



วัฒนธรรมองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลสากอน
อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา



หลักการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

วัฒนธรรมองค์กรคือพฤติกรรมร่วมของคน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สะท้อนตัวตนขององค์กร แม้จะจับต้องไม่ได้ แต่ก็ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ เพราะทั้งคุณภาพผลิตภัณฑ์ ผลกำไร ความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงขององค์กร ล้วนเป็นผลมาจากการทำงานของคนทั้งสิ้น วัฒนธรรมการทำงานที่เป็นเลิศสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงล้วนสร้างวัฒนธรรมตาม ๕ ขั้นตอนต่อไปนี้

๑. สร้างกลยุทธ์และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกัน

กลยุทธ์ใด ๆ ย่อมล้มเหลวหากขัดแย้งกับวัฒนธรรมการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องพูดคุยกับบุคลากรทุกระดับเพื่อทำความเข้าใจมุมมอง ความคิดเห็น และให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมวางแผน เพื่อค้นหาปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไข และจุดแข็งที่ต้องเน้นย้ำ ซึ่งทำให้รู้ว่าควรวางแผนพัฒนาวัฒนธรรมอย่างไร คำถามสำคัญที่ต้องตอบให้ได้คือ “ทำไม เราต้องเปลี่ยนแปลง?” เพื่อหาว่าวัฒนธรรมองค์กรเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และเป้าหมายองค์กรอย่างไร

๒. มุ่งพัฒนาเพียง ๒-๓ พฤติกรรม

การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องยาก เพราะคนเราไม่ยอมเปลี่ยนพฤติกรรมง่ายๆ แม้รู้ว่าจะต้องเปลี่ยนก็ตาม ดังนั้นสิ่งแรกที่ต้องทำคือสังเกตพฤติกรรมร่วมที่คนในองค์กรแสดงออก แล้วพิจารณาว่า “เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับกลยุทธ์ คนของเราควรพฤติกรรมใดร่วมกัน และควรหยุดทำพฤติกรรมใด” เช่น หากต้องการสร้างวัฒนธรรมแห่งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ องค์กรควรส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเสี่ยง กล้าพูดคุยปัญหาในองค์กรตรงๆ เมื่อเราเน้นย้ำพฤติกรรมสำคัญเพียงไม่กี่ข้อ คนในองค์กรมักจะหาวิธีใหม่ ๆ ในการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ด้วยตนเอง เช่น ติดสติ๊กเกอร์เพื่อชื่นชมคนที่กล้าแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ดี ๆ ในระดับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ไม่ใช่จากผู้บริหาร

๓. ส่งเสริมจุดแข็งที่มี

การชื่นชมสิ่งทีบุคลากรทำได้ดีอยู่แล้วจะช่วยส่งเสริมให้พวกเขาทำดีต่อไป และรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ไม่ใช่คำสั่งจากเบื้องบน ซึ่งเป็นการใช้จุดแข็งที่มีอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าควรสื่อสารกลยุทธ์และสนับสนุนพฤติกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างไร

อีกหนึ่งวิธีคือหาให้เจอว่าใครคือผู้มีพฤติกรรมพึงประสงค์และมีอิทธิพลทางความคิดต่อคนในองค์กร พวกเขาจะเป็นแบบอย่างที่ดีและช่วยให้คนอื่น ๆ มีพฤติกรรมที่ดีร่วมกัน

๔. สร้างวัฒนธรรมทั้งแบบทางการและไม่ทางการ

ในการส่งเสริมพฤติกรรม ๒-๓ ข้อและสื่อสารให้ทีมงานรู้ว่าพวกเขาสำคัญต่อกลยุทธ์องค์กรอย่างไร คุณต้องใช้กระบวนการทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน หลายองค์กรชอบใช้แต่วิธีการแบบเป็นทางการเช่น ปรับนโยบาย การวัดผล ค่าตอบแทน ระบบไอที กระบวนการตัดสินใจ แต่หลงลืมความสำคัญกระบวนการไม่เป็นทางการ เช่น การสร้างกลุ่มคนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การทำกิจกรรมนอกเหนือจากงาน เป็นต้น

ไม่ว่าจะใช้รูปแบบใด กระบวนการเหล่านั้นต้องส่งผลต่อความรู้สึกของทีมงาน เช่น สร้างความความเอื้ออาทร ความสุขในงาน ความภาคภูมิใจและอาชีพ และต้องตอบสนองความต้องการด้านผลประโยชน์ เช่นค่าตอบแทน ตำแหน่ง การชื่นชม เป็นต้น

๕. ติดตามและวัดผล

เราต้องวัดความคืบหน้าในการสร้างวัฒนธรรมเช่นเดียวกับวัดผลโครงการสำคัญอื่น ๆ เพื่อจะได้เห็นความผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงเห็นความคืบหน้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องยั่งยืน โดยผู้บริหารต้องพิจารณา ๔ มิติต่อไปนี้

- ผลลัพธ์การทำงาน

เช่น ผลลัพธ์ในดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) ดีขึ้นไหม? ทีมบรรลุเป้าหมายสำคัญมากขึ้นไหม? คำร้องเรียนลดลงไหม?

- พฤติกรรมสำคัญ

เช่น ทีมงานทุกระดับแสดงพฤติกรรมสำคัญสูงสุดใช่หรือไม่?

– จุดหมายในโครงการ

เช่น มีการปฏิบัติตามนโยบายครบถ้วนไหม? ทีมงานปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญใช้หรือไม่?

– ความเชื่อ ความรู้สึกและทัศนคติ

เช่น จากการสำรวจพบว่าทีมงานมีทัศนคติและแนวคิดที่ถูกต้องใช้หรือไม่? (นี่เป็นสิ่งที่เห็นความคับหน้าได้ช้าที่สุด เพราะคนจะเริ่มปรับตัวก็ต่อเมื่อเห็นว่าพฤติกรรมใหม่ นำไปสู่ความสำเร็จจริง ๆ)

สิ่งที่ต้องระวังคือการเลือกตัววัดผลที่จะประเมิน คุณต้องเลือกมุ่งเน้นให้ถูกจุด มิฉะนั้น ข้อมูลที่ได้มาก็จะเปล่าประโยชน์

กล่าวโดยสรุปคือ การสร้างวัฒนธรรมเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงตัวเลือก โดยต้องเลือกพัฒนาพฤติกรรมร่วมที่สำคัญ ๒-๓ ข้อเพื่อกระตุ้นพลังความร่วมมือในองค์กร ให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



วัฒนธรรมองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ

“ทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบในงาน บริการด้วยใจ”

๑.ทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
-สามัคคีร่วมทีม	ร่วมมือกันในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
-เคารพให้เกียรติกัน	-รับฟังความคิดเห็นของทุกคนในทีม -ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม
-ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	-ช่วยเหลือและร่วมมือร่วมใจในการทำงาน -มีน้ำใจต่อกัน

๒.มีความซื่อสัตย์สุจริต

องค์ประกอบ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
-ตรงต่อเวลา	-ส่งงานตามกำหนดเวลา -ตรงต่อเวลาในการนัดหมายและมาทำงาน
-รักษาคำพูด	-พูดและทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นจริง -รักษาคำมั่นสัญญา แม้ว่าลำบากที่จะปฏิบัติหรือสามารถหลีกเลี่ยงได้ก็ตาม
-รักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์	-ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการใช้อำนาจอย่างถูกต้อง -ใช้อำนาจอย่างโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้
-สุจริต	-ดำรงชีวิตด้วยหลัก คิดดี พูดดี ทำดี

๓.รับผิดชอบในงาน

องค์ประกอบ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
-รับผิดชอบต่อตนเอง	-ศึกษา ทบทวนจนเข้าใจถ่องแท้ในบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง -ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างทุ่มเท เต็มความสามารถ
-มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	-มุ่งปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กร -รับทั้งผิดและชอบพร้อมรับผลการตัดสินใจและการกระทำที่เกิดขึ้น
-มุ่งผล ประโยชน์ ต่อ องค์กรและสังคม	-มีจิตอาสา เสียสละมุ่งผลประโยชน์ขององค์กร ชุมชน และสังคมโดยรวม -ตระหนัก เข้าร่วมลงมือปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๔.บริการด้วยใจ

องค์ประกอบ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
-เต็มใจ	-แสดงความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส -กระตือรือร้น บริการรวดเร็ว
-รู้ใจและเปิดใจ	-เปิดใจ รับฟัง และมองปัญหาของประชาชนเหมือนเป็นของตนเอง
-จริงจังและใส่ใจการ บริการ	-ให้คำปรึกษาและข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน