

แบบที่กองค้ความรู้รายบุคคล

๑. ชื่อองค์ความรู้ การส่งเสริมค่านิยมองค์การแก่บุคลากร สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ นางรัตนาวดี นาคมูล หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สพจ.อุดรดิตถ์

๓. องค์ความรู้ที่บ่งชี้

- หมวดที่ ๑ สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้
- หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล
- หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล
- หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๔. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นหน่วยงานราชการองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดินที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลัก ข้าราชการถือเป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มใหญ่ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญด้านการบริหารของประเทศ ข้าราชการถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญ เป็นผู้มีความรู้ มีทักษะ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติภาระของชาติสืบทอดกันมายาวนาน

ค่านิยม (Values) เป็นความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ยอมรับมาปฏิบัติตามและวางแผนไว้ระยะหนึ่ง ค่านิยมมักเปลี่ยนแปลงไปตามกาลสมัยและความคิดเห็นของคนในสังคม ค่านิยมจึงเป็นมาตรฐานการเรียนรู้การประเมิน การเลือกและการตัดสินใจ ของบุคคลว่า ควรทำหรือไม่ควรทำ มีค่าหรือไม่มีค่า สำคัญหรือไม่สำคัญ นอกจากนี้ค่านิยมยังทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดเป้าหมายและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ

ในปัจจุบันในองค์กรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลายรุ่นทำงานร่วมกัน ซึ่งคนแต่ละรุ่นมีค่านิยมและทัศนคติในการมองโลกที่แตกต่างกัน วิธีการ ทำงาน การดำรงชีวิต โลกทัศน์แตกต่างกัน ส่งผลให้การติดต่อปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารข้อความภายในองค์กรบางครั้งมีปัญหา เพราะคิดแตกต่างกัน มองเรื่องที่สำคัญก็แตกต่างกัน การมองความสำคัญของปัญหา หรือวิธีการแก้ไข ปัญหา ตลอดจนทิศทางของโครงการและองค์กรที่แตกต่างกัน การแต่งตัวก็ไม่เหมือนกัน ฟังเพลงก็ไม่เหมือนกัน ทานอาหารก็แตกต่างกัน การดำรงชีวิตก็แตกต่างกัน บ่อยครั้งที่เกิดการกล่าวถึงเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ว่า ไม่ค่อยมีความอดทน ไม่มีสัมมาคารวะ ใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน เบื่องหลังคากล่าวทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความผิดหวังที่อีกฝ่ายไม่ได้เป็นอย่างที่ผู้พูดคิดนานวันเข้าก็อาจบ่มเพาะเป็นความไม่พอใจซึ่งกันและกัน เป็นความขัดแย้งหรืออาจกลายเป็นปัญหาการทำงานร่วมกันในที่สุด ทั้งนี้เพราะมีโลกทัศน์และมุมมองที่แตกต่างกัน สิ่งของหรือแนวความคิดที่ชนรุ่นหนึ่งเห็นว่าดี ชนอีกรุ่นหนึ่งอาจเห็นว่าไม่ดี หรือว่าชนรุ่นหนึ่งอาจเฉยๆ ไม่ยินดียินร้ายด้วยถ้าความเห็นไม่เหมือนกันอย่างมาก ก็อาจเกิดความขัดแย้ง และถ้ามีความขัดแย้งมากก็อาจนำไปสู่ความแตกแยกได้ ค่านิยมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่คนยึดติดเพื่อใช้สำหรับกำหนดทิศทางไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ยังหมายถึงความเชื่อว่า การกระทำอย่างหนึ่งดีกว่า

/อีกอย่างหนึ่ง...

อีกอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตามก็ดี คนทั่วไปมักจะมองค่านิยมว่าเป็นคุณสมบัติที่ติดตัวคนทุกคน และมีไว้เพื่อบอกกล่าวว่าจะไรดี อะไรไม่ดี อะไรควรจะทำ อะไรไม่ควรทำ ในการนี้ กรมการพัฒนาชุมชน ได้มีแนวทางในการส่งเสริมให้คนในองค์กรมีค่านิยมในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วยค่านิยม A B C D E F และ S & P ซึ่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ก็ได้นำมาใช้เป็นนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานถือปฏิบัติ

๕. รูปแบบ กระบวนการ หรือลำดับขั้นตอน

การเสริมสร้างค่านิยมองค์กร เพื่อให้ “ค่านิยมองค์กร” นั้น ช่วยสร้างคุณค่าองค์กรผ่านกระบวนการ “เปลี่ยนความเชื่อและทัศนคติ” “ปรับความคิด” และ “ปรับปรุงพฤติกรรม” ในการอยู่และทำงานร่วมกัน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. สร้างการรับรู้ โดยให้รับรู้ถึงสาระสำคัญ และความเกี่ยวข้องที่มีต่อตนเอง
๒. สร้างความเข้าใจ โดยให้เข้าใจความหมายของค่านิยมนั้นๆว่าดำเนินการเป็นรูปธรรมได้อย่างไร ทำไมจึงต้องทำ และเข้าใจว่าตนเองต้องทำอะไรบ้าง
๓. สร้างความมั่นใจว่าทำได้ โดยการเปิดโอกาสให้ทำ และแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำได้
๔. ลงมือทำ โดยการนำค่านิยมไปปฏิบัติ หรือแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมนั้นๆ
๕. ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติจริงอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๖. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ โดยดูจากพฤติกรรม ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์และเป้าหมายความสำเร็จของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นไปตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด

๖. เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การส่งเสริมค่านิยมองค์กร สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ได้นำค่านิยมองค์กร กรมการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย A B C D E F และ S & P มาใช้เป็นนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานถือปฏิบัติ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

A : Appreciation : ชื่นชม “การตระหนัก เข้าใจ ชื่นชมยินดี ยอมรับนับถือ ยกย่องให้เกียรติในคุณค่าและความสำคัญของผู้อื่น” สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ รับรู้ได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานทุกคนต้องการกำลังใจในการทำงาน การเห็นคุณค่าจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร เมื่อทีมงานตั้งใจทำงาน มีผลงานดี ควรส่งเสริมและสนับสนุน ซึ่งการกล่าวชื่นชมผู้ร่วมงานไม่จำเป็นต้องรอโอกาส คำชื่นชมเล็กๆ น้อยๆ ของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน เป็นกำลังใจให้ทีมงานรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง และทำให้เกิดความมุ่งมั่นทำงานอย่างดีตลอดทั้งปี

B : Bravery : กล้าหาญ “ความกล้าหาญไม่เกรงกลัวต่ออันตรายหรือความยากลำบาก หรือสถานการณ์ยุ่งยากไม่สบายใจ” ความกล้าหาญ คือ ความกล้าต่อสู้กับอุปสรรค ไม่ย่อท้อ ยินดีเผชิญกับความลำบาก และอันตราย ความไม่แน่นอน ความกลัว หรือความเจ็บปวด โดยไม่คิดหลีกเลี่ยง และรู้จักอดทนอดกลั้น รู้จักความพอเหมาะพอดี ความกล้าหาญสามารถสร้างได้ พัฒนาได้ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีความกล้าหาญ กล้าคิดในสิ่งใหม่ๆ คิดนอกกรอบ โดยอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม จริยธรรม

C : Crativity : สร้างสรรค์ “ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งใหม่ด้วยความคิดของตัวเองที่ไม่ธรรมดา” การสร้างสรรค์ (creativity) เป็นการสร้างสิ่งใหม่ๆที่มีคุณค่า โดยสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นอาจมีการอ้างถึงบุคคลผู้สร้างสรรค์ หรือสังคมหรือขอบเขตภายในที่ได้สร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ขึ้นมา ซึ่งการวัดคุณค่าดังกล่าวอาจใช้ได้หลายวิธี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างความเชื่อว่าปัญหาทุกเรื่องสามารถแก้ไขได้ ยอมรับการตัดสินใจของทีม มีความสงสัยใคร่รู้ ชอบความท้าทาย

D : Discovery : ใฝ่รู้ “การใฝ่รู้ การค้นหา การค้นพบข่าวสาร ความรู้ สถานที่และวัตถุต่างๆ เป็นครั้งแรก” การใฝ่รู้ เป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจ เพียรพยายามในการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ชอบแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ สามารถเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม มีการบันทึกความรู้ วิเคราะห์ข้อมูล สรุปเป็นองค์ความรู้ นำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น สามารถถ่ายทอด เผยแพร่ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานได้ฝึกฝนทักษะในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการเรียนรู้ตามแบบของตนเอง

E : Empathy : เข้าใจ “ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด หรือประสบการณ์ของผู้อื่นโดยการเอาใจเราไปใส่ใจเขา จินตนาการว่า หากอยู่ในสถานการณ์นั้นจะเป็นเช่นไร” เป็นความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ความสามารถในการเข้าใจความยากลำบากของผู้อื่น รวมไปถึงการรับรู้และรู้จักความสามารถของตัวเอง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานถือหลักมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงาน

F : Facilitation : เอื้ออำนวย “การทำให้ง่ายการทำให้งานนั้นเป็นไปได้การเอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นทำงานในวิถีทางที่เหมาะสมกับตัวเอง” การเอื้ออำนวย เป็นส่งเสริมให้ เปิดโอกาสให้ การเอื้ออำนวยไม่ใช่การฝึกรบมเวลาเราเป็นผู้ฝึกรบมกลุ่ม เราให้ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มเอาไปใช้ร่วมกันได้ แต่เมื่อเราเป็นผู้เอื้ออำนวยการใช้กระบวนการกลุ่ม เรานำเสนอเครื่องมือและเทคนิคที่ช่วยให้สมาชิกกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญและสติปัญญาของพวกเขาาร่วมกัน จนสามารถลงมติร่วมกัน ซึ่งพวกเขาสามารถยึดถือและนำไปปฏิบัติ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงาน ถือหลักค่านิยมพื้นฐานนี้ในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งการเอื้ออำนวยจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องให้ทุกคนเห็นคุณค่าและเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่า การมีส่วนร่วมจะได้ผลต้องมีโครงสร้าง มีแนวทางวิธีการที่ชัดเจน จึงทำให้ดูเหมือนว่ามีความขัดแย้งอยู่ในตัว กล่าวคือ การเอื้ออำนวยเป็นเรื่องของการทำให้การสร้างสรรค์และนวัตกรรมปรากฏเป็นความพ้องของกลุ่มภายในกรอบของวิธีการและกระบวนการการมีส่วนร่วม และก็ยังอยู่ในข้อจำกัดของกรอบโครงสร้างของกลุ่มและองค์การ ภาวะผู้นำที่เอื้ออำนวยจะต้องฝึกการใช้ทักษะและศิลปะในการเอื้ออำนวยกระบวนการกลุ่ม การเอื้ออำนวยกระบวนการกลุ่มเป็นเรื่องของการปล่อยให้กลุ่มต่าง ๆ หันมารวมกันและทำงานร่วมกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์เฉพาะอย่าง

S : Simplify : ทำให้ง่าย & P : Practical : ปฏิบัติได้จริง “ทำให้ง่ายขึ้น ทำให้เข้าใจง่าย ทำให้ชัดเจน” & “ความเป็นจริงเกี่ยวกับการกระทำ การปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้เหมาะสมมีประโยชน์ ตามความเป็นจริง” สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานนำหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชการที่ ๙ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานง่ายขึ้น กระจ่างขึ้น ยุ่งยากน้อยลง และสามารถปฏิบัติได้เหมาะสม มีประโยชน์ ตามความเป็นจริง

๗. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคน ต้องเริ่มต้นจากข้างใน เนื่องจากค่านิยมองค์การ คือ พฤติกรรมคนที่สะท้อนถึง ความเชื่อ ทศนคติและความคิด ดังนั้น ถ้าต้องการให้คนมีพฤติกรรมแบบใด สิ่งแรกที่ต้องทำคือ หากระบวนการในการเข้าไปเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติและความคิดของคนก่อน เป็นอันดับแรก เพราะถ้ามีแต่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอาจจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว หรือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพราะถูกบังคับมากกว่าเกิดจากการกำหนดจากภายใน จึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีพฤติกรรมนั้นบ่อยๆ และต่อเนื่อง เพราะพฤติกรรมบางอย่างเป็นเรื่องใหม่ สำหรับคนบางคนหรือบางกลุ่ม และพฤติกรรมนั้นอาจจะขัดกับพฤติกรรมส่วนบุคคลเดิมอยู่ ดังนั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการให้คนได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรมตามตามค่านิยมองค์การซ้ำๆ ติดต่อกันเพื่อให้ความขัดเขินหรือความไม่สะดวกจางหายไปให้ได้ เช่น การให้ทุกคนยกมือไหว้ซึ่งกันและกัน และทันทีที่เดินสวนกันโดยไม่ต้องรอให้ใครยกมือไหว้ก่อน อาจจะขัดกับพฤติกรรมเดิมที่ผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าต้องยกมือไหว้คน ที่มีตำแหน่งสูงกว่า เป็นต้น

๘. ประโยชน์ขององค์ความรู้

- แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป
- เป็นแนวทางในการเสริมค่านิยมองค์การสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อเป้าหมายเดียวกัน และปลูกฝังความตระหนักรู้ถึงประโยชน์ต่อองค์กรและประชาชน