



QWATER HANDBOOK

คู่มือการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร



เมื่อค่านิยม...ไม่ใช่แค่จดจำ แต่ต้องนำไปปฏิบัติ

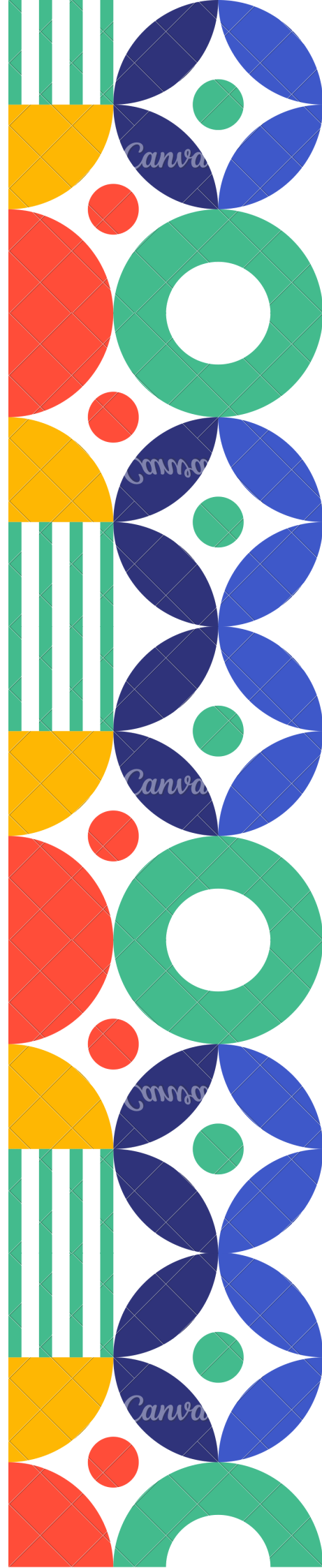
Download
เอกสารเพิ่มเติมได้ที่

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

บทนำ

คู่มือเสริมสร้างค่านิยมองค์กร
การประสานครหลวง (กปน.) มีเป้าหมาย
เพื่อให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้
รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญใน
การร่วมกันปฏิบัติตนตามแนวทางของ
ค่านิยมองค์กร เพื่อสะท้อนวัฒนธรรม
องค์กรที่ พึ่งประสงค์ เพราะเราต่างรู้ว่า
องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง
นั้น ย่อมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย
และวิสัยทัศน์

ถึงเวลาแล้ว ที่พนักงานและผู้
ปฏิบัติงานของ กปน. ทุกคนจะได้ทำความ
เข้าใจถึงค่านิยม กปน. เพื่อเป็นแนวทาง
ในการปฏิบัติตนให้วัฒนธรรมองค์กรของ
กปน. เข้มแข็งและยั่งยืนสืบไป



วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมองค์กรคืออะไร?

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

แบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร

พฤติกรรมร่วมของคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นสิ่งที่ดีมีเอกลักษณ์ ซึ่งมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้น เมื่อทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่านิยมองค์กรนั้นจะกลายเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนออกมาเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

ค่านิยมองค์กร (Shared Value)

ความคิด ความเชื่อร่วมกันของคนในองค์กร

ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์กร ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสม ดีงาม สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย สมควรประกาศไว้เพื่อกำกับให้บุคคลในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตาม

ทำไมต้องมีวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร

องค์กรจะบรรลุเป้าหมาย
และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้นั้น
ย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน
ของสมาชิกในองค์กร แต่หากมี "ตัวช่วย"
ชี้แนะพฤติกรรมการทำงานของสมาชิก
ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้
องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น
การเสริมสร้าง "ค่านิยม" เพื่อให้เกิดเป็น
วัฒนธรรมองค์กร เป็นวิธีหนึ่งในการ
ปลูกฝังแนวประพฤติปฏิบัติที่คาดหวัง
ให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกองค์กร

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

ค่านิยมองค์กร (SHARED VALUE)

กปน. มีค่านิยมองค์กร
เพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือเป็น
แนวปฏิบัติในการทำงาน
การประสานความร่วมมือ
การคิด การตัดสินใจ
การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
ในงาน และการสร้างสรรค์
นวัตกรรม



QUALITY

คุณภาพที่ยั่งยืน



WILL

มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น



ADAPTABILITY

ปรับตัวว่องไว



TECH & INNOVATION

ฉลาดใช้เทคโนโลยี



ENTREPRENEURSHIP

มองธุรกิจกว้างไกล



REPUTATION

สร้างชื่อเสียงความภูมิใจให้ กปน.

MWA Culture

วัฒนธรรมองค์กร กปน. เกิดขึ้นได้ด้วยค่านิยม QWATER ที่เป็นหัวใจของความเป็น กปน. และใช้เพื่อเป็นหลักการสำหรับการทำงาน...การประสานความร่วมมือ...การคิด...การตัดสินใจ...การแก้ไขปัญหา...และการสร้างสรรค์นวัตกรรม

Q

Quality

คุณภาพที่ยั่งยืน

Quality of data

ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

Quality of process

ใช้หลักการ กรอบคิด และกระบวนการทำงานตามมาตรฐานหรือได้รับการยอมรับ

Quality of product

ส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและมีคุณค่าให้กับผู้รับ

Quality of service and support

บริการ สนับสนุน ช่วยเหลือผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

Quality of Communication

สื่อสารเรื่องคุณภาพงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงคุณค่าและความทุ่มเท

W

Will

มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น

Will to go the extra miles/ do things better

ยกระดับผลงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น

Will to overcome obstacles

รับมือกับอุปสรรคด้วยความสนุกและใส่ใจในการเอาชนะความท้าทาย

Will to go cross boundaries

อาสารับผิดชอบงานนอกเหนือบทบาทประจำ

Will to stay positive

แสดงมุมมองเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน

Will to build positive environment

สร้างบรรยากาศที่ดีกับการทำงานร่วมกันภายในองค์กร

A

Adaptability

ปรับตัวว่องไว

Adapt to feedback

ปรับและพัฒนาตนเองจากฟีดแบคที่ได้จากคนรอบข้าง

Adapt out of comfort zone

ปรับสไตล์และวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นได้ราบรื่น

Adapt to multi-gen workforce

ปรับตัวเปิดรับการทำงานร่วมกับคนต่างเจนเนอเรชัน

Adapt to external changes

ติดตามข่าวสาร พร้อมคาดการณ์และเตรียมปรับการทำงาน

Adapt to the new, let go of the old

เลิกยึดติดวิธีการและความสำเร็จเก่า

T

Tech & Innovation

ฉลาดใช้เทคโนโลยี

Upskill to use new tech & tools

สร้างทักษะให้ตนเองสามารถใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี

Update knowledge

เปิดรับ อัปเดต และหาความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/เทคโนโลยี

Upgrade the work

นำเครื่องมือการทำงาน/เทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการทำงาน

Uphold the legacy

ให้คุณค่า เปิดรับ และเรียนรู้จากผู้มีความรู้และประสบการณ์ของ กปน.

Uplift to fit MWA

นำความรู้ความเชี่ยวชาญมาแบ่งปันและร่วมสร้างนวัตกรรม

E

Entrepreneurship

มองธุรกิจกว้างไกล

Take long term & sustainable view

ทำงานตอบโจทย์เป้าหมายระยะยาว

Take opportunity

มองทุกสิ่งแม้กระทั่งเสียงร้องเรียนเป็นโอกาส

Take manageable risks

วางแผนงานรอบด้านครอบคลุมสถานการณ์ทั้งดีและร้าย

Take fast calculated action

ตัดสินใจและลงมือปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว

Take ethical approach

เลือกทำสิ่งถูกต้องตามจริยธรรม ธรรมภิบาล และหลักมนุษยธรรม

R

Reputation

สร้างชื่อเสียง
ความภูมิใจให้ กปน.

Show empathy

สอบถาม รับฟัง และแสดงความเข้าใจความต้องการ และความรู้สึก

Show recognition

ให้เครดิตและแสดงความขอบคุณอย่างทั่วถึง

Show pride

แสดงความรักในเกียรติและชื่อเสียงของ กปน.

Share mission

สื่อสารตอกย้ำถึงความสำเร็จและพันธกิจที่มีร่วมกันของ “เรา” เพื่อ “ประชาชน”

Seek win-win-win solution

แสวงหาข้อตกลงที่ผู้เกี่ยวข้องครบทุกฝ่ายเต็มใจและพึงพอใจ

บทบาทของบุคลากรในการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร



ผู้บริหารระดับสูง

"เป็นต้นแบบที่ดี" ในการทำงาน และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมตามค่านิยม การที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตนเป็น Role model หรือเป็นต้นแบบที่ดีให้กับบุคลากร จะทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาในตัวผู้บริหาร และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามค่านิยม

ผู้บริหารระดับต้น - กลาง

ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติการ และรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานและพนักงานมากที่สุด เมื่อพบปัญหาในระหว่างการสร้างวัฒนธรรมองค์กรต้องนำไปหารือร่วมกับผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

หน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคล

ทำหน้าที่เป็น Strategic partner ให้กับผู้บริหารและเป็นตัวแทนในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Change agent) ให้กับพนักงานด้วย โดยคอยสังเกตหรือควบคุมทิศทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนออกแบบเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างให้วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับ

หน่วยงานที่สนับสนุนในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร

มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดวัฒนธรรมที่ควรจะเป็น กำหนดกิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะของพนักงาน และยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมของ กปน. ด้วย