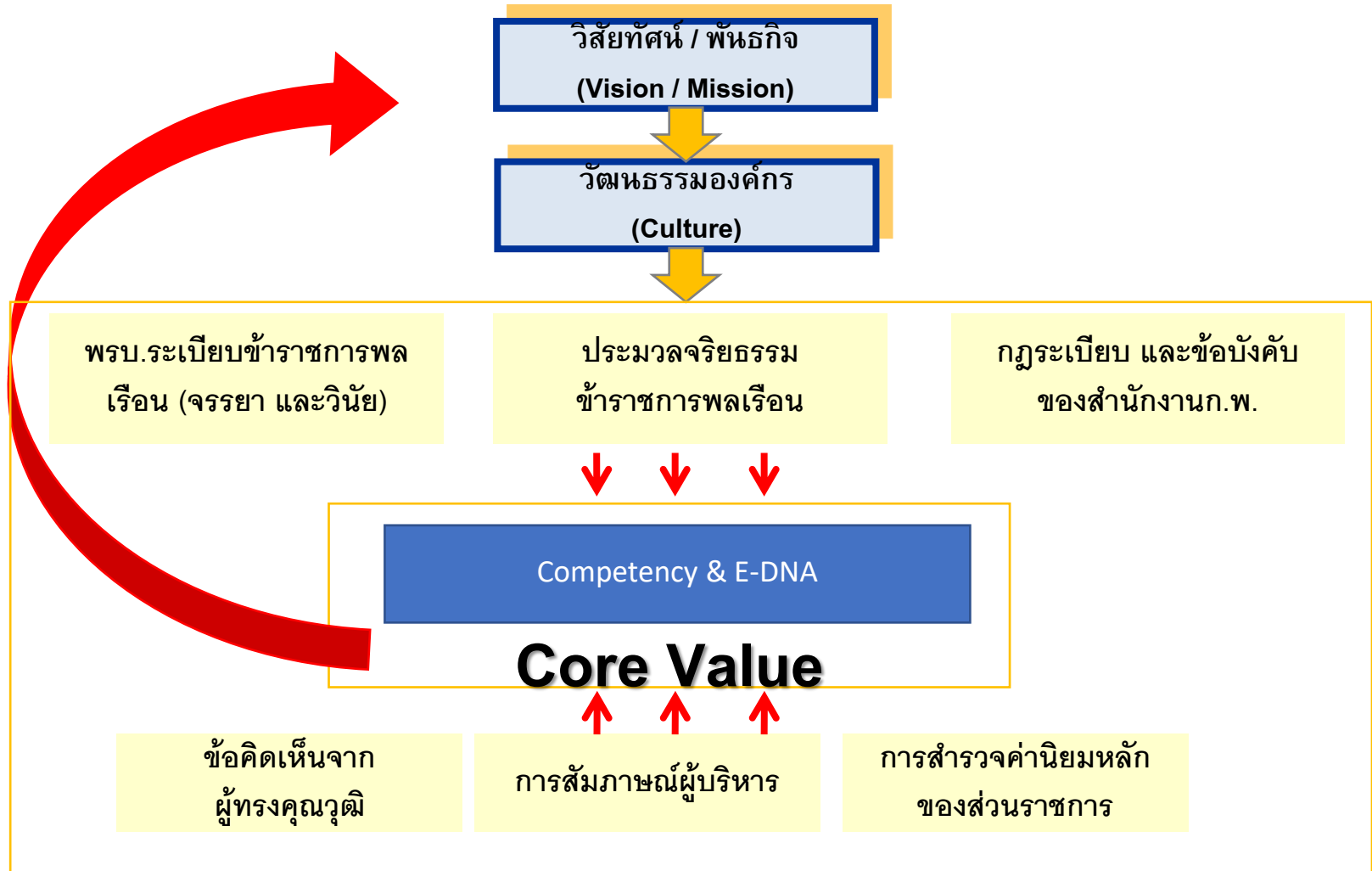


โครงการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมเชิงจริยธรรมในองค์กร

E-DNA

สำนักงาน ก.พ.







AC³TING

Accountability

Customer Service

Communication

Change Leader

Teamwork

Integrity

Networking

Guru (Professional)

Accountability: การตระหนักรู้ในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ตระหนักรู้ และสำนึกในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร ยอมรับในหน้าที่ รวมถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นด้วยความจริงใจ ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทัน่วงที

“Do”

- มีสำนึกในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
- ให้ความสำคัญ และทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ
- ทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด
- มองภาพรวมความสำเร็จ และผลประโยชน์ขององค์กร มากกว่าเรื่องส่วนตัว
- กล้ารับผิดชอบต่อผลของงาน และผลจากการตัดสินใจของตนเอง พร้อมเรียนรู้ และพัฒนาตนจากข้อผิดพลาด

“Don’t”

- เกีย่งงาน หรือ ปฏิเสธความรับผิดชอบ
- แอบอ้างผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
- เมื่อเกิดปัญหา หรือ ทำผิดแล้ว ไม่ยอมรับผิด บ่ายเบี่ยง เพิกเฉย หรือ ปิดกั้นความรับผิดชอบให้ผู้อื่น
- ทำงานให้เสร็จแค่เพียงตามกระบวนการ ขั้นตอน โดยไม่มองถึงผลลัพธ์ของงาน

Customer Service Oriented: จิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อ

มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อเป็นสำคัญ รับฟัง และเข้าใจความต้องการ หรือ ความคาดหวังของลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อ ตลอดจนตอบสนอง ช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่

“Do”

- ให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อเป็นสำคัญ
- ยินดี และเต็มใจให้บริการ ด้วยการแสดงพฤติกรรม และ วาจาที่เหมาะสมอย่างจริงใจ
- รับฟัง และเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อคาดหวัง และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ด้วยความรวดเร็ว
- ช่วยเหลือ หรือ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อ แม้ว่าจะอยู่นอกเหนือหน้าที่งานประจำที่ได้รับมอบหมาย

“Don’t”

- ปฏิเสธ หรือ หลีกเลี่ยงในการให้บริการลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อ
- แสดงอาการไม่พอใจ เมื่อลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อมีข้อร้องเรียน หรือ ร้องขอให้ทำในเรื่องที่ยุ่งยาก
- แสดงกริยา หรือ ใช้อาจาที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ
- ให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า หรือ ผู้ที่มาติดต่อ

Communication: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน ใช้ช่องทาง และวิธีการสื่อสาร ที่ง่ายต่อการเข้าใจ เป็นทั้งผู้พูด และผู้ฟังที่ดี เพื่อสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสื่อสารในเชิงบวก ให้เกียรติกันในการแสดงความคิดเห็น เปิดเผย และตรงไปตรงมา

“Do”

- สื่อสาร และถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง
- ปรับรูปแบบ และวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ฟัง รวมถึงเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
- สื่อสารในเชิงบวก สุภาพ และปราศจากอคติ
- รับฟัง และเห็นคุณค่าของความคิดที่แตกต่าง โดยให้โอกาสแก่ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน

“Don’t”

- ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิคกับผู้ฟัง ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน
- บ่ายเบี่ยงการให้ข้อมูล โดยอ้างเหตุผลอันไม่สมควร
- เสริมแต่งข้อมูลที่ได้รับฟังโดยใช้อคติ หรือ ความเห็นส่วนตัว ทำให้สื่อสาร หรือ สื่อความต่ออย่างบิดเบือน ไม่ครบถ้วน
- สื่อสารในทางลบ หรือ ในทางที่ไม่สร้างสรรค์ โดยใช้อารมณ์ กิริยา หรือ คำพูดที่ไม่เหมาะสมในการสื่อสาร เช่น การสร้าง หรือ กระจายข่าวลือ หรือ การตำหนิต่อหน้าผู้อื่น เป็นต้น

Change Leader: ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ระดมพลัง เพื่อให้เกิดการตื่นตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องตามเงื่อนไข และสถานการณ์ ตลอดจนให้เกิดพฤติกรรมอันพึงประสงค์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

“Do”

- เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของตน โดยคิดถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
- กล้าคิดนอกกรอบ กล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ และกล้าตัดสินใจทำในสิ่งใหม่ เพื่อมุ่งสู่สิ่งที่ดีขึ้น
- กระตุ้นให้ผู้อื่นตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- มีส่วนร่วม สนับสนุน และผลักดันให้การเปลี่ยนแปลงนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

“Don’t”

- ยึดติดกับความสำเร็จในอดีต
- ปฏิเสธการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นชิน
- ยึดติดกับความคิด หรือ รูปแบบการทำงานเดิมๆ ที่เคยทำมาในอดีต โดยไม่เคยคิดถึงเหตุ และผลของการกระทำนั้น
- ไม่เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น หรือ พยายามปิดกั้นความคิดใหม่ๆ ในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ

Teamwork: การทำงานเป็นทีม

ประสานงาน ร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานกับผู้อื่น โดยเปิดใจยอมรับ และผสมผสานความแตกต่างของบุคคล ทั้งแนวความคิด ทักษะ และความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน เพื่อฝ่าฟันอุปสรรคสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

“Do”

- ให้ความร่วมมือกับทีม พร้อมช่วยเหลือ เกื้อกูลผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย และความสำเร็จของทีมที่มีร่วมกัน
- ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ เคารพในสถานะ บทบาท และให้เกียรติผู้ที่ทำงานร่วมกัน
- ส่งเสริม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ

“Don’t”

- แบ่งพรรค แบ่งพวก ทำงานแยกส่วน โดยมุ่งแต่ความสำเร็จของตนเองเป็นหลัก
- ยุยง ส่งเสริมทำให้สมาชิกในทีมเกิดความเข้าใจผิดกัน
- ผลักภาระ เกี่ยงงาน ปิดความรับผิดชอบ หรือ เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
- ไม่เปิดใจรับฟังผู้อื่น ยึดถือความเห็นของตนเองเป็นหลัก

Integrity: คุณธรรม จริยธรรม และความซื่อตรง

ประพฤติตนตามกรอบจรรยาวิชาชีพ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง โปร่งใส เป็นกลาง และตรวจสอบได้ ตลอดจน
กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม

“Do”

- กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ตามหลักการ จรรยาวิชาชีพ และคุณธรรม จริยธรรม
- ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ถูกต้อง ตามวิธี และกระบวนการทำงาน สามารถตรวจสอบได้
- ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ วินัย ข้อบังคับ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานอย่างปราศจากอคติ เป็นกลาง และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเสมอภาค

“Don’t”

- แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ หรือ ตำแหน่งหน้าที่การงาน
- เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของราชการ
- กระทำการในสิ่งผิดกฎระเบียบ กฎหมาย ขัดต่อหลักคุณธรรม จริยธรรม หรือ ทุจริตในหน้าที่
- เพิกเฉย เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่ผู้อื่นกระทำผิด หรือ กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

Networking & Knowledge Sharing: การสร้างเครือข่ายในการทำงาน เรียนรู้ และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์

สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการทำงาน ตลอดจนแบ่งปันข้อมูล และแลกเปลี่ยนความรู้
ความคิดเห็น ประสบการณ์กับบุคคล ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้มีการเชื่อมโยง และประยุกต์องค์ความรู้
หรือ สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

“Do”

- ติดต่อ ประสานงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการทำงาน
- ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรม หรือ โครงการที่ ฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรจัดขึ้น
- แบ่งปัน หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่มีประโยชน์ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
- เชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับ และนำมาประยุกต์ใช้กับงาน ตนเองอย่างเหมาะสม

“Don’t”

- ปิดกั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่น ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
- หลีกเลี่ยงการให้ความร่วมมือ หรือ การเข้าร่วมกิจกรรม ต่างๆ ของฝ่ายงานอื่น
- ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น
- ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายในการทำงาน เพื่อประโยชน์ ส่วนตน

Guru (Professional): ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

กระตือรือร้นในการสั่งสมความรู้ และพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงาน ทำงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ ขวนขวายพัฒนาทักษะ ความรู้ และขีดความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนสามารถประยุกต์ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

“Do”

- หมั่นศึกษา ติดตาม และหาความรู้เพิ่มเติม ในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ฝึกฝน ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ
- ฝึกฝนกระบวนการคิดวิเคราะห์ ให้เป็นไปอย่างมีเหตุ มีผล
- นำประสบการณ์ องค์ความรู้ และแนวความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

“Don’t”

- ปฏิบัติงานผิดพลาดซ้ำๆ ในเรื่องเดิม ไม่ปรับปรุง และพัฒนาการทำงาน
- ไม่สนใจศึกษา ค้นคว้า องค์ความรู้ และแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพิ่มเติม
- ไม่นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- ปฏิเสธการเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือ การประชุมเชิงวิชาการ