



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานคณะกรรมการส่งเสริมสร้างวัฒนธรรม ถึง ทุกหน่วยงาน
องค์กรฯ (รผก.(ท))
เลขที่ สรก.ท) ๑๐ / ๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง ขอเวียนแจ้งคู่มือการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.

เรียน รผก., ผชก., อส.ตภ., อส.วก., อส.กม. ผชช., อช., อฟ. และ อก.

ตามที่ ผวก. เห็นชอบคู่มือและแผนงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ. แล้ว
เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐ โดยคู่มือมีเนื้อหา ดังนี้

- ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร
- การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสำคัญอย่างไรกับ กฟภ.
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.
- แนวทางการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.
- นโยบายการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.
- ปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. (TRUST+E)
- พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ตามค่านิยม

ในการนี้ จึงขอแจ้งคู่มือการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. ดังกล่าวมายังท่าน
เพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนตามพฤติกรรมที่องค์กรมุ่งหวัง และพร้อมขับเคลื่อนองค์กรให้
บรรลุผลสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

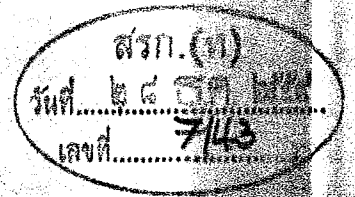
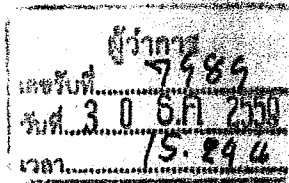
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุรศักดิ์ ไตรทาน)

รผก.(ท)

ประธานคณะกรรมการส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

13 มี.ค. 2560



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสร้าง
วัฒนธรรมองค์กร (อก.รบ.) ถึง ประธานคณะกรรมการส่งเสริมสร้าง
วัฒนธรรมองค์กร (รพท.(ท))
เลขที่ กรบ.(อก) ๑๙๘๔/๒๕๕๙ วันที่ ๒๘ ธ.ค. ๒๕๕๙
เรื่อง ขอความเห็นชอบคู่มือและแผนงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ.
เรียน ประธานคณะกรรมการฯ (รพท.(ท))

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) หมวด ๑ กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีบทบาทในการชี้แนะและทำให้องค์กรยั่งยืน ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์กรเพื่อให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้าที่สำคัญ รวมทั้งลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ นำไปปฏิบัติ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงการมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร และตามเกณฑ์หมวด ๕ กำหนดให้องค์กรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิด ๖ คุณลักษณะ ได้แก่ ความร่วมมือ, การแบ่งปันทักษะ, การสื่อสารสองทิศทาง, การมีความคิดริเริ่มนวัตกรรม, การให้อำนาจในการตัดสินใจและการกำหนดเป้าประสงค์ระดับบุคคล (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ปี ๒๕๕๘ หมวด ๑ และหมวด ๕ มีข้อที่ต้องปรับปรุง ในเรื่องที่มีผู้นำระดับสูงยังไม่มีผลการสำรวจการรับรู้และปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากรมาปรับปรุงกระบวนการ และยังไม่สามารถติดตามผลการรับรู้/การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร เนื่องจากการเสริมสร้างวัฒนธรรม กฟภ. อยู่ในระยะเริ่มต้น และจากผลดังกล่าว กฟภ. จึงนำมากำหนดเป็นแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ปี ๒๕๕๙ โดยกำหนดแผนการเสริมสร้างวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ กฟภ. มีระบบการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมที่เป็นระบบ ด้วยการกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร กำหนดแนวทางและกิจกรรมการเสริมสร้างฯ และติดตามการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ชัดเจน (เอกสารแนบ ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) ๑๐/๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผวก. สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่ทบทวนปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กรและกำหนดแนวทางการเสริมสร้างและกิจกรรมแผนงาน และติดตามประเมินผลการเสริมสร้างและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒ ปี ๒๕๕๙ ค่านิยมของ กฟภ. คือ “บริการดี มีคุณธรรม” ซึ่งเมื่อได้ทบทวนวิสัยทัศน์แล้ว โดยคณะกรรมการ กนย. จึงได้ทบทวนค่านิยม และพบว่า ควรเพิ่มเรื่องความทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นสำคัญในวิสัยทัศน์ที่เพิ่มขึ้นมา คือ การเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค และการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จึงได้เพิ่มรายละเอียดของค่านิยมเป็น “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

๒.๓ คณะทำงานฯ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ และผล การสำรวจการรับรู้ค่านิยมของ กฟผ. ตลอดจนแนวทางของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ปตท., กรมชลประทาน, ธนาคารกสิกรไทย, AIS, CPF เป็นต้น พบว่า การจะเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญ คือ องค์กรต้องกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์กรมุ่งหวังให้เหมาะสมกับการขับเคลื่อนตามทิศทาง ขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตให้ชัดเจนและเสริมสร้างให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามพฤติกรรมที่องค์กรกำหนด สืบต่อกันมาเป็นระยะเวลายาวนานอย่างต่อเนื่องก็จะเกิดเป็นวัฒนธรรมเฉพาะขององค์กร ดังนั้น รากฐานสำคัญ สำหรับ กฟผ. จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างค่านิยมเป็นเบื้องต้นก่อน โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมเป็น TRUST+E ซึ่งนำ Core Competency (TRUST) ของบุคลากร กฟผ. มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพัน (Engagement : E) มา ใช้สำหรับการสร้างการรับรู้ เข้าใจของบุคลากร ประกอบด้วย

<u>TECHNOLOGY SAVVY</u>	: ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่
<u>RUSH TO SERVICE</u>	: บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ
<u>UNDER GOOD GOVERNANCE</u>	: ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
<u>SPECIALIST</u>	: รอบรู้ เชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา
<u>TEAMWORK</u>	: มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ
<u>ENGAGEMENT</u>	: รักองค์กร ท่วมเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

๒.๔ จากปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมทั้ง ๖ ปัจจัยตามข้อ ๒.๓ คณะทำงานฯ ได้นำมาพิจารณาและ กำหนดเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (DO) และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (DON'T) เพื่อความชัดเจนในการสื่อสาร และเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการมุ่งหวัง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรได้บรรลุผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

๒.๕ เมื่อกำหนดพฤติกรรมตามข้อ ๒.๔ แล้ว คณะทำงานฯ จึงกำหนดแนวทางการ เสริมสร้างด้วยการนำทฤษฎีการบริหารองค์กร ๗s McKinsey มาเป็นหลักในการกำหนดแนวทางการเสริมสร้าง ที่ส่งเสริม ๗ องค์ประกอบหลักขององค์กร และได้แบ่งขั้นการเสริมสร้างเป็น ๔ ระยะ คือ ๑) การสร้างการรับรู้- เข้าใจ (Awareness), ๒) การยอมรับ (Acceptable), ๓) บุคลากรพร้อมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Adaptable) และ ๔) บุคลากรแสดงพฤติกรรมสอดคล้องตามที่ต้องการมุ่งหวัง (Sustainable) รวมถึงกำหนดเป้าหมายของใน แต่ละระยะผ่านแต่ละช่วงต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ซึ่งจากแนวทางดังกล่าว คณะทำงานฯ ได้นำมาประกอบใน การพิจารณาจัดทำแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรทั้งแผนระยะยาว และแผนปฏิบัติประจำปี

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

คณะทำงานฯ พิจารณาและดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์ SEPA หมวด ๑ หมวด ๕ OFI Roadmap จึงเห็นควรนำเสนอ ผวก. เพื่อขอความเห็นชอบ ดังนี้

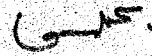
๓.๑ คู่มือค่านิยม กฟผ. โดยมีเนื้อหา ได้แก่ ความสำคัญของการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม , ประโยชน์ที่จะได้รับ, แนวทางการเสริมสร้างและพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม เป็นต้น(เอกสารแนบ ๔)

๓.๒ หลังจากเห็นชอบตามข้อ ๓.๑ แล้ว ขอให้ ผปส. ออกแบบรูปเล่ม และจัดพิมพ์เพื่อแจกให้ บุคลากรทุกระดับใช้เป็นคู่มือประพฤติปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่องค์กรกำหนด

๓.๓ แผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๗ ประกอบด้วย มิติการ เสริมสร้างตามแนวทาง ๔ ระยะ,เป้าหมาย,กลยุทธ์,แผนงาน,ปัจจัย/พฤติกรรมที่ส่งเสริม, กลุ่มเป้าหมาย,ระยะเวลา, หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก และหน่วยงานสนับสนุน (เอกสารแนบ ๕)

๓.๔ ขอให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบกลยุทธ์และแผนงานเสริมสร้างฯ กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี และให้ ฝนย. ดำเนินการร่วมกับคณะทำงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อทำการสำรวจวัดระดับการเสริมสร้างค่านิยมประจำปี

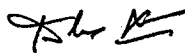
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาตามข้อเสนอส.๑ - ๓.๔ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายพงษ์พันธุ์ ช้างประสิทธิ์)

อก.รบ.

คณะทำงานและเลขานุการ
เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร



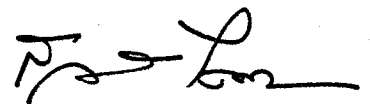
(นายสุรศักดิ์ ไตรทาน)

ผวก.

- ๕ มี.ค. ๒๕๖๐

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ



(นายสุรศักดิ์ ไตรทาน)

รผก.(ท)

29 ธ.ค 2559

๒๖๓.

๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๐

ค่านิยมองค์กร กฟภ.

(PEA CORE VALUE)



ทันโลก
บริการดี
มีคุณธรรม

คำนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) “เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน” โดยมีภารกิจในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการจะผลักดันให้ภารกิจและวิสัยทัศน์บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืนนั้น กฟภ. จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนด “ค่านิยม” เพื่อเป็นแนวทางหรือรากฐานในการสร้างพฤติกรรมร่วมที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์กร ผ่านกระบวนการเสริมสร้างการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับและยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแบบแผนเฉพาะขององค์กรในที่สุด

การปลูกฝังค่านิยม กฟภ. ที่เหมาะสม ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรทุกระดับต้องให้ความสำคัญและประพฤติปฏิบัติตนตามค่านิยม กฟภ. โดยเฉพาะผู้บริหารที่เป็นต้นแบบ และเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ตามทิศทางที่องค์กรกำหนด แล้วถือปฏิบัติจนกลายเป็นวิถีที่สืบทอดที่เข้มแข็งจากรุ่นสู่รุ่น อันจะเป็นการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในระดับบุคคลให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างราบรื่น

คณะกรรมการเสริมสร้างวัฒนธรรม กฟภ.

มกราคม 2560

สารบัญ

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร	1
การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสำคัญอย่างไรกับ กฟภ.	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.....	2
แนวทางการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.....	3
นโยบายการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.	4
ปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.	5
พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ตามค่านิยม	7

บทนำ

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร

องค์กรทุกองค์กรย่อมมีแบบแผนความคิดและแนวทางปฏิบัติงานที่สมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร ที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาเป็นระยะเวลายาวนานต่อเนื่อง และเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย นั่นก็คือ **วัฒนธรรม** และการจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรราบรื่น บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวัง ย่อมเกิดจากรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร นั่นก็คือ **ค่านิยมองค์กร** ดังนั้น การที่ กฟภ. จะสามารถสร้างพลังที่เข้มแข็งและสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืนนั้น จึงควรมีการกำหนดค่านิยมที่ชัดเจน เพื่อให้มีรากฐานในการสร้างวัฒนธรรม กฟภ. จากรุ่นสู่รุ่น โดยนิยามของค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ. คือ

❖ วัฒนธรรม กฟภ. (PEA CULTURE) หมายถึง

วิถีชีวิต หรือแบบแผนของ กฟภ. ที่แสดงให้เห็นถึง ค่านิยม ความรู้ ความคิด ทัศนคติ ความเชื่อ ศรัทธาร่วมกันอย่างเป็นระบบ และสมาชิกถือปฏิบัติร่วมกันอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากร กฟภ. รวมทั้งเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินการอย่างราบรื่นและยั่งยืน

❖ ค่านิยมหลักของ กฟภ. (PEA VALUES) หมายถึง

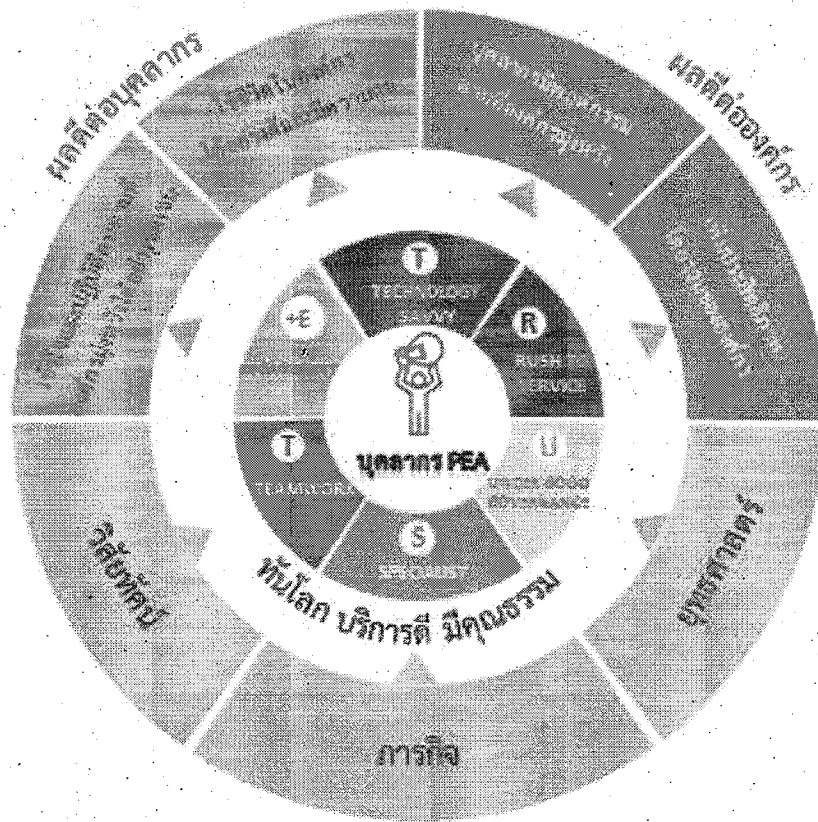
แบบพฤติกรรมของบุคลากร กฟภ. ที่เกิดจากความเชื่อร่วมกันว่ามีคุณค่า มีประโยชน์ ถูกต้อง ดีงาม ควรยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของ กฟภ. ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร สำคัญอย่างไรกับ กฟภ.

จากนิยามของค่านิยมและวัฒนธรรม จะเห็นว่าเป็นสิ่งเกี่ยวเนื่องกัน โดยมีค่านิยมเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ซึ่งเป็นรากฐานพฤติกรรมที่บุคลากรขององค์กร เห็นว่ามีคุณค่า ยอมรับและยึดถือปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแบบแผนเฉพาะขององค์กร ซึ่งการสร้างค่านิยมที่เหมาะสมกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร จะเป็นแรงผลักดันอันเข้มแข็งที่ทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์อย่างยั่งยืน

กฟภ. ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำในระดับประเทศที่ให้บริการสาธารณูปโภคด้านระบบไฟฟ้าทั่วประเทศ มากกว่า 50 ปี ย่อมมีวัฒนธรรมหรือแบบแผนการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรในระดับหนึ่ง แต่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ต่างๆ ในอนาคต ทำให้ กฟภ. ต้องปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย และส่งเสริมธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2559 จึงได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ คือ **“กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน”** ดังนั้น การจะทำให้วิสัยทัศน์และภารกิจสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวัง การสร้างค่านิยมของ กฟภ. จึงเป็นศูนย์กลางที่สำคัญอันจะเป็นแนวประพฤติปฏิบัติของบุคลากรที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมเป็นเบื้องต้น ด้วยการทบทวนและกำหนดค่านิยมองค์กรใหม่ คือ **“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”** เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีองค์ประกอบหลักในการพิจารณา คือ **วิสัยทัศน์, ภารกิจ, ยุทธศาสตร์องค์กร และผลสำรวจการรับรู้ค่านิยม กฟภ.** และ ผู้ว่าการได้แต่งตั้งคณะทำงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 10/2559 ผวก. สั่ง ณ วันที่ 6 มกราคม 2559 โดยรองผู้ว่าการทรัพยากรบุคคลเป็นประธาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้วัฒนธรรมที่องค์กรต้องการได้รับการทบทวนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ค่านิยม และได้รับ

การเสริมสร้างขยายผลไปยังบุคลากร จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรและเกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กร แสดงตามรูปดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.

➤ ประโยชน์ต่อบุคลากร

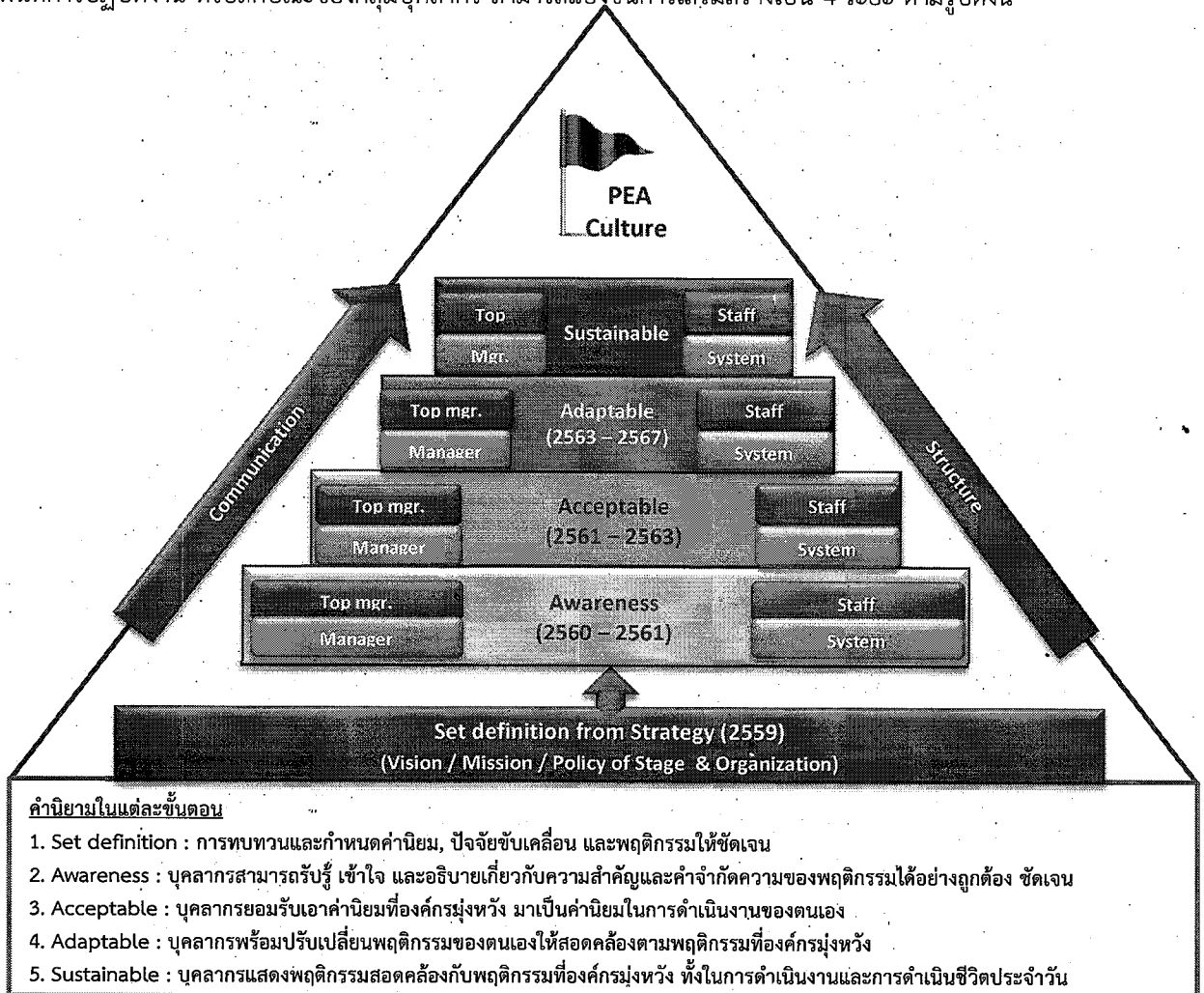
1. บุคลากรเห็นทิศทาง เข้าใจในแนวทางการทำงานขององค์กรที่ชัดเจน และปฏิบัติตามพฤติกรรมร่วมที่องค์กรกำหนด
2. ช่วยให้อุปกรณ์สามารถปรับตัวให้เข้ากับ กฟภ. ได้ง่ายขึ้น และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่นและมีความสุข เนื่องจาก มีแบบแผนพฤติกรรมทั้งที่พึงประสงค์(Do) และไม่พึงประสงค์ (Don't) ที่ชัดเจน ทำให้ตัดสินใจว่า สิ่งใดผิด สิ่งใดถูก ดีหรือไม่ดี มีคุณค่าหรือไม่มีความควรทำหรือไม่ควรทำ

➤ ประโยชน์ต่อองค์กร

1. เกิดแบบแผนและมาตรฐานชัดเจนในการผลักดันให้บุคลากรประพฤติตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกัน
3. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

แนวทางการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.

การกำหนดแนวทางการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. อ้างอิงจากทฤษฎีการบริหารองค์กร 7s McKinsey เป็นการพิจารณา 7 องค์ประกอบหลัก คือ กลยุทธ์ (Strategy), โครงสร้างองค์กร (Structure), สไตล์ (Style), ระบบ (System), บุคลากร (Staff), ทักษะ (Skill) และค่านิยม (Shared Value) ซึ่งค่านิยมเป็นตัวที่เชื่อมโยงทุกอย่าง องค์ประกอบ ดังนั้น กฟภ. จึงนำหลักดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางการเสริมสร้าง ซึ่งตามรูปจะเห็นว่า มีลูกศรรอบด้าน โดยลูกศรล่างสุดเป็นที่มาของการกำหนดค่านิยม ได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบายองค์กร นโยบายของ ผวก. เป็นต้น ทางด้านซ้าย เป็นช่องทางหรือรูปแบบในการสื่อสาร ทางด้านขวา เป็นโครงสร้าง กฟภ. ที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งการเสริมสร้างจำเป็นต้องพิจารณาทุกองค์ประกอบและเสริมสร้างให้เหมาะสมตามทิศทางองค์กร, พื้นที่การปฏิบัติงาน หรือลักษณะของกลุ่มบุคลากร สามารถแบ่งขั้นการเสริมสร้างเป็น 4 ระยะ ตามรูปดังนี้



ในการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมทุกช่วงจะต้องมี 4 ปัจจัยเป็นองค์ประกอบหลักที่จะทำให้การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมประสบความสำเร็จ ได้แก่



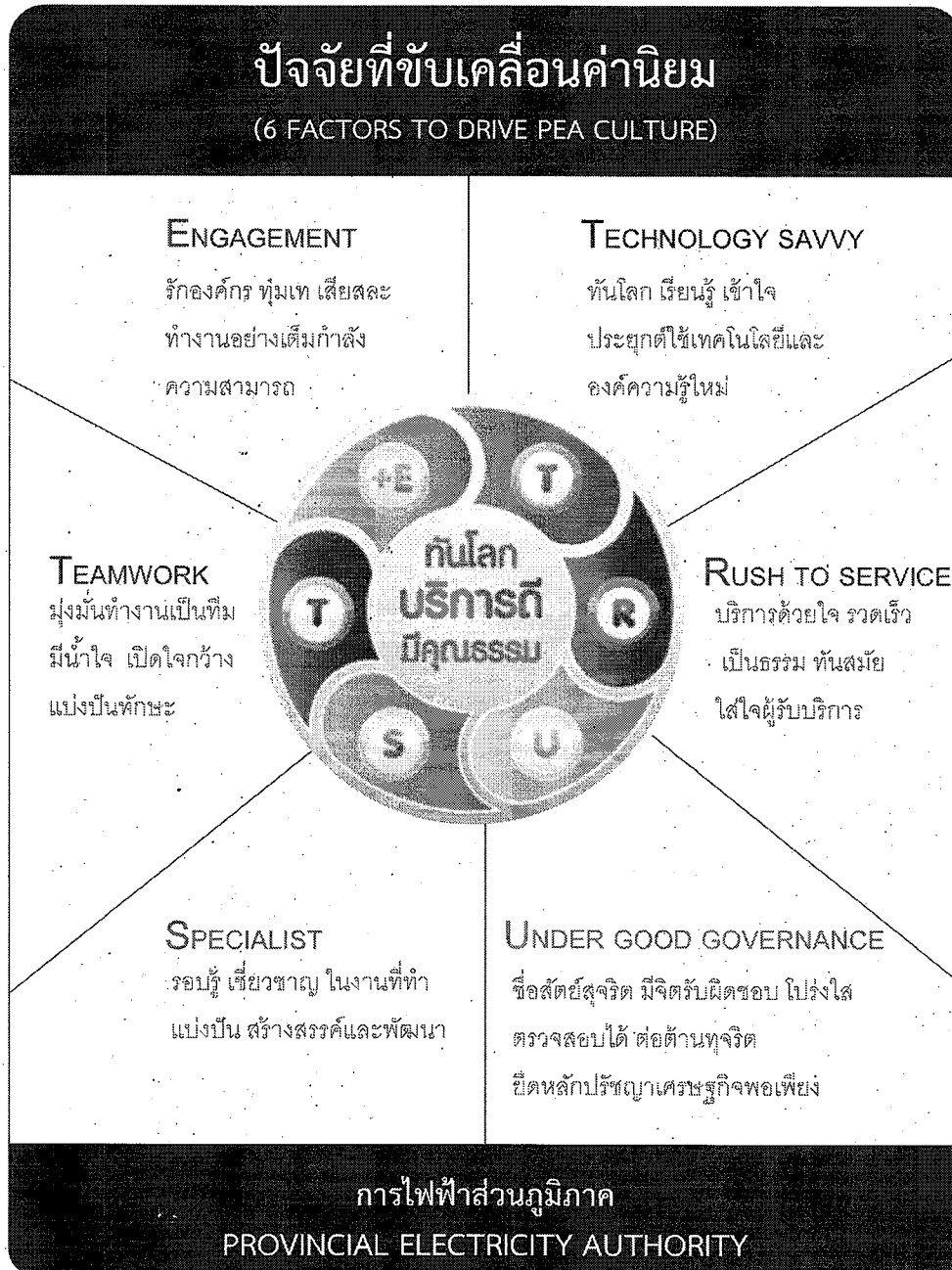
นโยบายการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.

1. ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามค่านิยมของ กฟภ. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจในการประพฤติปฏิบัติตนของบุคลากรในทางที่ดี ตรงกับทิศทางที่องค์กรมุ่งหวัง
2. ให้ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของ “บุคลากรตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไปทุกคน” ในการให้ความสำคัญกับการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ การชี้แจง การถ่ายทอด การสังเกต การพัฒนา และการปลูกฝังค่านิยม กฟภ. ให้กับผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน ตลอดจนทีมงาน หรือ หน่วยงานที่ตนเกี่ยวข้อง รวมทั้งการปลูกฝังค่านิยม กฟภ. ในทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้น
3. ให้บุคลากรทุกระดับประพฤติตนอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอภายใต้ค่านิยมของ กฟภ. “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” ด้วยการปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ TRUST+E ดังนี้

TECHNOLOGY SAVVY	: ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่
RUSH TO SERVICE	: บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ
UNDER GOOD GOVERNANCE	: ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
SPECIALIST	: รอบรู้ เชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา
TEAMWORK	: มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ
ENGAGEMENT	: รักองค์กรทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ
4. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับทุกระดับการ ต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมของ กฟภ. โดยให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน, การพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมการยกย่องชมเชยต่างๆ เป็นต้น
5. สำหรับกิจกรรมอื่นๆ สามารถประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสมแต่ต้องอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ แนวทาง และพฤติกรรมตามข้อกำหนดกำหนด

ปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.

คณะทำงานเสริมสร้างวัฒนธรรม กฟภ. ได้ร่วมกันกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “TRUST+E” โดยเชื่อมั่นว่าทั้ง 6 ปัจจัย จะช่วยผลักดันให้ กฟภ. มีค่านิยมที่ชัดเจน และกลายเป็นค่านิยมที่บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างชัดเจน ด้วยการนำเอาสิ่งที่บุคลากรในองค์กรคุ้นเคยอย่างสมรรถนะหลักขององค์กร (TRUST) มาปรับปรุงและพัฒนาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนและได้เพิ่ม +E (Engagement) เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงองค์กรในทางที่ดี รักและทุ่มเททำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรภาพรวม โดยมีรายละเอียดดังนี้



จากปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมของ กฟภ. ทั้ง 6 ปัจจัย จะทำให้วัฒนธรรมองค์กรมีความเข้มแข็ง ส่งผลให้การดำเนินงานของ กฟภ. บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจและยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะทำงานฯ จึงจำเป็นต้องกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (DO) และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (DON'T) ตามค่านิยมให้ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรได้ประพฤติปฏิบัติ ดังนี้



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

VS



พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

TECHNOLOGY SAVVY

ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่



1. **ทันโลก** ติดตาม ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
สถานการณ์ของโลก
2. **เรียนรู้ เข้าใจ** ศึกษา ค้นคว้า หาวิธีการหรือ
เทคนิคการทำงานและ เทคโนโลยีใหม่ๆ
ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. **ประยุกต์ใช้** เทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กร
รวมทั้งองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ
มาบริหารจัดการและปรับปรุง พัฒนา
การทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น



1. ไม่ใส่ใจว่าทิศทางหรือสถานการณ์
เปลี่ยนแปลงหรือไม่ ยังคงทำงานตามที่เคย
ทำโดยไม่ปรับตัว
2. ไม่เปิดรับและไม่แสวงหาความรู้ วิธีการ
หรือเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ
3. ไม่นำเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ที่ได้จาก
องค์กรมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้
มีประสิทธิภาพ

RUSH TO SERVICE

บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ



1. **บริการด้วยใจ** ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ ด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาควมใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

2. **รวดเร็ว เป็นธรรม** ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม แก้ปัญหา และหาแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่บ่ายเบี่ยงไม่แก้ตัว ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือปิดกั้นการเข้าถึง แม้ไม่ใช่ความรับผิดชอบโดยตรง

3. **ทันสมัย** นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ

4. **ใส่ใจผู้รับบริการ** เข้าใจ เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ



1. แต่งกายไม่สุภาพ แสดงกิริยาท่าทางและคำพูดที่ไม่เป็นมิตรไม่สุภาพ และไม่มี ความกระตือรือร้น ไม่ใส่ใจที่จะให้บริการ

2. ประสานงานล่าช้า เลือกปฏิบัติ ไม่เห็นปัญหาจากมุมมองของผู้รับบริการ ปิดกั้น รวมถึงปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ

3. ไม่สนใจที่จะค้นคว้า หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ

4. ละเลยความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

UNDER GOOD GOVERNANCE

ข้อสัถยสุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้
ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



1. **ข้อสัถยสุจริต** ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษากฎระเบียบวินัย ละเว้นจากอบายมุข ทั้งปวงไม่ประพฤติตน ไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเองและสังคม
2. **มีจิตรับผิดชอบ** ตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่งกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น
3. **โปร่งใสตรวจสอบได้** ปิดเผยข้อมูล ข่าวสารต่างๆ และวิธีการที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบโดยไม่ต้องร้องขอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน
4. **ต่อต้านทุจริต** ยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ไม่นิ่งเฉยต่อการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยแจ้งเบาะแสเมื่อเห็นการกระทำผิด และกล้าบอกกล่าว พุดเตือน ให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กร
5. **ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** ปฏิบัติงานและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีความพอประมาณมีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกันที่ดี



1. ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่ ละเลยและละเมิดกฎระเบียบของหน่วยงานและองค์กร
2. ไม่รับผิดชอบตอบทบทวนหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และกล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดข้อผิดพลาด รวมทั้งให้ผู้อื่นทำงานแทนในส่วนของตนโดยไม่มีเหตุจำเป็น
3. ปกปิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เห็นแก่ผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง เพิกเฉย เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
5. ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างฟุ่มเฟือยและดำเนินชีวิตด้วยความประมาท โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและตนเอง

SPECIALIST

รอบรู้ เชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา



1. **รอบรู้** ใส่ใจศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
2. **เชี่ยวชาญในงาน** ฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานจนเชี่ยวชาญ สามารถทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ
3. **แบ่งปัน** เต็มใจถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถสอนงาน ตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์
4. **สร้างสรรค์และพัฒนา** กล้าคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างโดดเด่น รวมถึงสามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีการเดิมๆ พร้อมหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ไม่ให้เกิดซ้ำอีก เพื่อให้เกิดผลดีและ สร้างมูลค่าเพิ่มต่อองค์กร



1. หลบเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และไม่ชวนหาความรู้ ทักษะที่จำเป็น
2. ทำงานโดยขาดความรู้หรือทักษะในงาน ทำให้ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
3. ไม่ถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือไม่ให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการที่เป็นประโยชน์เมื่อมีการหารือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตน
4. ยึดติดกับรูปแบบและวิธีการเดิมๆ ไม่คิดริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่ใส่ใจปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด

TEAMWORK

มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ



1. **มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม** เข้าใจบทบาทของตน มีความรับผิดชอบ ในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ พร้อมร่วมผลักดัน ภารกิจ เป้าหมายและ การดำเนินงานของทีม

2. **มีน้ำใจ** เชื้อเพื่อเชื้อแม่ สร้างความสัมพันธ์ดี อ่อนน้อมถ่อมตน ยกย่องให้กำลังใจ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้า และลับหลัง และให้เกียรติกับทีม/เพื่อนร่วมงาน/ หน่วยงาน/ และบุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย

3. **เปิดใจกว้าง** ยอมรับความต่าง และรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม /เพื่อนร่วมงาน/หน่วยงาน/และ บุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย

4. **แบ่งปันทักษะ** เรียนรู้ แลกเปลี่ยน ให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อแก้ปัญหาให้กับทีมอย่างสร้างสรรค์และ สามารถนำเสนอวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practice)



1. ละเลยเป้าหมายในการทำงานเป็นทีม และไม่ยอมรับในบทบาทที่ตนเองได้รับมอบหมายในทีม

2. ตอบด้วยคำว่า “ไม่” จนติดเป็นนิสัย เช่น ไม่รู้ ไม่ได้ ไม่ทำ ไม่ทัน และไม่ให้เกิดติดกับคนในทีม

3. ยึดถือความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างจากตนเอง

4. ไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ/หรือไม่ให้คำปรึกษากับคนในทีมเพื่อให้เกิดวิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาของทีม

ENGAGEMENT

รักองค์กร ทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ



1. **รักองค์กร** มีความรัก ผูกพัน ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่น ในทิศทางการดำเนินงานขององค์กร พร้อมปกป้อง เชิดชู เป็นแบบอย่างที่ดี รักษาผลประโยชน์ขององค์กร และไม่เพิกเฉยในการแก้ปัญหา เมื่อพบสิ่งทีอาจ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

2. **ทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ** มีความขยัน อดทน มีทัศนคติที่ดี ทุ่มเทแรงกาย แรงใจและ กระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน



1. ไม่เชื่อมั่นและกล่าวถึงองค์กรในแง่ลบ เพิกเฉยต่อการ แก้ไขปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

2. เข้าทำงานหลังเวลาที่กำหนด และ/หรือเลิกทำงานก่อนเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุจำเป็น

3. ขี้เกียจ ขาดความอดทนอดกลั้น ขาดความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงาน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม