรพัฒนา และมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิต สินค้า ได้รวดเร็ว จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการ ขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น
4. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโต จะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงาน ภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ จะทำให้ กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพสินค้า และบริการที่ดีต่อ ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และบรรลุเป้าหมายทางการเงินในระยะยาว

จากการศึกษาปัญหาการนำแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล มาใช้ในประเทศไทยที่ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จนั้น พบว่าปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้น มาจากผู้บริหารเป็นสำคัญ ดังเช่น การที่ผู้บริหารมองว่าการบริหารงานแบบสมดุล ไม่สามารถจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรได้จริง การที่ผู้บริหารมองว่ามันเป็นแค่โครงการ ที่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุด หรือ การที่ผู้บริหารเกิดความรู้สึกต่อต้าน ไม่ยอมรับที่จะนำการบริหารงานแบบสมดุลมาใช้ อันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจแนวคิด และการเกิดความกลัวว่าจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในทางที่แย่งสำหรับตนเอง เป็นต้น (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

เนื่องจากผู้บริหารเป็น ตัวแปรที่สำคัญที่จะสามารถผลักดัน การนำแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล มาใช้ให้ประสบผลสำเร็จ หรือพบกับความล้มเหลวได้นั้น ทำให้เชื่อได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลถึงการบริหารงานที่แตกต่างกันได้เช่นกัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership) ได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการที่เป็นองค์รวม และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของผู้นำในระดับต่างๆ ในหน่วยย่อยขององค์กร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่จะพยายามยกระดับจิตสำนึก และแรงจูงใจของผู้ร่วมงานให้มีอุดมคติ มีคุณค่าทางจริยธรรมสูงขึ้น โดยกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความตระหนัก มีความต้องการอย่างแรงกล้ามากกว่าที่เป็นอยู่ ในด้านคุณค่าของจุดมุ่งหมาย และวิธีการที่จะบรรลุจุดหมายทำให้ผู้ร่วมงานไม่คิดถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อส่วนรวม หรือเพื่อองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ มีองค์ประกอบด้วย

1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้บริหารมีเป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์ชัดเจนในการทำงาน และมีลักษณะเป็นมิตร มีความใจดี มีความเป็นกันเอง ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานโดยยึดหลักธรรมทางศาสนา เป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานเชื่อฟัง นับถือ ผูกพัน เกิดความจงรักภักดี อยากอุทิศตนทำงาน ยึดถือค่านิยมตามอย่างของผู้บริหารกระตุ้น และเร่งเร้าให้ผู้ร่วมงานเกิดแรงจูงใจ เกิดความต้องการที่จะทำสิ่งใดๆ เพื่อให้งานสำเร็จ อีกทั้งการที่ทำให้ผู้ร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และอยากปฏิบัติให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารคาดหวัง

2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้คำพูด การกระทำที่ปลุกปลอบใจ เร่งเร้ากระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น เกิดแรงบันดาลใจ อยากอุทิศตน และทุ่มเทความพยายามมากเป็นพิเศษ การพูด การกระทำที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่น เกิดความภูมิใจว่าพวกเขาสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ตลอดจนการให้ ผู้ร่วมงานอาสาสมัครทำงาน และทดลองทำโครงการใหม่

3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้บริหารกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหา และส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงาน การกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความสงสัยใคร่รู้มากขึ้น เกิดความพยายามหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม ในปัญหาเก่าที่เกิดขึ้น และบอกให้ผู้ร่วมงานรู้ว่าปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่คืออะไร บอกถึงจุดอ่อนที่ไม่สามารถพัฒนางาน พัฒนาองค์กร บอกแนวคิด หลักการ กระบวนการในการพัฒนางาน และพัฒนาองค์กร

4. ด้านการคำนึงถึงความปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้บริหารยอมรับนับถือความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน การดูแลเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล แสดงชื่นชมในความสามารถของผู้ร่วมงาน การให้คำปรึกษาหารือ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนา การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเป็นพี่เลี้ยงเพื่อฝึกฝนด้านการบริหารจัดการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การถ่ายทอดความความรู้ต่างๆ การมอบหมายงานพิเศษให้ผู้ร่วมงานตลอดจนให้คำแนะนำ การพูดคุยอย่างเป็นกันเอง และการสร้างสรรค์ บรรยากาศของความอบอุ่น กุ๊นเคย (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล; 2547)

ผู้วิจัย ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายใต้สังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ ได้เล็งเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานแบบสมดุลให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานแบบสมดุล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานแบบสมดุลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพื่อให้ได้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้
- 2.2 ศึกษาการบริหารงานแบบสมดุล ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้
- 2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานแบบสมดุลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้

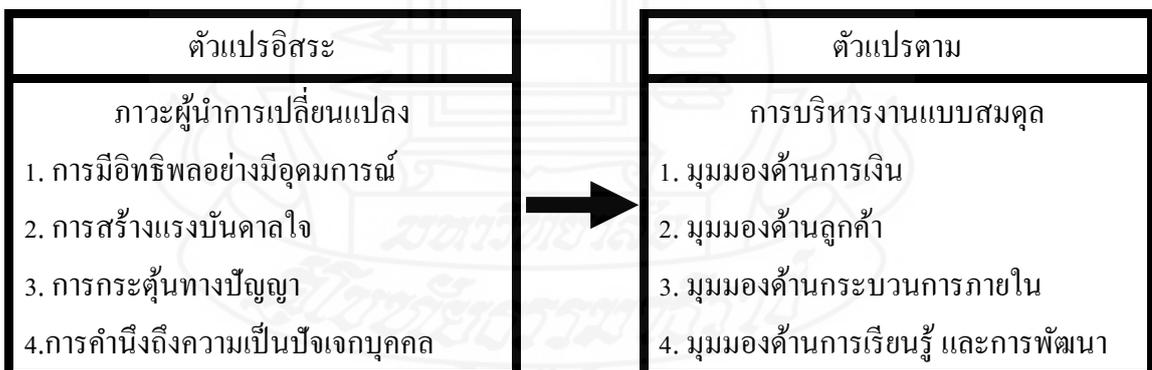
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานแบบสมดุล กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ มาเป็นกรอบแนวคิด โดยให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิด ทฤษฎีของเบส และอโวลิโอ (Bass&Avolio) เป็นตัวแปรอิสระ อันประกอบด้วย

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence of Charisma Leadership)
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation)
3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation)
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

และให้การบริหารงานแบบสมดุล ตามแนวคิด ทฤษฎีของแคปแลน และนอร์ตัน (Kaplan&Norton) ให้เป็นตัวแปรตาม อันประกอบด้วย

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)



4. สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานแบบสมดุล ในเชิงบวก

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขต ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานแบบสมดุล กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ โดยการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
2. การสร้างแรงบันดาลใจ
3. การกระตุ้นทางปัญญา
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ส่วนการบริหารงานแบบสมดุล ประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ

1. มุมมองด้านการเงิน
2. มุมมองด้านลูกค้า
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน
4. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา

5.2 ขอบเขต ด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การวิจัย คือ พื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายใต้สังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ รวมทั้งหมด 6 จังหวัด ซึ่งประกอบด้วย

1. จังหวัดเพชรบุรี
2. จังหวัดราชบุรี
3. จังหวัดสมุทรสงคราม
4. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. จังหวัดระนอง
6. จังหวัดชุมพร

5.3 ขอบเขต ด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเวลาการทำวิจัย คือ เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์ในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

6.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถที่จะพยายามยกระดับจิตสำนึก และแรงจูงใจของผู้ร่วมงาน ให้มีอุดมคติ มีคุณค่าทางจริยธรรมสูงขึ้น โดยกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความตระหนัก และต้องการอย่างแรงกล้ามากกว่าที่เป็นอยู่ในด้านคุณค่าของจุดมุ่งหมาย ด้านวิธีการ ที่จะบรรลุจุดหมาย ทำให้ผู้ร่วมงานไม่คิดถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และประโยชน์ขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีองค์ประกอบ ดังนี้

6.1.1 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่าง โดยสิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด และความสามารถในการทำงาน ต้องสามารถดำรงตนอยู่ในศีลธรรม มีจริยธรรมสูง ต้องสามารถเสียดสละผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และองค์กรต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์วิกฤติต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติ มีความเชื่อมั่น มีค่านิยมของตนเอง และต้องสามารถสร้างความภาคภูมิใจ ความภักดี ความมั่นใจให้แก่ผู้ร่วมงานได้

6.1.2 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่าง โดยสิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้ร่วมงานว่าจะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จ ต้องสามารถสร้างค่านิยมในการทำงาน โดยให้ผู้ร่วมงานคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ต้องสามารถสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน ต้องสามารถทำให้ผู้ร่วมงานมองเห็นเป้าหมาย การทำงานในอนาคตได้อย่างชัดเจน และต้องสามารถทำให้ผู้ร่วมงานทดลองปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ

6.1.3 ด้านการกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่าง โดยสิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุถึงคุณลักษณะนี้ ผู้นำจะต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงการคิด การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ต้องสามารถเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆ ด้วยวิธีการแบบใหม่ๆ ต้องสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหา และการแก้ปัญหา ต้องสามารถสร้างกำลังใจให้ผู้ร่วมงานพยายามหาแนวทางการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ ต้องสามารถทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่ามีปัญหาที่เกิดเป็นสิ่งท้าทาย เป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาพร้อมกันต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น แสดงเหตุผลต่างๆ ต้องสามารถรับฟังความคิดเห็นผู้ร่วมงาน โดยไม่วิจารณ์ความคิดเห็น แม้ว่า จะเห็นแตกต่างความคิดเห็นจากตนเอง ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้

ผู้ร่วมงานว่า ปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข และสามารถเอาชนะอุปสรรค ทุกอย่างได้ต้องสามารถสร้างให้ผู้ร่วมงานทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจกัน ในการแก้ปัญหาต่างๆ

6.1.4 ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่าง โดยสิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องสามารถมอบหมายงาน ให้ผู้ร่วมงานรับผิดชอบอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ต้องส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ต้องส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้ร่วมงาน มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ใหม่ๆ ต้องสามารถให้คำปรึกษา และแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ร่วมงานทุกคนด้วยความเสมอภาคความเท่าเทียมกันด้วยความจริงใจ และยุติธรรม

6.2 การบริหารงานแบบสมดุล หมายถึง เครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการที่ช่วยในการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติโดยจะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งประกอบด้วยมุมมองทั้ง 4 คือ

6.2.1 มุมมองด้านการเงิน หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ นำหลักการบริหารงานแบบสมดุลในมุมมองด้านการเงินมาปฏิบัติ โดยมุมมองด้านการเงินที่นำมาปฏิบัติ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ สามารถเพิ่มรายได้จากการดำเนินงาน และจากธุรกิจเสริมอื่นๆ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายงบทำการให้อยู่ในกรอบงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมา สามารถใช้ระบบควบคุมภายใน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการเงิน สามารถบริหารลูกหนี้โดยให้มีอายุลูกหนี้ น้อยลง ลดลูกหนี้เกินเงินประกันและสามารถบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า

6.2.2 มุมมองด้านลูกค้า หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ นำหลักการบริหารงานแบบสมดุลในมุมมองด้านลูกค้ามาปฏิบัติ โดยมุมมองด้านลูกค้าที่นำมาปฏิบัติ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร และให้บริการแบบศูนย์บริการครบวงจรสามารถสรุปวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กร สามารถที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาด สามารถลดข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถเผยแพร่ความรู้ให้หน่วยงานท้องถิ่น มีส่วนร่วมกับองค์กร

6.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ นำหลักการบริหารงานแบบสมดุล ในมุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กรมาปฏิบัติ โดยมุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่นำมาปฏิบัติ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 ภาคใต้ สามารถบริหารพัสดุให้เพียงพอต่อการใช้งาน สามารถก่อสร้างปรับปรุงระบบไฟฟ้า และซ่อมแซมระบบจำหน่าย สามารถสร้างความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าตามเกณฑ์ชี้วัด SAIFI ,

SAIDI สามารถลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ทำให้เกิดความเชื่อถือในระบบไฟฟ้า สามารถตรวจสอบปรับปรุงอุปกรณ์ทางไฟฟ้า ป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า สามารถพัฒนา Web Site มาให้บริการ และใช้ระบบ SAP ในกระบวนการให้บริการสามารถควบคุมแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อขายให้ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป และประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถพัฒนานวัตกรรมในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และสามารถยกระดับคุณภาพการทำงาน ความปลอดภัยอาชีวอนามัย

6.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ นำหลักการบริหารงานแบบสมดุลในมุมมองด้านด้านการเรียนรู้ และการพัฒนามาปฏิบัติ โดยมุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาที่นำมาปฏิบัติ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ สามารถมีงานกิจกรรมสัมพันธ์ให้พนักงานมีความรัก ความสามัคคี สามารถพัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถขยายผลนวัตกรรม อีกทั้งส่งเสริมงานวิชาการ และนวัตกรรม สามารถสรุปวิเคราะห์ ความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กร ส่งเสริมให้องค์กรสามารถจัดการประชุมชี้แจงงานด้านต่างๆ จัดฝึกอบรมพนักงานในงาน

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนา การบริหารงานแบบสมดุลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น