

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สังคม เป็นระบบที่ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ โดยที่แต่ละส่วนจะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ส่วนย่อยภายในแต่ละระบบของสังคม จะมีลักษณะ โครงสร้างและหน้าที่ของตนเอง เพื่อที่จะกระทำหน้าที่ของตน โดยจะมีผลกระทบต่อระบบย่อยอื่นๆ และมีผลกระทบต่อระบบของสังคมหรือของประเทศโดยรวมด้วยส่วนประกอบที่สำคัญของสังคมอย่างหนึ่งก็คือ มนุษย์ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่มีชีวิตจิตใจ และมีพฤติกรรมเหมือนมนุษย์หลายๆ คนมาอยู่รวมกัน เพื่อกระทำการกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ก็จะเป็นหน่วยของสังคมที่เราเรียกว่าองค์กร นอกจากมนุษย์แล้วส่วนประกอบที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันของสังคม ก็คือ ระบบของวัฒนธรรมซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นระบบย่อยได้มากมาย เช่น ระบบครอบครัว ระบบเศรษฐกิจ ระบบการเมืองการปกครอง ระบบการบริหารเหล่านี้เป็นต้นและเนื่องจากมนุษย์และวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสังคม จึงทำให้ระบบสังคมเป็นระบบที่มีการกระทำและสามารถเรียนรู้ได้ระบบหนึ่ง และสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้สังคมมนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ได้

วัฒนธรรมขององค์กรนี้ จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของแต่ละองค์กร บางองค์กรมีวัฒนธรรมที่แตกกระจายไปตามฝ่ายต่างๆ และยากที่จะเห็นได้เมื่อมองจากภายนอก เช่น ความจงรักภักดีเฉพาะฝ่ายที่ตนทำงานอยู่ หรือความซื่อสัตย์ต่อเจ้านาย เพราะหวังลาภยศ หรือสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ ในขณะที่บางองค์กรจะมีวัฒนธรรมที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและฝังแน่น ทุกคนรู้เป้าหมายขององค์กรและจะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เพราะเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายเดียวกัน เช่น วัตถุประสงค์ขององค์กรคือ การบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้นทุกคนในองค์กรก็จะตั้งใจทำงานบริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสู่ความเป็นเลิศตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ แต่ไม่ว่าวัฒนธรรมขององค์กรนั้นจะอ่อนแอหรือแข็งแรงเพียงใดก็ตาม วัฒนธรรมก็จะมีอิทธิพลต่อองค์กรนั้น มีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างนั้นตั้งแต่งานด้านบุคลากร งานด้านการบริหาร

ตัดสินใจ การแต่งกาย การทำงาน ฯลฯ จึงเชื่อได้ว่า วัฒนธรรมมีอิทธิพลที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และจะทำให้องค์กร มีความสามารถที่จะรักษาลักษณะพิเศษอันนี้ไว้ได้ตลอดไป ซึ่งประเทศไทยก็เหมือนกับอารยประเทศทั่วโลก ที่สังคมของประเทศประกอบไปด้วยองค์กรน้อยใหญ่มากมายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ทำหน้าที่แตกต่างกันออกไป แล้วแต่จุดมุ่งหมายขององค์กรนั้นๆ โดยที่แต่ละองค์กรก็จะมีเป้าหมายของตนเองตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร รวมทั้งมีวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากภาระงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความแตกต่างกันในเป้าหมายนั่นเอง

การบริหารขององค์กรใดๆ นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์อันเป็นปัจจัยที่สำคัญ และบุคลากรในองค์กรนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงิน และวัตถุดิบ ตลอดจนมีการจัดการที่ดีเพียงใดก็ตาม สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากปราศจากบุคลากรซึ่งเป็นผู้ที่จะนำทรัพยากรไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีค่าที่สุดเหนือสิ่งใดในองค์กร จะเห็นได้ว่าการศึกษเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมของคนในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจ และสามารถจัดการเรื่องบุคลากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2546 : 1-12)

บุคลากรในองค์กร จึงถือว่าเป็น “ทุน” ที่องค์กรได้นำมาลงทุน ด้วยเหตุนี้เองการที่สูญเสียบุคลากรไปจากองค์กร ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียต้นทุนไป โดยที่ได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า ในขณะที่เดียวกัน ก็ต้องเสียทุนเพิ่มขึ้นอีกในการที่รับบุคลากรใหม่เข้ามาเพื่อทดแทนคนเก่า และกว่าบุคลากรใหม่จะผ่านขั้นตอนต่างๆ ของการเลือกสรร ได้รับการฝึกฝน พัฒนาให้มีความชำนาญ และมีทักษะได้เท่าเทียมกับคนที่ออกไปก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยทั้งเวลา ทุนทรัพย์ ซึ่งเท่ากับว่าการที่คนออกไปจากองค์กรนั้น องค์กรจะต้องเสียทั้งเงิน ทั้งเวลาไปมากพอสมควร และยิ่งกว่านั้น ในช่วงเวลาที่กำลังฝึกฝนบุคลากรใหม่เพื่อทดแทนคนเก่าอยู่นี้ อาจทำให้ผลงาน และผลผลิตขององค์กรลดลงได้ สิ่งนี้ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ คือ องค์กรควรจะต้องได้รับการปรับปรุงระบบการจัดการและวัฒนธรรมการปฏิบัติงานเพื่อที่จงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และเป็นการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรได้อีกด้วย

การที่องค์กรจะได้รับการปรับปรุง เพื่อสร้างเสริมแรงงูใจ และความผูกพันของบุคลากรให้เกิดขึ้นกับองค์กรนั้น ควรจะย้อนไปพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับ

องค์กร ดังที่มาร์ท และไซมอน (March and Simon, 1952 : 84 ; อ้างถึงใน ชัยอนันต์ คุ้มภัย. 2545 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรและสมาชิกที่ทำงานในองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะ แลกเปลี่ยนกัน แต่ละฝ่ายจะเรียกร้อง และแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่เดียวกัน ก็จะทำให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทน การแลกเปลี่ยนขององค์กร ก็คือ การมอบสิ่งจูงใจ ต่างๆ ให้แก่สมาชิก ส่วนสมาชิกก็จะอุทิศความรู้ความสามารถเป็นการตอบแทนแก่องค์กร จึง อาจกล่าวได้ว่า การผสมผสานผลประโยชน์ระหว่างองค์กรและบุคลากรนั้น จำเป็นที่ทั้งสอง ฝ่ายต้องมีความจริงใจต่อกัน เมื่อบุคลากรเข้ามาอยู่ในองค์กรก็หวังที่จะได้พบกับสภาพ แวดล้อมที่ดี ที่เอื้ออำนวยให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ และ องค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจพื้นฐานได้ หากองค์กรใดก็ตาม สามารถสร้าง วัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่จะหลอมพนักงานให้เป็นหนึ่งเดียวและสามารถเป็นบันไดที่จะทำ ให้บุคลากรก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นย่อมต้องการที่จะทำงานในองค์กร นั้นต่อไป ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถสร้าง วัฒนธรรมที่อบอุ่น และไม่สามารถตอบสนองความต้องการและพึงพอใจของบุคลากรได้ ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรก็จะลดลง และเกิดความห่างเหิน (Alienation) ต่อ องค์กรมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้ (ชัยอนันต์ คุ้มภัย. 2545 : 8)

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และได้รับความสนใจอย่างมากว่า อะไรคือปัจจัยที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้นำสิ่งเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ใน การเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในภายหลัง ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรคือ วัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนในการดำรงอยู่ของสมาชิก ในองค์กร หากความต้องการของพนักงานองค์กรและวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ตอบสนองซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้พนักงาน หรือบุคลากร เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร นั้นคือ วัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ไม่ว่าจะ เป็นระบบการทำงานที่ดี รวมถึงต้องมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่เอื้อให้บรรยากาศของ องค์กรเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีที่ได้อยู่ในองค์กร อัน ได้แก่ ความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความรู้สึก ที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน หรือกับผู้มารับบริการในองค์กร ทำให้บุคลากรมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรได้นาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ ให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า แก่ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และประชาชนในภูมิภาค รวม 74 จังหวัด คิดเป็นพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณของพื้นที่ทั่วประเทศ (การไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค. 2553 : เรียบไรด์) ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายขยายเขตสายส่งและระบบจำหน่ายเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้า ซึ่งโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ต่อปี โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเร่งจัดหาพัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรเพื่อใช้ปฏิบัติงานดังกล่าว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ บุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม และบุคลากรแผนกโรงงานผลิตก๊าซคอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันโครงสร้างบุคลากรเริ่มเปลี่ยนเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ คือ การที่บุคลากรทำงานด้วยความตั้งใจ อุทิศตัวในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และการที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถให้กับองค์กรนั้น บุคลากรจะต้องมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับเมเยอร์ และอลเลน (Meyer & Allen, 1990 : 24-25) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ อาจจะลาออกจากองค์กร หรือหากไม่ลาออกก็อาจจะปฏิบัติงานโดยขาดความตั้งใจ ย่อมนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร ต้องสูญเสียในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม โดยทำการศึกษาว่า บุคลากรมีการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับใด ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร และเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร และใช้เป็นข้อเสนอแนะในการส่งเสริมพัฒนาวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างเสริมความผูกพันให้มีความแน่นแฟ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติการเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

### สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากร มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2. บุคลากร มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

3. วัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย นโยบายส่งเสริมการพัฒนาคน พัฒนาคณะ และพัฒนาองค์กร การคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากร และผู้รับบริการ กระบวนการทำงานที่ชัดเจน และความมั่นคงในการทำงาน โดยศึกษามาจาก ประชุม โพรโทคอล (2546 : 53)

1.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความห่วงใยองค์กรในอนาคต ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การปกป้องชื่อเสียง และความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร โดยศึกษามาจากวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 49-51)

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 220 คน ประกอบด้วย บุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 77 คน กับบุคลากรแผนกโรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 143 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม. 2552 : 8)

### 3. ขอบเขตด้านสถานที่

- 3.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม
- 3.2 โรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 4.1.1 นโยบายการส่งเสริมการพัฒนางาน พัฒนาคน และองค์กร
- 4.1.2 การคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับ

บุคลากร และผู้รับบริการ

#### 4.1.3 กระบวนการทำงานที่ชัดเจน

#### 4.1.4 ความมั่นคงในการทำงาน

#### 4.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

#### 4.2.1 ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

#### 4.2.2 ความห่วงใยขององค์กรในอนาคต

#### 4.2.3 ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร

#### 4.2.4 ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

#### 4.2.5 การปกป้องชื่อเสียง

#### 4.2.6 ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

### 5. ขอบเขตระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม พ.ศ. 2554

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นการทำความเข้าใจที่ตรงกันในความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย จึงได้ทำการกำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องของข้อมูล 2 กลุ่มที่มีความเป็น ไปได้ในหลายทิศทาง เช่น มีการเพิ่มขึ้นเหมือนกัน มีการลดลงเหมือนกัน หรือข้อมูลกลุ่มหนึ่งเพิ่มขึ้น อีกกลุ่ม

หนึ่งมีการลดลง เป็นต้น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระหว่างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

วัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยยึดถือหลักการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีแบบแผนในทุกระดับทั้งองค์กร อันเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน ได้แก่

1. นโยบายการส่งเสริมพัฒนางาน พัฒนาคคน และพัฒนาองค์กร หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาบุคคลและหน่วยงาน โดยการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรือสายการบังคับบัญชาตามปกติแบบเรียบง่าย ซึ่งไม่มีความกดดันหรือเอาัดเอาเปรียบ ถือเป็นวัฒนธรรมที่เน้นนโยบายการพัฒนาคคน พร้อมพัฒนางานและสวัสดิการ ซึ่งมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาพร้อมกันทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเพิ่มกำไรให้ธุรกิจ ประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการ และบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ที่ดี
  2. การคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานและผู้รับบริการ หมายถึง การจัดให้มีการปลอดภัยแก่การทำงานและการให้บริการ โดยวิธีการต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นทั้งผู้รับบริการและบุคลากรขององค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดความมั่นคงในด้านชื่อเสียงและการยอมรับในการปฏิบัติงาน
  3. กระบวนการทำงานที่ชัดเจน หมายถึง การจัดทำลักษณะงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดความรวดเร็ว มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตามนโยบายที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นวัฒนธรรมที่มีการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในหน้าที่
  4. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การให้ได้รับสิทธิและสวัสดิการที่บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม มีสิทธิได้รับอย่างเสมอภาค โดยการปลูกฝังให้พนักงานทุกระดับให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกรักของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้วยการส่งเสริมพนักงานให้มีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ในด้านการศึกษา การฝึกอบรม และไม่เลิกจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และนโยบายองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

มหาสารคาม โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กร จะได้รับบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดได้จากองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยแสดงออกด้วยความยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ใช่ในงานในความรับผิดชอบโดยตรง ก็มีความยินดีที่จะปฏิบัติด้วยความตั้งใจ และความยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน
2. ความห่วงใยขององค์กรในอนาคต หมายถึง ความรู้สึกต้องการให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น โดยมีความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดขององค์กร อาทิ มีการนำงานกลับไปทำต่อที่บ้านเพื่อประสานงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นต้น รวมถึงความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป
3. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกมั่นใจในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพราะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร จึงพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความมั่นใจ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนวทางและวิธีการแก้ไขเพื่อปรับปรุงกระบวนการการทำงาน
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร อาทิ ความคิดที่ว่าองค์กรแห่งนี้ถือว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่นำทำงานด้วย ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ และการพยายามโน้มน้าวเพื่อนๆ ทำงานให้เต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร เป็นต้น
5. การปกป้องชื่อเสียง หมายถึง ความรู้สึกรักและหวงแหนองค์กร โดยไม่ต้องการให้องค์กรเสียชื่อเสียง หรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อาทิ ความรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางเลื่อมเสีย การทำงานด้วยความเอาใจใส่ตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อมิให้มีการร้องเรียน และการทำงานในองค์กร โดยยึดหลักตามอำนาจหน้าที่ให้เกิดการยอมรับจากทุกหน่วยงาน เป็นต้น
6. ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกต้องการเป็นพนักงานขององค์กรและไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร โดยคำนึงถึงความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานคือ รางวัลของการทำงาน การไม่คิดจะลาออก



จากองค์กรแม้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานหรือการให้ข้อเสนอที่ดีกว่าของหน่วยงานอื่น

**บุคลากร** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแผนกโรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 125 ถนนแจ้งสนิท ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยอยู่ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 5 (อุบลราชธานี)

**โรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม** หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑ์คอนกรีตตามแผนการผลิต รวมทั้งประสานงานการขนส่งผลิตภัณฑ์คอนกรีตจากคลังวัสดุ โรงงาน ไปให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่างๆ ตามเป้าหมายการผลิต โรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่บ้านเขวา ตำบลเขวา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กร หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ที่มาติดต่องานบริการเกี่ยวกับการติดตั้งขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การติดตั้งขอใช้ไฟฟ้า การขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ การขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า การขอย้ายเสาไฟฟ้าออกจากบริเวณที่อยู่อาศัย การจ่ายค่ากระแสไฟฟ้ารวมถึงการแจ้งกระแสไฟฟ้าดับ เป็นต้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารสำหรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมค่านิยมและพัฒนาบุคลากรต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานกับความผูกพันของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อกำหนดแนวทางการเสริมค่านิยมและพัฒนาบุคลากรให้แก่องค์กรในอนาคต