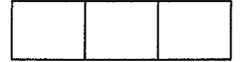


ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**





### แบบสอบถามความคิดเห็น

## เรื่อง “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ ในการทำงานขององค์การ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้”

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นการศึกษาและวิจัยในเชิงวิชาการ เพื่อสำรวจการรับรู้และพฤติกรรมของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ริเริ่มสร้างสรรค์ ทนสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี มีความรับผิดชอบ มอบความพึงพอใจ โปร่งใส มีคุณธรรม

การแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้ถือเป็นเรื่องส่วนบุคคล ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้อย่างแน่นอน ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนและทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การต่อไป ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

#### 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการรับรู้ของพนักงานในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่
- ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่
- ตอนที่ 5 เป็นข้อมูลที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ข้อเสนอแนะ

#### 2. ระดับการแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 1. น้อยที่สุด
- 2. น้อย
- 3. ปานกลาง
- 4. มาก
- 5. มากที่สุด

## ตอนที่ 1

## ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

## 1. เพศ

ชาย  หญิง

## 2. อายุ

21 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  51 - 60 ปี

## 3. อายุงาน

1 - 5 ปี  6 - 10 ปี  11 - 20 ปี  
 21 - 30 ปี  มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

## 4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ระดับตำแหน่ง

ระดับ 1 - 3  ระดับ 4 - 7  ระดับ 8 - 10

## 6. การไฟฟ้าที่สังกัด

การไฟฟ้าเขต 3 ภาคใต้  การไฟฟ้าจังหวัดยะลา  การไฟฟ้าจังหวัดปัตตานี  
 การไฟฟ้าจังหวัดนราธิวาส  การไฟฟ้าจังหวัดสงขลา  การไฟฟ้าจังหวัดพัทลุง  
 การไฟฟ้าจังหวัดสตูล

## 7. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 - 25,000 บาท  25,001 - 40,000 บาท  
 40,001 - 55,000 บาท  มากกว่า 55,000 บาท

## ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้  
ในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 5 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ ความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร จากผู้บริหารเกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ในการ ทำงานของ กฟภ. มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
2. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร จากเสียงตามสาย วารสาร แผ่นพับ บอร์ดคิด ประกาศ รายงานการประชุม และเว็บไซต์ของ กฟภ. เกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
3. ท่านคิดว่าวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานที่ กฟภ. ประกาศใช้ให้ยึดถือปฏิบัติ มีความชัดเจน มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
4. จากการที่ กฟภ. ประกาศใช้วัฒนธรรมใหม่ใน การทำงาน ท่านมีความเข้าใจในวัฒนธรรมใหม่ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
5. ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวมได้มี การปรับตัวเองให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้มาก น้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

## ตอนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้  
ในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 16 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละ  
ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>ริเริ่มสร้างสรรค์</b>						
1. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่ในเรื่อง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาใช้ ท่านคิดว่า บุคลากรของ กฟภ. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
2. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ยึดถือ ปฏิบัติในการทำงาน ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ได้สร้างสรรค์ ผลงานใหม่ ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
<b>ทันสมัยข่าวสาร</b>						
3. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านคิดว่ากระแสแพร่ ข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีข่าวสารที่มีความ ทันสมัยมากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
4. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่มี ความทันสมัยบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p><b>บริการดีเลิศ</b></p> <p>5. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ยึดถือปฏิบัติในการทำงาน ท่านคิดว่ากรให้บริการแก่ลูกค้า มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>
<p>6. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ยึดถือปฏิบัติในการทำงาน ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวม ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>
<p><b>ซื่อสัตย์สุจริต</b></p> <p>7. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์สุจริตภายในองค์กร มีเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>
<p>8. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ท่านคิดว่าภายในองค์กรมีการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>
<p><b>มีความรับผิดชอบ</b></p> <p>9. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวม ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>
<p>10. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวมมีมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มากน้อยเพียงใด</p>						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>มอบความพึงพอใจ</b>						
11. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่ในด้าน การให้บริการที่ดี ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวม สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิด ขึ้นกับลูกค้าได้ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
12. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่ในด้าน การให้บริการที่ดี ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวม สามารถสร้างความพึงพอใจให้ เกิดขึ้นแก่เพื่อนร่วมงานในองค์กรได้ มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>
<b>โปร่งใสมีคุณธรรม</b>						
13. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านคิดว่าระบบการปฏิบัติงาน ขององค์กรมีความโปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
14. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านคิดว่าบุคลากรของ กฟภ. ในภาพรวม มีความจริงใจ กระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการมากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
15. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านคิดว่าการบริหารงานบุคคลมี การยึดหลักคุณธรรม มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
16. จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ในการทำงาน ท่านคิดว่าการบริหารงานของ กฟภ. ได้ยึดหลักธรรมาภิบาล มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

## ตอนที่ 4

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงาน  
ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 23 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละ  
ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ท่านคิดว่าการเสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติ ที่ดีต่อการทำงาน มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จต่อการนำวัฒนธรรมใหม่ของ กฟภ. มาใช้ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ของ กฟภ. มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ให้แก่ กฟภ. ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
3. ท่านคิดว่าการประกาศใช้วัฒนธรรมใหม่ในการ ทำงาน ของ กฟภ. มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จของ กฟภ. ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
4. ท่านคิดว่าการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นแก่ บุคลากรของ กฟภ. มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จของ กฟภ. ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
5. ท่านคิดว่าปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และ ค่าตอบแทน เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการ ทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
6. ท่านคิดว่า การได้รับการยกย่อง ชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชาและองค์กร มีส่วนช่วยในการ สร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
7. ท่านคิดว่า การส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาส เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีส่วนช่วยใน การสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
8. ท่านคิดว่า การกำหนดให้มีรางวัลบุคคล คุณภาพประจำปีของ กฟภ. มีส่วนช่วยในการ สร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
9. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีส่วนช่วยใน การสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
10. ท่านคิดว่า การที่ผู้บริหาร ในองค์กร ให้ ความสำคัญต่อการนำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ใน การทำงาน มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>
11. ท่านคิดว่า การส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามี ส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการ ทำงาน มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จใน การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
12. ท่านคิดว่าการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร มีการทำงานเป็นทีม มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
13. ท่านคิดว่าวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของ กฟภ. ที่ประกาศใช้มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่ กฟภ. ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>
14. ท่านคิดว่าความชัดเจนและเหมาะสมของ วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานที่ กฟภ. ประกาศใช้ มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่ กฟภ. ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
15. ท่านคิดว่าบรรยากาศการทำงานที่ดี มีส่วนช่วย ในการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
16. ท่านคิดว่าการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอ มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>
17. ท่านคิดว่าการที่องค์กรได้กำหนดอำนาจ หน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน มี ส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
18. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งหน่วยงานและการกำหนด สายการบังคับบัญชาให้มีความชัดเจนและเหมาะสม มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ ได้มากน้อย เพียงใด						<input type="checkbox"/>
19. ท่านคิดว่าการที่องค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ อย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ต่อกฟภ. ได้ มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
20. ท่านคิดว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัฒนธรรมใหม่ภายในองค์กรที่มีรูปแบบที่ ทันสมัยและเหมาะสม มีส่วนช่วยในการสร้าง ความสำเร็จ ได้มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
21. ท่านคิดว่าการให้ความรู้ความเข้าใจในข้อมูล ข่าวสารที่ชัดเจนแก่บุคลากรเกี่ยวกับวัฒนธรรม ใหม่ มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ของ กฟภ. มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
22. ท่านคิดว่าการกำหนดนโยบายและแนวทางการ ปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ของ กฟภ. อย่างชัดเจน มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จ ของกฟภ. มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>
23. ท่านคิดว่าการที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ มีส่วนช่วยในการสร้างความสำเร็จของกฟภ. มาก น้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และข้อเสนอแนะของท่าน**

**5.1 จากการที่ กฟภ. ได้นำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ ท่านคิดว่ายังมีปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัดอยู่ในเรื่องใดบ้าง**

1.....

2.....

3.....

**5.2 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ต่อการสร้างความสำเร็จของกฟภ. ในการนำ วัฒนธรรมใหม่มาใช้**

1.....

2.....

3.....

**5.3 ความเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี)**

1.....

2.....

3.....

**ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้**

**สวดี รักษาวงศ์**

**ภาคผนวก ข**

**บันทึกอนุมัติวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

สำนักผู้ว่าราชการ  
ธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร  
เลขที่รับ..... ๕๕๕.....  
วันที่..... ๕.๒๖.๒๕๔๘

จาก ประธานคณะทำงานฯ ..... ถึง ..... นวก.  
เลขที่ ปศ. ๕๓๔ /2548 ..... วันที่ 30 ส.ค. ๒๕๔๘  
เรื่อง ขออนุมัติพัฒนารูปแบบใหม่ในการทำงานของพนักงาน กฟภ.  
อ้างถึง .....

เรียน นวก.

### 1. เรื่องเดิม

- 1.1 ตามอนุมัติ นวก.ทว.26 มี.ย.2546 แต่งตั้งคณะทำงาน "โครงการสร้างจิตสำนึก ค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน" กำหนดให้มีหน้าที่ดำเนินการ (เอกสารแนบ 1)
- 1.2 ตามแผนบริหารความเสี่ยง กฟภ.ประจำปีงบประมาณ 2548 บัญชีเสี่ยงหลัก การพัฒนาองค์กร-ปัจจัยเสี่ยงย่อย-กระบวนการ-วัฒนธรรมและค่านิยม-ให้กำหนดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในกรณียึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร และสื่อสารให้พนักงานเข้าใจ เห็นความสำคัญของวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานและรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องทำงานรูปแบบใหม่ โดยยึดลูกค้าเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญ นั้น (เอกสารแนบ 2)
- 1.3 จากผลการวิจัยโครงการสร้างจิตสำนึก ค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งได้กำหนดให้การบริหารองค์กรยึดหลักการจัดการที่ดี ควรมีธรรมาภิบาล (Good Governance) อันได้แก่การดำเนินงานที่ใช้หลักนิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและคุ้มค่า แนวคิดคือมีลูกค้าเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญที่ค้ำจุนบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่ง กฟภ.ต้องมีการประกาศจุดยืนและมุ่งเน้นจากผู้นำองค์กร เพื่อกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์องค์กร (Corporate Positioning) ประสานงานกับระดับบริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในการปรับความคิด ปรับตัวให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลง (เอกสารแนบ 3)

### 2. ข้อเท็จจริง

คณะทำงานดำเนินงานโครงการสร้างจิตสำนึก ค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานให้กับพนักงานฯ ได้ดำเนินการประชุม เพื่อกำหนดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานแล้ว ซึ่งได้พิจารณาจากข้อเสนอแนะผู้วิจัยฯ แนวคิด Good Governance และค่านิยมร่วม (Shared Value) ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.ปี 2548 - 2557

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

#### 3. ข้อพิจารณา

จากเรื่องเดิมและข้อเท็จจริง คณะทำงานฯ ขอนำเสนอวิธีพัฒนาใหม่ในการทำงานและพนักงาน กฟภ. ตามเอกสารแนบ เพื่อเป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติของพนักงาน กฟภ. จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นควร โปรดอนุมัติวิธีพัฒนาใหม่ในการทำงานของพนักงาน กฟภ. ดังกล่าว เพื่อดำเนินงานตามแผนต่อไปด้วย จึงขอขอบคุณยิ่ง



(นายนาสุก หลงสมบุญ)

พ.ร.ท.(รศ)

ประธานคณะทำงานโครงการฯ

กษ.



(นายนาสุก หลงสมบุญ)

ผู้ช่วยผู้จัดการ  
ธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร

๒5 ๒๒๖ ๒548

*นายประจักษ์ สุขแก้ว*

*Prachit Sukkaew*

(นายประจักษ์ สุขแก้ว)

พ.ร.ท.

๒4 ๒๒๖ 2548

กรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กระทรวงมหาดไทย  
วันที่ ๒๒/๒๒/๒๒ ค.ศ. ๒๒

## **วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของพนักงาน กฟภ.**

### **หลักการและเหตุผล**

ตามแผนการสื่อสารเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมที่กำหนด วัฒนธรรมใหม่ ในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ นอกจากนี้ผลการวิจัยโครงการสร้างจิตสำนึก ค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งได้กำหนดให้การบริหารองค์กรยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีควรมี ธรรมภิบาล (Good Governance) อันได้แก่การดำเนินงานที่ใช้หลักนิติธรรม โปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและความคุ้มค่า แนวคิดคือมีถูกทำเป็นจุดหมายสำคัญที่ต้องมีบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่ง กฟภ.ต้องมีการประกาศจุดยืนและมุ่งมั่นจากผู้นำองค์กร เพื่อกำหนดค่านิยมทางยุทธศาสตร์องค์กร (Corporate Positioning) ประสานงานรับกับระดับบริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในการปรับความคิด ปรับตัวให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.ปี 2548 – 2557 กำหนดค่านิยมร่วม (Shared value) ซึ่งกำหนดขึ้นตามภารกิจที่สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อกำหนดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานให้เป็นแนวทางการประพฤติ ปฏิบัติของพนักงาน กฟภ.
2. เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเชิงธุรกิจ
3. เพื่อนำวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานเสนอผู้ว่าการอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป

### **คำนิยาม**

ค่านิยมร่วม (Shared Value) คือความเชื่อร่วมกันที่คนในองค์กร ควรยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติ ปฏิบัติ เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานขององค์กร มุ่งไปสู่เป้าหมายในอนาคตได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว อันประกอบด้วย

1. ริเริ่ม สร้างสรรค์
2. หันสมัชชาวสาร
3. บริการดีเลิศ
4. ซื่อสัตย์คัมคคี
5. มีความรับผิดชอบ
6. มอบความพึงพอใจ
7. โปร่งใส มีคุณธรรม

### **กำหนดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของพนักงาน กฟผ.**

#### **วิสัยทัศน์**

1. พนักงานต้องได้รับโอกาสในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ
2. พนักงานต้องมีองค์ความรู้หรือได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยความคิดสร้างสรรค์ต้องเป็นสิ่งใหม่ วิธีการทำงานแบบใหม่ คิดในสิ่งที่แตกต่างไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม
3. พนักงานได้รับการตอบสนองจากผู้บริหารที่เปิดรับความคิดเห็นกับสิ่งที่พนักงานคิดหรือนำเสนอ ซึ่งในบางเรื่องอาจแตกต่างกับสิ่งที่ผู้บริหารคิดหรือวิธีการคิดแบบเดิม ๆ
4. พนักงานต้องมีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพและการบริการอย่างสม่ำเสมอ
5. พนักงานต้องรู้เป้าหมาย ภาพรวมขององค์กรจากผู้บริหารในการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใด และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นแนวทางการสร้างสรรค์งาน

#### **ทัศนคติข่าวสาร**

1. พนักงานต้องตื่นตัวกับการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและสนใจติดตามข่าวสารขององค์กรเป็นประจำ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและทันสมัย
2. พนักงานจะต้องได้รับข่าวสารที่ทันสมัยจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ
3. พนักงานจะต้องปรับตนเองให้รู้เท่าทันโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อพร้อมต่อการปฏิบัติงานเชิงธุรกิจ

#### **บริการที่เลิศ**

1. พนักงานต้องมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน มีความภักดีต่อองค์กร อันเกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. พนักงานต้องมีจิตสำนึกการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าติดต่อไม่เลือกปฏิบัติ
3. พนักงานต้องคิดว่างานบริการลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นงานสำคัญอันดับหนึ่ง
4. พนักงานต้องคิดเสมอว่าการบริการที่ดีต่อลูกค้านำมาซึ่งความมั่นคงขององค์กร

#### **ขุมทรัพย์**

1. พนักงานต้องทำงานโดยยึดถือความก้าวหน้าขององค์กรและประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับเป็นหลัก
2. พนักงานได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารต่อการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง
3. พนักงานต้องคิดเสมอว่าการนำพาองค์กรไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจ ต้องอาศัยความสามัคคีของพนักงานทุกคนเป็นสำคัญ
4. พนักงานต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดตามความเหมาะสม

**มีความรับผิดชอบ**

1. พนักงานมีความภูมิใจ รักและภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีของการเป็นพนักงานในองค์กร
2. พนักงานมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ต่อลูกค้า ประชาชนและสังคม
3. พนักงานต้องมีความรับผิดชอบต่องาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน
4. พนักงานต้องคิดเสมอว่าในช่วงเวลาปฏิบัติงาน ควรทุ่มเทการปฏิบัติงานให้เต็มที่เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

**มอบความพึงพอใจ**

1. พนักงานต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ
2. พนักงานต้องคิดเสมอว่าความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวพนักงานเองและองค์กร
3. พนักงานควรมีแนวทางในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจอยู่เสมอ

**โปร่งใส มีคุณธรรม**

1. ทุกปีหน่วยงานควรมีการคัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ เพื่อสร้างแนวร่วมส่งเสริมคุณธรรม
2. พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมจากผู้บริหารเท่าเทียมกัน
3. พนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตรวจสอบได้