

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์ เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ปรากฏการณ์ของโลกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้หลาย ๆ ประเทศต้องปรับตัวให้ทัน เนื่องจากภาครัฐ คือกลไกหลักของประเทศ ที่ต้องมีความเข้มแข็งและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและในอนาคตจะเป็นโลกแห่งการแข่งขันด้านข้อมูลข่าวสาร (IT) ถ้าเกิดภาวะล่าช้าลงเพียงเล็กน้อยโอกาสที่จะตกขอบ และถูกทอดทิ้งจนไม่อาจวิ่งตามกระแสโลกได้ทัน

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงต้องเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่มีลักษณะของการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) มากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ดังจะเห็นได้จากกรณีที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ให้ทุกส่วนราชการ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐทุกแห่งถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของรัฐบาล และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ คือ

- (1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
- (2) การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
- (3) การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
- (4) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
- (5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
- (6) การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
- (7) การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ต่อมา คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2546 เห็นชอบยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน 3 แนวทางสำคัญด้วยกันคือ

- (1) การสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้เกิดขึ้นในภาครัฐ
- (2) การสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้
- (3) การเปิดโอกาสให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมเร่งรัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนองตอบต่อแผนยุทธศาสตร์ของประเทศ ในด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานขึ้น ตามบันทึกเลขที่ ปส. 734/2548 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2548 อนุมัติผู้ว่าการ ลงวันที่ 4 เมษายน 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องตามภารกิจ ที่สนองตอบต่อนโยบายของรัฐ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องปรับความคิด และปรับตัวให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลง และจะต้องยึดถือแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานดังนี้

- (1) ริเริ่ม สร้างสรรค์ (2) ทนสมัยข่าวสาร (3) บริการดีเลิศ
- (4) ชูเชิดสามัคคี (5) มีความรับผิดชอบ (6) มอบความพึงพอใจ
- (7) โปร่งใส มีคุณธรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ที่แสดงถึงความสำคัญ และจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาในเรื่อง “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานขององค์กร : ศึกษากรณีเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้” ซึ่งมีส่วนสำคัญมากในการสนับสนุนนโยบายของรัฐ ในด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมการปฏิบัติราชการ และการให้บริการแก่ประชาชนตามเป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของประเทศ ตลอดจนนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์ ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเชิงธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

2.1 พนักงานมีการรับรู้ในการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานอยู่ในระดับใด

2.2 พนักงานมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ตอบสนองและสอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่มากน้อยเพียงใด

2.3 ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อประเมินการรับรู้ของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน

3.2 เพื่อสำรวจหาระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน

3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่

3.4 เพื่อเสนอแนะแนวทาง และวิธีการที่เหมาะสมต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน

4. สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ของการไฟฟ้าในแต่ละระดับมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย ทักษะและความพึงพอใจของพนักงาน แรงจูงใจ บทบาทผู้นำ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน โครงสร้างองค์การ การติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนของนโยบาย มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของพนักงาน

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการรับรู้ของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการยึดถือปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่ขององค์การประกอบด้วย

ด้านบุคคล ประกอบด้วย

- (1) การรับรู้ของพนักงาน
- (2) ทักษะและความพึงพอใจของพนักงาน
- (3) แรงจูงใจ
- (4) บทบาทผู้นำ
- (5) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

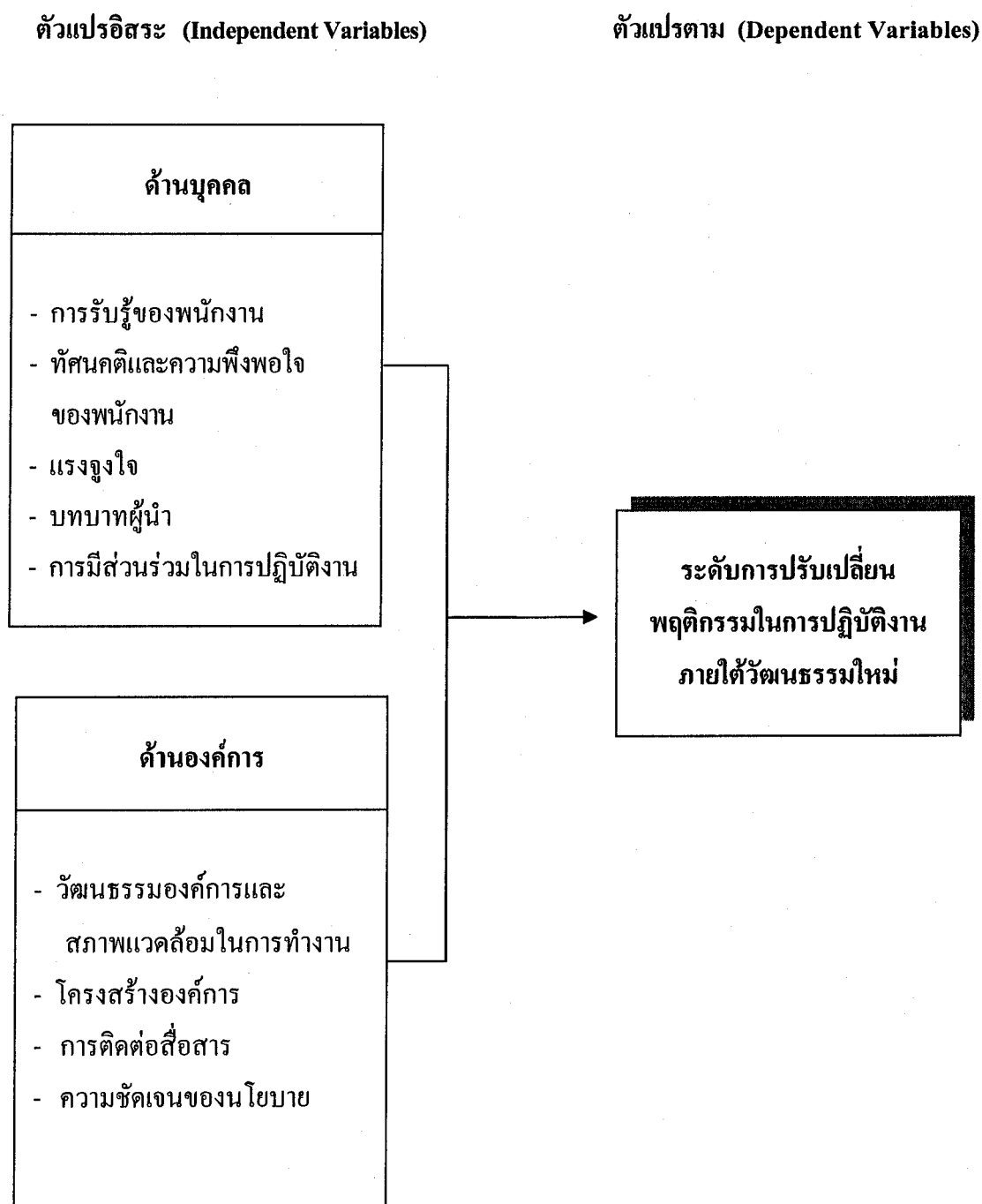
ด้านองค์การ ประกอบด้วย

- (1) วัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (2) โครงสร้างองค์การ
- (3) การติดต่อสื่อสาร
- (4) ความชัดเจนของนโยบาย

5.2 ตัวแปรตาม คือ

ระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ขององค์การ

จากตัวแปรดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงเป็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
รายละเอียดของตัวแปรต่างๆ จะนำเสนอในบทที่ 2 ต่อไป

6. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ เน้นด้านการสำรวจหาระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ที่มีต่อวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานเท่านั้น

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

จำแนกตามพื้นที่การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับเขต จำนวน 1 เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับจังหวัด จำนวน 6 จังหวัด

6.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ จำนวน 1,060 คน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามไปยังหัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป และพนักงานของการไฟฟ้าต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะพนักงานระดับล่าง (ระดับ 1 – 4) ไม่เข้าใจในประเด็นคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผู้ศึกษาต้องการสำรวจ ซึ่งอาจจะส่งผลสะท้อนถึงการตอบแบบสอบถาม

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความที่ปรากฏในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาจึงให้ความหมายของศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยพอสังเขป ดังนี้

8.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สังกัดสำนักงานการไฟฟ้าเขต 3 ซึ่งอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กระทรวงมหาดไทย

8.2 วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน หมายถึง การกำหนดรูปแบบใหม่ในการทำงาน เพื่อให้บุคคลในองค์กรยึดถือและใช้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ และช่วยผลักดันให้การดำเนินงานขององค์กร มุ่งไปสู่เป้าหมายในอนาคตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบไปด้วย ริเริ่มสร้างสรรค์ ทนสมัย ข้าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี มีความรับผิดชอบ มอบความพึงพอใจ โปร่งใสมีคุณธรรม

8.3 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หมายถึง การที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ และมีพฤติกรรมการแสดงออกไปสู่วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน ได้แก่ ริเริ่มสร้างสรรค์ ทนสมัย ข้าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี มีความรับผิดชอบ มอบความพึงพอใจ โปร่งใสมีคุณธรรม

8.4 ริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

8.5 ทนสมัย ข้าวสาร หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่มีความทันสมัย รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความทันสมัย

8.6 บริการดีเลิศ หมายถึง พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

8.7 ชูเชิดสามัคคี หมายถึง พนักงานภายในองค์กรมีความสามัคคี และมุ่งผลสำเร็จของการทำงานเป็นทีม

8.8 มีความรับผิดชอบ หมายถึง พนักงานมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

8.9 มอบความพึงพอใจ หมายถึง พนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ

8.10 โปร่งใส มีคุณธรรม หมายถึง องค์กรมีระบบการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการบริหารงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล รวมถึงพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า

8.11 ตัวแปรอิสระ หมายถึง ตัวแปรที่ประกอบด้วย การรับรู้ของพนักงาน ทักษะคิด และความพึงพอใจของพนักงาน แรงจูงใจ บทบาทผู้นำ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างองค์การ การติดต่อสื่อสาร และความชัดเจนของนโยบาย

8.12 การรับรู้ของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน และได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การจากผู้บริหาร เสียงตามสาย วารสาร แผ่นพับ บอร์ดติดประกาศ รายงานการประชุม และเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับตัว และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่

8.13 ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึที่ดีและมีความพึงพอใจต่องาน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

8.14 แรงจูงใจ หมายถึง การจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เช่น การให้การยอมรับ การยกย่องชมเชย การส่งเสริมให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน หรือให้รางวัลบุคคลคุณภาพแก่พนักงาน

8.15 บทบาทผู้นำ หมายถึง บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อการนำวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารภายในองค์การ

8.16 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานในองค์การมีการทำงานเป็นทีม

8.17 วัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกาศใช้ให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยมีบรรยากาศของการทำงานที่ดีได้แก่ การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่

8.18 โครงสร้างองค์การ หมายถึง โครงสร้างทางการบริหารภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

8.19 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การเกี่ยวกับวัฒนธรรมใหม่ที่มีความชัดเจน ด้วยรูปแบบที่ทันสมัยและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอแก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร

8.20 ความชัดเจนของนโยบาย หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ โดยเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

9.1 ประโยชน์ในทางวิชาการ

จะเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในลักษณะที่ใกล้เคียงกับการศึกษา พฤติกรรมการทำงานของทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร และวัฒนธรรมองค์การกับการบริหารงาน

9.2 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

9.2.1 สามารถนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถสนองตอบต่อวัฒนธรรมใหม่ขององค์กร

9.2.2 สามารถเสนอแนะแนวทาง และวิธีการที่เหมาะสมแก่ผู้บริหารระดับสูงในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานเชิงธุรกิจขององค์กร