

QWATER HANDBOOK

เมื่อคำนิยม...ไม่ใช่แค่จดจำ แต่ต้องนำไปปฏิบัติ



บทนำ

คู่มือเสริมสร้างค่านิยมองค์กร การประสานครหลวง (กปน.) มีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการร่วมกันปฏิบัติตาม แนวทางของค่านิยมองค์กร เพื่อสะท้อนวัฒนธรรมองค์กรที่พึง ประสงค์ เพราะเราต่างรู้ว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้ม แข็งนั้น ย่อมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์

ถึงเวลาแล้ว ที่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ทุกคนจะได้ทำความเข้าใจถึงค่านิยม กปน. เพื่อเป็นแนวทางใน การปฏิบัติตนให้วัฒนธรรมองค์กรของ กปน. เข้มแข็งและ ยั่งยืนสืบไป

สารบัญ

วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรคืออะไร

วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรคืออะไร

ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยมองค์กร กปน. : **QWATER**

บทบาทในการเสริมสร้างค่านิยม กปน.

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ

ไขข้อสงสัยเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรม กปน.

วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมองค์กรคืออะไร?

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

แบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร

พฤติกรรมร่วมของคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นสิ่งที่ดีมีเอกลักษณ์ ซึ่งมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้น เมื่อทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่านิยมองค์กรนั้นจะกลายเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนออกมาเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

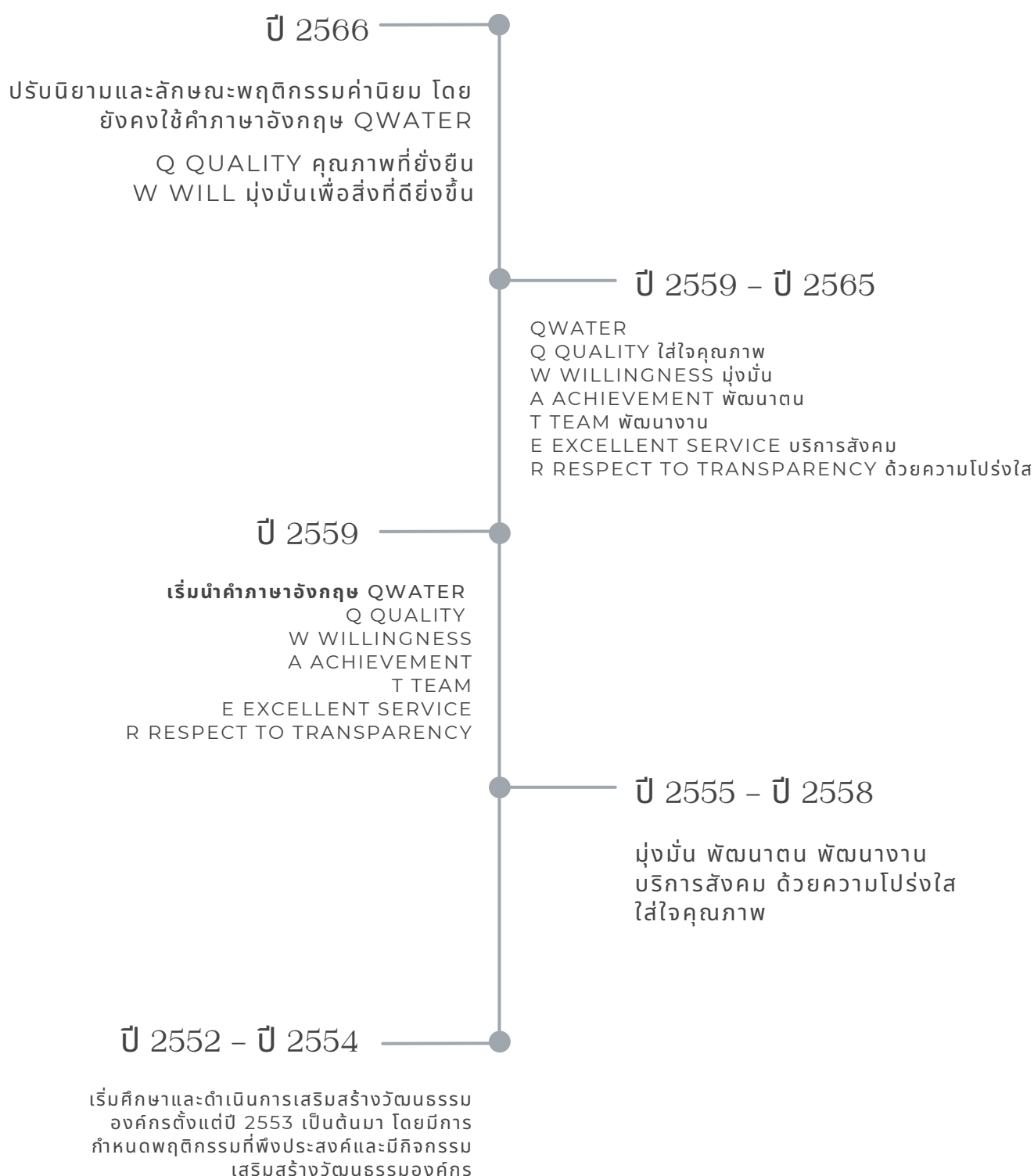
ค่านิยมองค์กร (Shared Value)

ความคิด ความเชื่อร่วมกันของคนในองค์กร

ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์กร ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสม ตีงาม สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย สมควรประกาศไว้เพื่อกำกับให้บุคคลในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตาม

ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร

HAVE A LOOK BELOW FOR ANY KEY DATES AND INFORMATION REGARDING THIS PROJECT OR WORKSHOP.



ทำไมต้องมีวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร

องค์กรจะบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร แต่หากมี "ตัวช่วย" ชี้แนะพฤติกรรมการทำงานของสมาชิก ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น การเสริมสร้าง "ค่านิยม" เพื่อให้เกิดเป็น วัฒนธรรมองค์กร เป็นวิธีหนึ่งในการ ปลุกฝังแนวประพฤติปฏิบัติที่คาดหวัง ให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกองค์กร

สมาชิกในองค์กรจะมีความชัดเจนว่า องค์กรคาดหวังพฤติกรรมแบบใดจากตน และประเมินตนเองได้อย่างมั่นใจว่า... เมื่อปฏิบัติตามนั้นแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อ ผลงานของตนเองและองค์กร ช่วยลด ความเสี่ยงที่จะเกิดผลปฏิบัติงานที่ เบี่ยงเบนจากที่องค์กรคาดหวัง

ค่านิยมองค์กร (SHARED VALUE)

กปน. มีค่านิยมองค์กร
เพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือเป็น
แนวปฏิบัติในการทำงาน
การประสานความร่วมมือ
การคิด การตัดสินใจ การ
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน
งาน และการสร้างสรรค์
นวัตกรรม

Q **QUALITY**
คุณภาพที่ยั่งยืน

W **WILL**
มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น

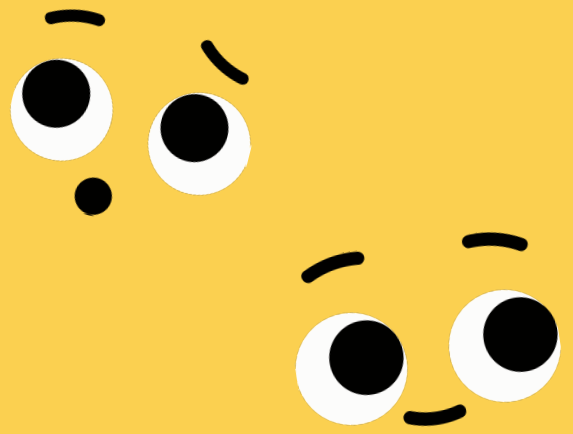
A **ADAPTABILITY**
ปรับตัวว่องไว

T **TECH & INNOVATION**
ฉลาดใช้เทคโนโลยี

E **ENTREPRENEURSHIP**
มองธุรกิจกว้างไกล

R **REPUTATION**
สร้างชื่อเสียงความภูมิใจให้ กปน.

องค์ประกอบการเขียน ค่านิยมทั้ง 6 ตัว



ชื่อค่านิยม

ภาษาอังกฤษและภาษาไทยที่มีการขยายความ

MWA SHARED VALUE

QUALITY
คุณภาพที่ยั่งยืน

คุณภาพเปรียบเสมือนค่านิยมรากแก้วที่หยั่งลึก และเอื้อให้ กบป. เติบโตอย่างยั่งยืนได้ คำว่า "คุณภาพ" จึงเป็นเรื่องใหญ่และครอบคลุมในทุกมิติ การทำงานและครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- QUALITY OF DATA**
ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล
จนเกิดข้อมูลคุณภาพ มีข้อเท็จจริงสนับสนุน
เพื่อให้เกิดมุมมองอย่างมีความหมาย เพื่อนำ
มาใช้เป็นพื้นฐานการทำงาน การประเมินทาง
เลือก และการตัดสินใจ
- QUALITY OF PROCESS**
ใช้หลักการ ทบทวน และกระบวนการ
ทำงานที่ตรงตามมาตรฐานหรือได้รับการ
ยอมรับ เพื่อให้เกิดมุมมองที่ครอบคลุม มี
ประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือและ
ความเชื่อมั่นในผลงานที่จะตามมา
- QUALITY OF PRODUCT**
ส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและมีคุณค่าให้
กับผู้รับ ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการภายนอก
หรือภายในองค์กร เพราะผลงานนั้นย่อมเป็น
ส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างคุณค่าให้
องค์กรต่อไป
- QUALITY OF SERVICE & SUPPORT**
บริการ สนับสนุน ช่วยเหลือผู้รับบริการ
และเพื่อนร่วมงานด้วยความรอบรู้ เต็มใจ
โดยคำนึงถึงความจำเป็น ความเดือดร้อน
และความเร่งรีบของอีกฝ่ายด้วย
- QUALITY OF COMMUNICATION**
สื่อสารเรื่องคุณภาพงานให้ผู้เกี่ยวข้องเกิด
ความตระหนักถึงคุณค่า ความทุ่มเท และ
คุณภาพของกระบวนการขั้นสูงในการส่ง
มอบบริการนำเสนอ เพียงพอ และต่อเนื่อง

ค่านิยม

เน้นบรรยายให้เกิดความเข้าใจ
เรื่อง **Why** มากกว่า **What is**
(เนื่องจาก **What is** มีความ
ชัดเจนในตัวเองตั้งแต่การตั้ง
ชื่อ และจะยิ่งชัดเจนเมื่ออ่าน
พฤติกรรมภายใต้ค่านิยม

มิติของพฤติกรรม 5 มิติ

- เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ (**Actionable Behaviors**)
- สอดคล้องกับค่านิยมนั้น ๆ และไม่ขัดแย้งกันเอง (**Congruent**)
- แบ่งแยกกันได้ชัดเจน (**Distinct**)
- ทุกเรื่องเป็นเรื่องที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรได้ (**Impactful**)
หากสามารถผลักดันให้เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเชื่อ ปฏิบัติ และนำมาให้บุคลากร
รอบข้างปฏิบัติได้



QUALITY

คุณภาพที่ยั่งยืน

คุณภาพเปรียบเสมือนค่านิยมรากแก้วที่หยั่งลึก และเอื้อให้
กปน. เติบโตอย่างยั่งยืนได้คำว่า "คุณภาพ" จึงเป็นเรื่อง
ใหญ่และครอบคลุมในทุกมิติการทำงานและ
ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน

QUALITY OF DATA

ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล จนเกิดข้อมูลคุณภาพ
มีข้อเท็จจริงสนับสนุน และได้รับการแปลความอย่างมี
ความหมาย เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานการทำงาน การ
ประเมินทางเลือก และการตัดสินใจได้

QUALITY OF PROCESS

ใช้หลักการ รอบคิด และกระบวนการทำงานที่ตรงตาม
มาตรฐานหรือได้รับการยอมรับ เพื่อให้เกิดมุมมองที่
ครอบคลุม มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือเชื่อมั่น
ในผลงานที่จะตามมา

QUALITY OF PRODUCT

ส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและมีคุณค่าให้กับผู้รับ ไม่ว่าจะ
เป็นผู้รับบริการภายนอกหรือภายในองค์กร เพราะผลงาน
นั้นย่อมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างคุณค่าให้องค์กร
ต่อไป

QUALITY OF SERVICE & SUPPORT

บริการ สนับสนุน ช่วยเหลือผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
ด้วยความรอบรู้ เต็มใจ โดยคำนึงถึงความจำเป็น ความ
เดือดร้อน และความเร่งรีบของอีกฝ่ายด้วย

QUALITY OF COMMUNICATION

สื่อสารเรื่องคุณภาพงานให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความตระหนัก
ถึงคุณค่าความทุ่มเท และคุณภาพของกระบวนการขั้นสูง
ในการส่งมอบบริการน้ำที่สะอาด เพียงพอ และต่อเนื่อง

W

WILL

มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ไม่ได้อาศัยการพัฒนาเป็นครั้งคราว แต่อาศัยการพัฒนาผ่านบุคลากรทุกคนที่ตั้งมั่นและเต็มใจทำในสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมทุกวัน

WILL TO GO THE EXTRA MILE/ DO THINGS BETTER

ยกระดับผลงานที่ทำอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ใฝ่พลังเพื่อให้งานสำเร็จมีใช้เพียงเสี้ยว และทำให้ถึงหรือเกินมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานสากล มาตรฐานเปรียบเทียบในกลุ่มองค์กรประเภทเดียวกัน และมาตรฐานเดิมที่ตนเคยทำไว้อย่างสม่ำเสมอ

WILL TO OVERCOME OBSTACLES

รับมือกับอุปสรรคด้วยความสนุกและใฝ่พลังในการเอาชนะความท้าทาย อันจะเป็นพลังบวกที่กระจายตัวให้คนรอบข้างอยากร่วมเอาชนะอุปสรรคไปด้วยกัน

WILL TO GO CROSS BOUNDARIES

อาสารับผิดชอบงานอยู่นอกเหนือบทบาทประจำ หรือเป็นงานที่ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่ปล่อยวางให้องค์กรมีจุดอ่อนที่เกิดจากการละเลย (NO MAN'S LAND)

WILL TO STAY POSITIVE

แสดงมุมมองเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมองค์กร แทนการตั้งสมมติฐานทางลบเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือและการสร้างสรรคผลงานที่ดีร่วมกัน

WILL TO BUILD POSITIVE ENVIRONMENT

สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ด้วยการสนับสนุนการสื่อสารเชิงบวก เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน



ADAPTABILITY

ปรับตัวว่องไว

การปรับตัวและสร้างความว่องไวให้ตนเองเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้บุคลากรและองค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน และซับซ้อนจนยากจะคาดเดา

ADAPT TO FEEDBACK

ปรับและพัฒนาตนเองจากฟีดแบคที่ได้จากรอบข้าง ทั้งในการปฏิบัติตน และในกระบวนการปฏิบัติงาน รูปแบบผลงาน คุณภาพงาน

ADAPT OUT OF COMFORT ZONE

ปรับสไตล์และวิธีการทำงานให้ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ราบรื่น ด้วยการยอมรับว่าต่างคนต่างความคิด ความชอบ และเห็นคุณค่าในสิ่งต่างกัน และหากจะอยู่ด้วยกันต่างฝ่ายต่างต้องขยับออกจากมุมปลอดภัยของตนเอง และเข้าใกล้ชิดกันให้มากขึ้น

ADAPT TO MULTI-GEN WORKFORCE

ปรับตัวเปิดรับการทำงานร่วมกับคนต่างเจนเนอเรชั่น ด้วยการลดอคติ รับฟัง เรียนรู้ เคารพในจุดต่างที่เป็นจุดเด่น และสร้างเสริมเติมเต็มกันในจุดที่ต่างฝ่ายขาดไป

ADAPT TO EXTERNAL CHANGES

ติดตามข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์ พร้อมคาดการณ์และเตรียมปรับการทำงาน ให้สอดรับการเปลี่ยนแปลงที่จะมากกระทบกับธุรกิจและการปฏิบัติงานใน กปน.

ADAPT TO THE NEW, LET GO OF THE OLD

เลิกยึดติดกับวิธีการเก่าและความสำเร็จเก่า โดยไม่สนใจปัจจัยรอบข้างใหม่ที่ทำให้สถานการณ์และบริบทต่าง ๆ เปลี่ยนไป และอาจทำให้วิธีการเดิมและความสำเร็จเดิมไม่สามารถออกมาใช้ได้แล้ว

T

TECH & INNOVATION

ฉลาดใช้เทคโนโลยี

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันและจับพลัน
บุคลากรของเราต้องเก่งในการมองหาเครื่องมือ เทคโนโลยี
ที่ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ผลักดัน
ให้องค์กรของเรามีนวัตกรรมในการทำงาน
และวิ่งไปพร้อมกับโลก

UPSkill TO USE NEW TECH & TOOLS

สร้างทักษะให้ตนเองสามารถใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี
ที่องค์กรนำเข้ามาเสริมประสิทธิภาพในการทำงานได้

UPDATE KNOWLEDGE

เปิดรับ อัปเดต และหาความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/เทคโนโลยี
ที่เกี่ยวข้องกับงานในสายอาชีพของตน เพื่อให้เห็นโอกาสใน
การพัฒนาให้เกิดความทันสมัย

UPGRADE THE WORK

นำเครื่องมือการทำงาน/เทคโนโลยีใหม่เข้ามาเสริมความ
รวดเร็ว เสริมความราบรื่นต่อเนื่อง เสริมคุณภาพของงาน
และ/หรือช่วยลดต้นทุนการทำงาน

UPHOLD THE LEGACY

ให้คุณค่า เปิดรับ และเรียนรู้จากบุคลากรที่มีความรู้และ
ประสบการณ์ของ กปน. รวมไปถึงบทเรียนที่สั่งสมมาจาก
อดีต เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดต่อยอดด้วยมุมมองรอบคอบ
รอบด้าน และลดความเสี่ยงในการลองผิดลองถูกที่ไม่จำเป็น

UPLIFT TO FIT MWA

นำความรู้ความเชี่ยวชาญมาแบ่งปันและร่วมสร้างนวัตกรรม
การทำงานที่เหมาะสมกับธุรกิจและวัฒนธรรมองค์กรของ
กปน. โดยปรับประยุกต์เครื่องมือ/เทคโนโลยี/วิธีการที่
เป็นต้นแบบให้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงใน กปน.

E

ENTREPRENEURSHIP มองธุรกิจกว้างไกล

แม้เราจะอยู่ในองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มั่นคง แต่เรายังคงแข่งขันกับเป้าหมายที่เราตั้งให้ตนเอง และต้องใช้มุมมองการแข่งขันแบบธุรกิจมาช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กร

TAKE LONG TERM & SUSTAINABLE VIEW

ทำงานตบใจยุทธ์เป้าหมายระยะยาว ทั้งการสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ และการสร้างประโยชน์ให้ผู้เกี่ยวข้อง สังคม สิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้าน แม้จะต้องใช้เวลาบางส่วนแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้บรรลุผลด้วย

TAKE OPPORTUNITY

มองทุกสิ่งแม้กระทั่งเสียงร้องเรียนเป็นโอกาสในการพัฒนา และสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์ บริการ และประสบการณ์ใหม่ ที่อาจสร้างประโยชน์และรายได้ในอนาคต

TAKE MANAGEABLE RISKS

วางแผนงานรอบด้านครอบคลุมสถานการณ์ทั้งดีและร้าย (MULTIPLE SCENARIOS) ที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงกลยุทธ์ และวิธีการรับมือที่จะมีประสิทธิภาพในสถานการณ์หลาย ๆ แบบ

TAKE FAST CALCULATED ACTION

ตัดสินใจและลงมือปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เพราะได้เคยคิดถึงสถานการณ์มาแล้วอย่างรอบคอบ มีใช้การสุ่มเสี่ยง และเร่งรัดตัดสินใจ

TAKE ETHICAL APPROACH

เลือกทำในสิ่งที่ถูกต้องตามจริยธรรมวิชาชีพ ธรรมาคิบาล และหลักมนุษยธรรม ทั้งในการทำงาน การประสานงาน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา เพื่อรักษาความดีงาม และชื่อเสียงของ กปน. ไว้อย่างยิ่งยง

R

REPUTATION

สร้างชื่อเสียงความภูมิใจให้ กปน.

ยังมีภารกิจที่ยาก เราจึงต้องทำภายในองค์กรให้มีความสุข
การสร้างวัฒนธรรมที่ผู้คนเห็นค่าของกันและกัน ชื่นชม
กันและกัน และเข้าใจกันและกัน เป็นวิธีการทำงาน
เพื่อร่วมฝ่าฟันอุปสรรคและสร้าง
ความสำเร็จที่ยั่งยืน

SHOW EMPATHY

สอบถาม รับฟัง และแสดงความเข้าใจความต้องการและ
ความรู้สึกของผู้ที่ทำงานร่วมกันอย่างใส่ใจ เพื่อให้ทำงาน
แบบมุ่งมั่นแต่ก็ยังเห็นความสำคัญของผู้อื่น

SHOW RECOGNITION

ให้เครดิตและแสดงความขอบคุณอย่างทั่วถึง ให้ครอบคลุม
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ละเลยผู้อยู่เบื้องหลัง ผู้อยู่
พื้นฐาน และผู้อยู่เบื้องล่าง

SHOW PRIDE

แสดงความรักในเกียรติและชื่อเสียงของ กปน. ผ่านการ
แสดงความรู้ความสามารถที่ก่อประโยชน์ และการยืนหยัด
ในความถูกต้องโปร่งใสในการทำงาน

SHARE MISSION

สื่อสารตอกย้ำถึงความสำเร็จและพันธกิจที่มีร่วมกันของ
"เรา" เพื่อ "ประชาชน" เมื่อประสานงานและขอความช่วยเหลือ
จากหน่วยงานหรือต่างองค์กร

SEEK WIN-WIN SOLUTION

แสวงหาข้อตกลงที่ผู้เกี่ยวข้องครบทุกฝ่ายเต็มใจและ
พึงพอใจ แม้ผู้เกี่ยวข้องบางคนจะไม่ได้อยู่ในการเจรจา
เพื่อสร้างความร่วมมือและหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการ
สูญเสียความสัมพันธ์ในระยะยาว

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ



QUALITY

ผู้บริหารระดับสูง

- สามารถนำข้อมูลสำคัญมาใช้วิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจ
- นำหลักการหรือแนวคิดการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ
- มองภาพรวมและผลลัพธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการในการส่งต่อผลงาน
- สื่อสารภาพรวมวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และนโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญขององค์กรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเน้นถึงความสำคัญ

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- แนะนำข้อมูล/แหล่งข้อมูลสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- บริหารจัดการกระบวนการงาน รวมถึงให้คำแนะนำหรือปรึกษาในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้
- สามารถมองเห็นปัญหาอุปสรรคต่างๆ จากการกระบวนการงานหรือจากการทำงานในแต่ละส่วนงาน และเสนอทางเลือกในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม
- สื่อสารแนวทางการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ตลอดจนแผนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- นำข้อมูลสำคัญมาจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร
- ลงมือปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการตามคำแนะนำ/คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา
- สามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความร่วมมือเพื่อร่วมกันแก้ไขอย่างเต็มที่
- ปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้รับการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ ค้นหาและเลือกใช้ข้อมูลที่ดีและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ
- ▲ ใส่ใจปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงาน/มาตรฐานองค์กร/มาตรฐานสากลที่กำหนด ซึ่งทำให้อัปเกรดผลงานที่มีคุณภาพที่ดีเยี่ยมให้กับผู้รับบริการ
- ▲ หมั่นตรวจสอบและติดตามงานในความรับผิดชอบและเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ



ผู้บริหารระดับสูง

- ริเริ่มและกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางองค์กร เพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและรองรับการเปลี่ยนแปลง
- ยืนหยัดในการเสนอโครงการที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค
- สร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่ อาทิ การประชุมต่าง ๆ ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- แสดงมุมมองการดำเนินงานเชิงบวก ให้บุคลากรเห็นเพื่อแบบอย่างและเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความร่วมมือในการทำงาน

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- นำนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางองค์กรมาจัดทำและถ่ายทอดผ่านแผนงานหรือกระบวนการต่าง ๆ
- บริหารโครงการที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม
- สร้างและสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานให้น่าอยู่
- ส่งเสริมการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจ ให้กับทีมงาน และสื่อสาร/ถ่ายทอดเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มใจ โดยมุ่งมั่นให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร
- ลงมือปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการตามคำแนะนำ/ คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- ปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้รับการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และสามารถสื่อสารเรื่องงานให้เพื่อนร่วมงานได้เข้าใจง่าย

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ เมื่อได้รับมอบหมาย จะตั้งใจทำงานนั้นให้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด เต็มที่และเต็มใจกับงานที่รับผิดชอบ
- ▲ ใเมื่อพบเจอปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน จะอดทน ไม่ย่อท้อ และพยายามหาทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง
- ▲ แสดงความคิดเห็นด้านบวกต่องานต่าง ๆ ที่แม้ว่าจะดูเป็นงานที่อาจมีปัญหาอุปสรรค หรือมีวิธีรับมือกับปัญหาอย่างสร้างสรรค์

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ



ADAPTABILITY

ผู้บริหารระดับสูง

- เป็นต้นแบบในการเปิดรับการเรียนรู้ เพื่อต่อยอดวิสัยทัศน์การบริหาร
- เรียนรู้และเข้าใจวิธีการบริหารจัดการองค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งหรือความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยให้มุมมองการสร้างความร่วมมือเชิงบวกระหว่างพนักงาน

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- เปิดรับการเรียนรู้ และสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ
- ปรับรูปแบบการทำงานได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ถ่ายทอดหรือสื่อสารการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- สร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย
- ลงมือทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ปรับรูปแบบการทำงานใหม่
- นำข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมาปรับปรุง / พัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ
- เปิดใจรับฟัง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบให้ดีขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ เปิดใจรับฟัง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น
- ▲ เรียนรู้วิธีการหรือเครื่องมือการทำงานใหม่ ๆ ให้ทันเหตุการณ์เพื่อนำมาปรับใช้ในงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ประสิทธิภาพ
- ▲ รับข่าวสารสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รอบตัว เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ



TECH & INNOVATION

ผู้บริหารระดับสูง

- เป็นต้นแบบในการเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการบริหารจัดการงาน
- สนับสนุนให้บุคลากรนำเครื่องมือการทำงาน/เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน
- สนับสนุนหรือสร้างบรรยากาศให้มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้/ความคิดสร้างสรรค์
- แสดงมุมมองการดำเนินงานเชิงบวกให้บุคลากรเห็นเพื่อแบบอย่างและเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความร่วมมือในการทำงาน

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- สามารถให้คำแนะนำ/คำปรึกษาในการเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการงานได้
- บริหารโครงการที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม
- สร้างและสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานให้น่าอยู่
- ส่งเสริมการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจให้กับทีมงาน และสื่อสาร/ถ่ายทอดเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- สามารถเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีได้เหมาะสมกับงาน
- ลงมือปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการตามคำแนะนำ/คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- ปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้รับการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และสามารถสื่อสารเรื่องงานให้เพื่อนร่วมงานได้เข้าใจง่าย

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ ฝึกฝนทักษะการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อให้สามารถใช้งานได้คล่องแคล่ว
- ▲ ร่วมแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญในงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แล้วสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรม
- ▲ เรียนรู้จากผู้อื่นที่มีความรู้และประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร ตลอดจนบทเรียนจากอดีต เพื่อต่อยอดความคิดและลดความเสี่ยงในการลองผิดลองถูก

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ

E

ENTREPRENEURSHIP

ผู้บริหารระดับสูง

- มองภาพรวมธุรกิจองค์กร และสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงาน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- มีคุณธรรม/จริยธรรมและเป็นต้นแบบในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจ
- กำหนดกลยุทธ์อย่างครอบคลุมรอบด้าน ตลอดจนสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบองค์กร
- ตัดสินใจลงมือปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- นำเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวมาจัดทำเป็นแผนงานเพื่อนำไปปฏิบัติได้จริง
- มีคุณธรรม/จริยธรรม เป็นต้นแบบในการจัดการงานในความรับผิดชอบ และดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- กำหนดหรือหาวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนด
- สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือวิธีการทำงานเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ตามการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดได้อย่างครบถ้วนและตามเวลาที่กำหนด
- ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องอย่างซื่อสัตย์สุจริตตามหลักคุณธรรม/จริยธรรม
- สามารถปฏิบัติงานได้ตามวิธีการทำงานใหม่ ๆ
- ปรับขั้นตอนหรือวิธีการทำงานให้สามารถดำเนินการได้ผลสำเร็จ

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ ทำงานให้ได้ตามแผนงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ตามแผนที่ผลลัพธ์ระยะสั้นและระยะยาว
- ▲ ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง และยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร
- ▲ สร้างโอกาสใหม่ ๆ โดยมองปัญหาอุปสรรคหรือการเปลี่ยนแปลงถือเป็นโอกาสสำคัญ/ เป็นจุดเริ่มต้นของสิ่งใหม่ ๆ

แนวปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร กปน. ของบุคลากรทุกระดับ

R REPUTATION

ผู้บริหารระดับสูง

- ยกย่องชมเชยบุคลากรในสังกัดเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จในโอกาสต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- สอบถาม/ติดตาม พร้อมรับฟังปัญหาอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรในสังกัด
- สื่อสารนโยบายและความสำเร็จ เพื่อให้ทราบทิศทางขององค์กรและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
- เจรจาต่อรองและแสวงหาข้อตกลงหรือข้อสรุปให้ครบถ้วนทุกฝ่ายอย่างเต็มใจและพึงพอใจ

ผู้บริหารระดับกลาง - ต้น

- ชื่นชม ยกย่องบุคลากรในสังกัดเป็นประจำ เมื่อทำงานได้ดีหรือผลลัพธ์ออกมาดี
- มีคุณธรรม/จริยธรรม เป็นต้นแบบในการจัดการงานในความรับผิดชอบ และดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายและความสำเร็จขององค์กรให้พนักงานอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย
- สามารถให้ข้อเสนอแนะและสามารถสรุปข้อตกลงต่าง ๆ ที่ทุกฝ่ายเห็นตรงกัน

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- ชื่นชมและร่วมแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานได้สำเร็จผลที่ดี
- ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องอย่างซื่อสัตย์สุจริตตามหลักคุณธรรม/จริยธรรม
- สามารถสื่อสารและประสานงานระหว่างพนักงานภายในหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย
- ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ข้อสรุป/ข้อตกลงร่วมกัน

แนวปฏิบัติที่ดี

- ▲ แสดงความยินดี ชื่นชมอย่างจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานสำเร็จ/มีผลงานที่โดดเด่น
- ▲ มีการสื่อสาร ประสานงานระหว่างพนักงานภายในหน่วยงานเพื่อสื่อสารนโยบาย แลกเปลี่ยน/แบ่งปันข้อมูล ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ▲ สอบถาม รับฟัง และแสดงความเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้ร่วมงาน

ไขข้อสงสัยเรื่องค่านิยมและ วัฒนธรรม กปน.

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องจำเป็นหรือไม่

องค์กรจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กร แต่ไม่ต้องทำให้เป็นเรื่อง
วุ่นวายสามารถทำอย่างเรียบง่ายเป็นธรรมชาติ โดยปลูกฝังพฤติกรรม
ที่พึงประสงค์ในการทำงานประจำของแต่ละคน

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สำเร็จต้องอาศัยเครื่องมือใดบ้าง

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรควรดำเนินการสอดประสานกันของ
เครื่องมือหลัก 4 ประการ คือ ภาวะผู้นำ การปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน การสื่อสาร และการประเมินและให้รางวัล

ค่านิยมกับวัฒนธรรมองค์กรเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

ค่านิยมองค์กรกับวัฒนธรรมองค์กรไม่ใช่เรื่องเดียวกัน แต่เกี่ยวพันกันอย่างมาก
ค่านิยมองค์กร คือ ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์กร ซึ่งได้รับการ
พิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสม ตีงามสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้
บรรลุเป้าหมาย

วัฒนธรรมองค์กร คือ แบบแผนพฤติกรรมร่วมกันของคนในองค์กร หรือสรุป
ได้ว่า เมื่อบุคลากรมีทัศนคติความเชื่อตามค่านิยมแล้ว และปฏิบัติตามค่านิยม
อย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมนั้นจะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

ทำไมการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรจึงใช้เวลานาน

วัฒนธรรมองค์กร ชื่อไม่ได้ แต่สร้างได้ การสร้างให้บุคลากรมี
พฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมองค์กรนั้น ไม่ใช่เพียงแค่ให้
บุคลากรรับรู้ แต่ต้องให้เข้าใจ ยอมรับ และปฏิบัติตาม จึงเป็นเรื่องที่
อาศัยเวลา เหมือนกับการปลูกต้นไม้ ถ้าเราอยากได้ต้นไม้ที่แข็งแรง เรา
ต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ ดูแล รักษาตั้งแต่เลือกเมล็ดพันธุ์เพาะปลูก
ดูแลรักษา ใส่ปุ๋ย กำจัดวัชพืช พรุนดิน เพื่อให้ต้นไม้มีรากแก้วที่
สมบูรณ์ สามารถเติบโตเป็นต้นไม้ที่แข็งแรง สามารถผลิตดอกออกผล
อย่างยั่งยืน