

คู่มือวัฒนธรรม

ของ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ในพระบรมราชูปถัมภ์

วัฒนธรรมของ อผศ.

“มีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ
ทำงานด้วยความรอบรู้
มุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ”



ผู้สามารถสละเลือดเนื้อและร่างกายของตน เพื่อปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ ถือได้ว่าเป็นผู้กล้าที่หาได้โดยยาก ด้วยเป็นการเสียสละอย่างสูงสุด ทั้งเป็นบุคคลที่มี บุญคุณอย่างยิ่งแก่คนทั้งชาติ การที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ถือเป็นหน้าที่ที่จะยกย่อง เชิดชูบรรดาผู้กล้าหาญเหล่านั้น รวมทั้งติดตามสอดส่องดูแลทุกข์สุข และอำนวยความสงเคราะห์อนุเคราะห์มาโดยตลอด มิได้ทอดทิ้ง จึงเป็นกรณียกิจที่ควรแก่การนิยมชื่นชมยิ่ง

ในโอกาสพิเศษ ที่องค์การแห่งนี้ได้ปฏิบัติหน้าที่อันเปี่ยมไปด้วยประโยชน์ยั่งยืนมาครบ ๕๐ ปี ข้าพเจ้าขอส่งความปรารถนาดีมาอวยพร ให้ประสบผลสำเร็จในกิจการทั้งปวง ทั้งมีความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน
วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๔๐

คำนำ

การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเป็นยุทธศาสตร์หนึ่ง ที่ ผอ.อผศ. ได้ให้ความสำคัญ เพื่อใช้เป็นรากฐานของการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ อผศ. หรือแผนปฏิบัติงาน อผศ. ได้นำหลัก Balance Scorecard มาเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ อันจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน และองค์กรอย่างมีกลยุทธ์ภายใต้กรอบของวิสัยทัศน์และพันธกิจของ อผศ.

การพัฒนาใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับ อผศ. จึงควรได้กำหนดวัฒนธรรมของ อผศ. ให้เหมาะสมกับภารกิจ สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน และอย่างมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างอย่างลงตัว เพื่อนำไปสู่การกำหนดกิจกรรมทางวัฒนธรรม จึงได้จัดทำคู่มือวัฒนธรรมของ อผศ. ขึ้น โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้าง อผศ. ในคู่มือเล่มนี้ คำว่า “พนักงานและลูกจ้าง” จะหมายถึง พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานกิจการพิเศษ และมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ วัฒนธรรมที่มีลักษณะของความเป็นนามธรรมจับต้องหรือเข้าใจยาก มาอยู่ในรูปแบบของพฤติกรรมที่สังเกตหรือมองเห็นได้สามารถนำไปปฏิบัติหรือประเมินผลได้ง่าย และเชื่อได้ว่าหากพนักงาน และลูกจ้างอาศัยคู่มือวัฒนธรรมของ อผศ. เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่น มุ่งมั่น โอกาสที่ อผศ. จะมีวัฒนธรรมที่ดีและเหมาะสมให้เกิดกับ อผศ. เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาที่มั่นคงสืบไป

ฝ่ายกำลังพล

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สารบัญ

วิสัยทัศน์และพันธกิจของ อผศ	๑
วัฒนธรรมองค์กร	๒
วัฒนธรรมของ อผศ	๔
มีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ	๕
ทำงานด้วยความรอบรู้	๘
มุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ	๑๐

<u>วิสัยทัศน์</u> (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพ เพื่อการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และเสริมสร้างให้สังคมมีส่วนร่วมในการยกย่องเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก”

<u>พันธกิจ</u> (Mission)

๑. ดำเนินงานด้านสวัสดิการสงเคราะห์โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ดำเนินงานด้านอาชีวสงเคราะห์ให้เกิดคุณภาพภายใต้แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจไทยแลนด์ ๔.๐

๓. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กรโดยใช้นวัตกรรมให้เกิดขึ้นทุกส่วนงาน ภายใต้ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๔. ให้การรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึก และประชาชนทั่วไป อย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

๕. พัฒนากระบวนการดำเนินงานในการเพิ่มรายได้ของหน่วยงานกิจการพิเศษให้มีประสิทธิภาพ

๖. ยกระดับงานเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก โดยเชิญชวนให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนรวม

๗. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายทหารผ่านศึกในการสนับสนุนความมั่นคง

วัฒนธรรมองค์กร

<u>วัฒนธรรมองค์กร คืออะไร</u>

วัฒนธรรมในพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน” ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กร คือ “พฤติกรรมที่สร้างขึ้นในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติในองค์กร”

วารสาร Management Best Practices ได้ให้ความหมายของ วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) หรือ (Organization Culture) ว่า หมายถึงการที่บุคคลหรือพนักงานทั้งหมดในองค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปัน (Share) ค่านิยม (Values) ปรัชญา (Philosophy) ความเชื่อ (Belief) อุดมการณ์ (Ideology) บรรทัดฐาน (Norm) หรือทัศนคติ (Attitude) ที่องค์กรปฏิบัติอยู่จนเป็นแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติในการทำงานและดำเนินกิจการขององค์กรตลอดมา ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญมากที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ อยู่รอด และยั่งยืนได้ ขึ้นอยู่กับว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นดีหรือไม่ เป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่บุคลากรนั้นยึดถือหรือประพฤติปฏิบัติตาม เป็นแบบแผนในการทำงานอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต

<u>เหตุใดจึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กร</u>

องค์กรทุกองค์กรจะประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ซึ่งจะถูกกำหนดสถานภาพ ตำแหน่ง หน้าที่เพื่อรับผิดชอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง จะเห็นได้ว่า คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กร และการกระทำของคนจะขึ้นอยู่กับค่านิยม ทัศนคติ และความเชื่อ ที่ถูกหล่อหลอมมาจนกลายมาเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเมื่อบุคคลเหล่านี้เมื่อมาอยู่และทำงานร่วมกันภายใต้ กฎ ระเบียบ และความคาดหวังขององค์กร ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและสร้างสรรค์ค่านิยมทัศนคติ และความเชื่อของกลุ่มหรือคณะ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรขึ้น ซึ่งบางวัฒนธรรมก็จะส่งเสริมการพัฒนาขององค์กร และบางวัฒนธรรมจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา

องค์กรชั้นนำทั้งภาครัฐและเอกชนในหลายประเทศที่ตระหนักและเห็นความสำคัญ ได้ศึกษาและค้นคว้าเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจัง จนพบว่าวัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขและสามารถสร้างขึ้นมาได้

<u>วิธีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร</u>

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยหลัก ๔ ประการ คือ กลุ่มคนในองค์กร ในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ภาษา การสื่อสาร เป็นต้น, รูปแบบภาวะผู้นำองค์กร เป็นรูปแบบประชาธิปไตยหรือเผด็จการ, คุณลักษณะของการดำเนินงานขององค์กรเป็นแบบใด เช่น แบบธุรกิจการผลิตหรือให้บริการ หรือเกี่ยวกับด้านสื่อสารมวลชน และระเบียบกฎเกณฑ์ในกระบวนการทำงาน เช่น มีรูปแบบเข้มงวดหรือค่อนข้างยืดหยุ่น หรือแบบกระจายอำนาจ

ปัจจัยทั้ง ๔ ประการ จะมีส่วนในการสร้างหรือกำหนดวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับองค์กร เมื่อได้วัฒนธรรมที่เหมาะสมกับองค์กรแล้ว สิ่งที่ควรใส่ใจและคำนึงถึงในการปลูกฝัง วัฒนธรรมให้แก่บุคลากรขององค์กร คือ

๑. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง
๒. การปลูกฝังจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
๓. ต้องให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
๔. ควรส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร และลงโทษบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติตาม
๕. ควรใช้เครื่องมือสื่อสารเทคโนโลยีของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่และปลูกฝัง ย้ำเตือน อยู่เสมอ
๖. ควรมีการติดตามประเมินผลเชิงพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ

<u>แนวทางปฏิบัติในการปลูกฝังวัฒนธรรมให้เกิดขึ้นใน อผศ.</u>

๑. สำรวจความเห็นของพนักงานและลูกจ้างเกี่ยวกับมิติทางวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบทบาทและภารกิจ สภาพแวดล้อมของ อผศ.

๒. จัดทำคู่มือวัฒนธรรมของ อผศ. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

๓. ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในมิติทางวัฒนธรรมที่เป็นองค์ประกอบของวัฒนธรรม อผศ.

๔. จัดกิจกรรม รณรงค์ ปลูกฝังค่านิยม ทัศนคติ ที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรม

๕. ติดตาม ประเมินผล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการดำเนินการใน ข้อ ๓ และ ๔

๖. ประกวดและมอบรางวัล แก่ผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม จนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในองค์กร พร้อมทั้งลงโทษกรณีต่อต้านหรือไม่ให้ความร่วมมือ

๗. มีการดำเนินการในวงรอบ ข้อ ๑ – ๖ อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง จนเชื่อได้ว่าวัฒนธรรมได้รับการถือปฏิบัติจากพนักงานและลูกจ้างอย่างถาวร

<u>วัฒนธรรมของ อผศ.</u>

อผศ. ได้กำหนดกรอบวัฒนธรรมของ อผศ. จำนวน ๘ มิติ คือ “I AM READY ในความหมายที่ว่า “เราพร้อมทำงานเพื่อสงเคราะห์ทหารผ่านศึกอย่างมีประสิทธิภาพ” ดังนี้

๑. การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)

๒. ความตั้งใจขยันทำงาน (Activeness)

๓. การมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)

๔. มีความรู้ ความสามารถ (Revolution)

๕. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

๖. รับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)

๗. มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม (Democracy)

๘. มุ่งเน้นการบริการที่ดี (Yield)

กรอบมิติที่พนักงานและลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการกำหนด เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ เข้มข้น ชัดเจน ง่ายต่อการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานและลูกจ้าง อผศ. จึงได้นำกรอบมิติดังกล่าวมาสร้างวัฒนธรรมของ อผศ. เพื่อเป็นนิมิตใหม่หรือบรรทัดฐานในการทำงานอย่างมีคุณภาพ และสร้างเสริมคุณค่าและยังประโยชน์ต่อการสงเคราะห์เพื่อเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก ดังนี้

๑. มีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ (รวมข้อ ๑ - ๓)

๒. ทำงานด้วยความรอบรู้ (รวมข้อ ๔ และ ๗)

๓. มุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ (รวมข้อ ๕, ๖ และ ๘)

<u>มีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ</u>

๑. ความหมายของการมีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ จะครอบคลุมมิติทางวัฒนธรรมเรื่อง

การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี หมายถึง

- ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา
- แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน
- ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่
- ยอมรับในข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไข

ความตั้งใจขยันทำงาน หมายถึง

- ทำงานตรงเวลาและด้วยความเสียสละ
- ทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

มีศีลธรรม คุณธรรม หมายถึง

- ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม
- ไม่ทำผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ
- ซื่อสัตย์สุจริต
- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค

๒. ข้อควรปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง ในการมีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ

๒.๑ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

๒.๑.๑ เราต้องปกป้องคนดี ลงโทษคนไม่ดี โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง

๒.๑.๒ เราต้องพูดความจริง ไม่ปิดบังอำพรางข้อมูลเพื่อให้พ้นผิด

๒.๑.๓ เราต้องกล้าแสดงความคิดเห็นที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

๒.๑.๔ เราต้องมีมารยาทในการปฏิบัติงาน ไม่ทำอะไรข้ามขั้นการบังคับบัญชา

๒.๑.๕ เราต้องภูมิใจในเครื่องแบบด้วยการแต่งกายให้เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ในทุกสถานที่

๒.๑.๖ เราต้องพูดจาไพเราะ ไม่ก้าวร้าว หรือไม่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๑.๗ เราต้องมีความจริงใจในการทำงาน ไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๑.๘ เราต้องรักและเคารพกันอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๑.๙ เราต้องรู้จักฟังความเห็นของผู้อื่น และไม่บังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติตามความเห็นของตนเอง

๒.๑.๑๐ เราต้องกล้ารับผิด หากมีความผิดพลาดที่เกิดจากการแนะนำของตนเอง

๒.๑.๑๑ เราต้องไม่รับสินบน ผลประโยชน์อื่นใดที่มีผู้มาเสนอ

๒.๑.๑๒ เราต้องไม่นำทรัพย์สินของหน่วยงานมาเป็นของตัวเอง

๒.๑.๑๓ เราต้องไม่ทำธุรกิจส่วนตัวหรือกิจกรรมส่วนตัวในระหว่างเวลางาน

๒.๑.๑๔ เราต้องไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาประโยชน์ใด ๆ

๒.๑.๑๕ เราต้องไม่ให้ร้ายหรือกล่าวหาหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาทั้งในที่ลับและที่แจ้ง

๒.๑.๑๖ เราต้องไม่เล่นพรรคเล่นพวกในการทำงาน

๒.๑.๑๗ เราต้องไม่ผิดสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้บังคับบัญชา

๒.๑.๑๘ เราต้องไม่ทิ้งงานหรือภาระความรับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน

๒.๑.๑๙ เราต้องไม่ขอให้ผู้อื่นกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

๒.๑.๒๐ เราต้องไม่ทำตัวเป็นเจ้าขุนมูลนายโดยต้องเคารพในศักดิ์ศรีของทุกคน

๒.๑.๒๑ เราต้องไม่แอบอ้างผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง

๒.๒ ความขยันตั้งใจทำงาน

๒.๒.๑ เราต้องมาทำงานตรงเวลา และไม่เลิกงานก่อนเวลา

๒.๒.๒ เราต้องปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา

๒.๒.๓ เราต้องยินดีรับงานด้วยความเต็มใจแม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่ หากผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๒.๔ เราต้องอาสาช่วยงานผู้อื่น เมื่อเห็นเขามีภาระงานล้นมือหรือทำไม่ทัน

๒.๒.๕ เราต้องไม่จับกลุ่มพูดคุยในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ หรือโทรศัพท์พูดคุยไม่มีความจำเป็นในระหว่างเวลางาน

๒.๒.๖ เราต้องไม่ปฏิเสธหรือเกี่ยงงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน

๒.๒.๗ เราต้องไม่ทำงานแบบให้พ้นๆ ไปแล้วโยนภาระให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตรวจแก้

๒.๒.๘ เราต้องไม่ปฏิเสธหรืออ้างเหตุใด ๆ เมื่อได้รับการขอร้องให้ช่วยเหลืองานนอกเวลาเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน

๒.๒.๙ เราต้องไม่เลือกงานที่รับมอบหมาย โดยพยายามที่จะเลือกหรือขอรับงานง่าย ๆ

๒.๒.๑๐ เราต้องไม่หยุดงานในช่วงเวลาที่งานที่ได้รับมอบหมายมีปัญหาหรืออยู่ระหว่างแก้ไข

๒.๒.๑๑ เราต้องไม่ขอลาหยุดจนเป็นกิจวัตร

๒.๒.๑๒ เราต้องไม่ขอลาหยุดงานในลักษณะต่อเนื่องจากวันหยุดนักขัตฤกษ์

๒.๓ มีศีลธรรม คุณธรรม

๒.๓.๑ เราต้องสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับธรรมะตามวาระและโอกาสอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓.๒ เราต้องให้อภัยกันเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน

๒.๓.๓ เราต้องมีความเมตตาและความปรารถนาดีต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน

๒.๓.๔ เราต้องไม่หมกมุ่นในอบายมุข

๒.๓.๕ เราต้องไม่ล่วงละเมิดหญิงอื่นหรือชายอื่นที่ไม่ใช่คู่ครองของตน

๒.๓.๖ เราต้องไม่ตั้งอยู่ในความประมาท โดยการหมกงานไว้จนใกล้กำหนดเวลา แล้วค่อยทำ

๒.๓.๗ เราต้องไม่สร้างหนี้สินเกินความจำเป็น จนเป็นเหตุให้เสียงาน หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของหน่วย

๒.๓.๘ เราต้องไม่นำเงินของหลวงไปใช้หมุนเวียนก่อน

๒.๓.๙ เราต้องไม่กลั่นแกล้งผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตนเองไม่ชอบหรือรังเกียจ

<u>ทำงานด้วยความรอบรู้</u>

๑. ความหมายของการทำงานด้วยความรอบรู้ จะครอบคลุมมิติทางวัฒนธรรมเรื่อง

มีความรู้ ความสามารถ หมายถึง

- มีการทดลองทำเทคนิควิธีการบริหารจัดการแบบใหม่มาใช้
- มีความคิดและวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่นและปรับตัว
- เข้าร่วมในการฝึกอบรม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- คาดการณ์ถึงความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร
- ทำงานแทนกันได้ทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน

มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม หมายถึง

- สร้างการทำงานเป็นทีม เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- มีความคิดเพื่อส่วนรวม
- สร้างความเชื่อมั่นและการไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน
- ส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง
- มีน้ำใจ เอื้ออาทรแก่ผู้ร่วมงาน
- คงไว้ซึ่งสายการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา

๒. ข้อควรปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง ในการทำงานด้วยความรอบรู้

๒.๑ มีความรู้ ความสามารถ

๒.๑.๑ เราต้องวางแผนและจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงาน

๒.๑.๒ เราต้องสามารถอธิบาย ชี้แจง และสอนงานให้ผู้ร่วมงานทำงานได้ด้วยความเข้าใจ

๒.๑.๓ เราต้องพยายามแก้ไขปัญหาของงานด้วยตนเอง

๒.๑.๔ เราต้องเก็บเอกสารอ้างอิง ให้เรียบร้อย เป็นระบบ และพร้อมใช้งาน

๒.๑.๕ เราต้องพยายามศึกษาและใช้เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๖ เราต้องรู้จักนำเทคนิคหรือวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๑.๗ เราต้องอธิบายเรื่องที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพื่อลดภาระของผู้บังคับบัญชา

๒.๑.๘ เราต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

๒.๑.๙ เราต้องศึกษางานที่รับผิดชอบของผู้ร่วมงานในสายงานเดียวกัน เพื่อทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อมีเหตุจำเป็น

๒.๑.๑๐ เราต้องปรับปรุงงานเอกสารให้เป็นไปตามแนวทางที่ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ

๒.๑.๑๑ เราต้องไม่พูดว่า “เพราะเคยทำมาอย่างนี้” ในการอธิบายเพื่อแก้ปัญหา

๒.๒ มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

๒.๒.๑ เราต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน

๒.๒.๒ เราต้องเชื่อมั่นไว้ใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานทุกคน

๒.๒.๓ เราต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

๒.๒.๔ เราต้องมีการประชุมหารือในสิ่งที่ร่วมกันรับผิดชอบ

๒.๒.๕ เราต้องยอมรับการตัดสินใจของกลุ่มหรือคณะ โดยนำมติหรือข้อตกลงนั้นไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

๒.๒.๖ เราต้องร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน โดยไม่เกี่ยงว่างานนั้นหนักหรือเบา

๒.๒.๗ เราต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

๒.๒.๘ เราต้องใส่ใจเพื่อนร่วมงาน เช่น การไปร่วมพิธีหรืองานต่าง ๆ (โดยเฉพาะงานศพ)

๒.๒.๙ เราต้องร่วมกิจกรรมสังสรรค์ของกลุ่มหรือคณะด้วยความเต็มใจ

๒.๒.๑๐ เราต้องไม่อ้างเอาผลงานของกลุ่มเป็นผลงานของตน

๒.๒.๑๑ เราต้องไม่โยนความผิดหรือโทษผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาด แต่ต้องช่วยกันแก้ปัญหา

๒.๒.๑๒ เราต้องไม่เอาความคิดเห็นที่ไม่สมควรของกลุ่มหรือคณะออกไปเผยแพร่

<u>มุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ</u>

๑. ความหมายของการมุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ จะครอบคลุมมิติทางวัฒนธรรมเรื่อง

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง

- ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานให้เหมาะสม
- ใช้ทรัพยากรอันจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
- กำหนดลักษณะงานเฉพาะตำแหน่งที่ชัดเจน
- ทำงานโดยวิธีบูรณาการ
- มอบงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคล

รับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง

- สร้างความเลื่อมใส ศรัทธาในสายตาของผู้ใช้บริการ
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างสัมพันธมิตรกับหน่วยงานอื่น ๆ
- มีมารยาทในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการ

มุ่งเน้นการบริการที่ดี มีหัวใจเป็นนักบริการ (Service minded) หมายถึง

- สร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ มีหัวใจเป็นนักบริการที่ดี
- มีการนำเอาปัญหาหรือข้อเสนอของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง
- ทำงานโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง
- ให้ความเคารพแก่ผู้ใช้บริการ

๒. ข้อควรปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง ในการมุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ

๒.๑ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๑ เราต้องวางแผนและจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงาน

๒.๑.๒ เราต้องสามารถอธิบาย ชี้แจง และสอนงานให้ผู้ร่วมงานทำงาน

๒.๑.๓ เราต้องลงมือปฏิบัติทันทีเมื่อได้รับมอบหมายงาน

๒.๑.๔ เราต้องทำงานให้ถูกต้อง เรียบร้อย และเสร็จทันเวลา

๒.๑.๕ เราต้องพัฒนางานให้ทันยุคทันสมัย

๒.๑.๖ เราต้องจัดเก็บเอกสารหรือเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อยเป็นระบบ สะดวกต่อการใช้งาน

๒.๑.๗ เราต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ งบประมาณของหน่วยอย่างประหยัด

๒.๑.๘ เราต้องสร้างผลงานให้เป็นที่พอใจแก่ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

๒.๒ รับผิดชอบต่อสังคม

๒.๒.๑ เราต้องเสียสละ และให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ดีมีประโยชน์ต่อสังคม

๒.๒.๒ เราต้องสนใจข่าวสารบ้านเมือง และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ผ่านช่องทางที่ถูกต้องตามที่รัฐกำหนด

๒.๒.๓ เราต้องไม่ละอายต่อการยืนตรงเคารพธงชาติ

๒.๒.๔ เราต้องไม่ปฏิบัติตนเป็นปัญหาของหน่วยงานและสังคม

๒.๒.๕ เราต้องไม่สร้างข่าวใด ๆ ที่ให้ร้ายต่อหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๓ มุ่งเน้นการบริการที่ดี มีหัวใจเป็นนักบริการ

๒.๓.๑ เราต้องยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๓.๒ เราต้องให้คำแนะนำต่อผู้มารับบริการด้วยความไพเราะอ่อนหวานเป็นกันเอง

๒.๓.๓ เราต้องให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการด้วยท่าทีเต็มใจ เมตตา เมื่อพบผู้มารับบริการผู้ที่มีอาวุโสกว่าด้วยการยกมือไหว้

๒.๓.๔ เราต้องดูแลช่วยเหลือผู้มาขอรับบริการด้วยความกระตือรือร้น อำนวยความสะดวกเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด

๒.๓.๕ เราต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการ

๒.๓.๖ เราต้องรีบแก้ปัญหาให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการทันที อย่างเปิดเผย จริงใจและหาทางออกที่ถูกต้องและดีที่สุด

๒.๓.๗ เราต้องหมั่นถามสารทุกข์สุขดิบหรือพูดคุยกับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความใส่ใจในช่วงระหว่างรอรับบริการ

๒.๓.๘ เราต้องพยายามจำชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ได้ เพื่อสร้างความประทับใจ

๒.๓.๙ เราต้องให้ความร่วมมือในการแสดงความเห็น เพื่อนำไปกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี

๒.๓.๑๐ เราต้องมีจิตที่เป็นกุศล ให้คิดอยู่เสมอว่าเขาเดือดร้อนจึงต้องมาขอความช่วยเหลือ

๒.๓.๑๑ เราต้องเดินเข้าไปสอบถามปัญหาและความต้องการ ไม่ควรปล่อยให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการยืนทำอะไรไม่ถูก

๒.๓.๑๒ เราต้องไม่กล่าวโทษผู้มาติดต่อขอรับบริการเมื่อมีปัญหา
