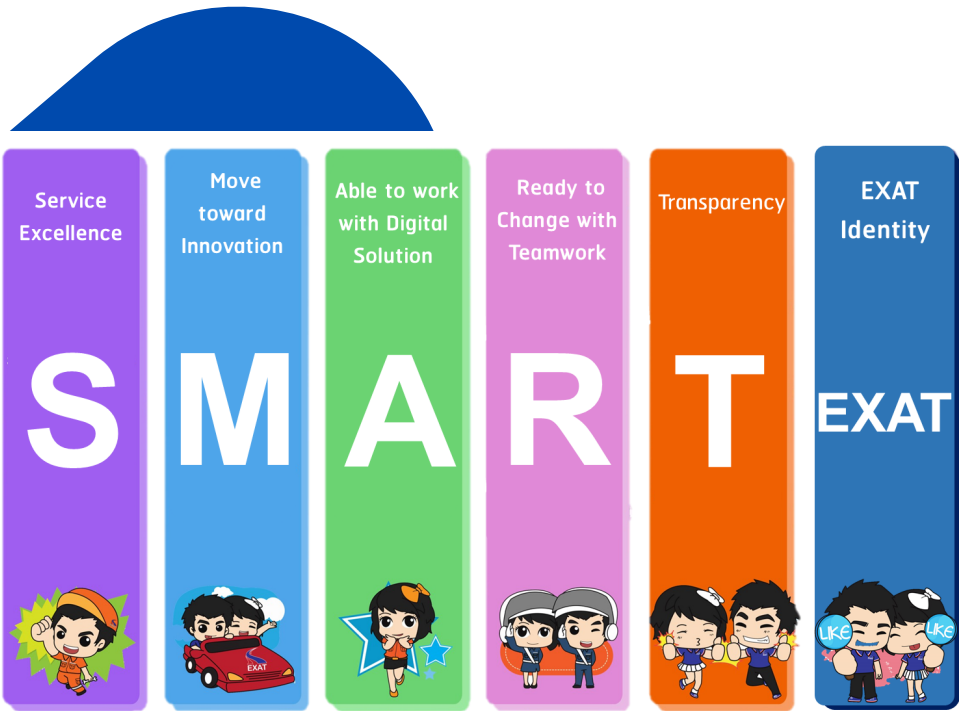




# คู่มือวัฒนธรรมองค์กร **SMART EXAT** การทางพิเศษแห่งประเทศไทย





## วิสัยทัศน์ (VISION)

องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทาง  
และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

(Innovation for better drive and better life)

## ค่านิยมองค์กร (VALUE)

บริการที่ดี

พัฒนาก้าวไกล

ภาพลักษณ์ใสสะอาด

## วัฒนธรรมองค์กร



## สารจากผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

จากการที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มีภาระหน้าที่ในการให้บริการทางพิเศษ โดยการสร้างหรือจัดให้มีและบำรุงรักษาทางพิเศษ และดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษหรือที่เป็นประโยชน์แก่ กทพ. ประกอบกับในปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ทำให้ กทพ. ต้องปรับทิศทางการดำเนินงานใหม่ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น : Innovation for better drive and better life” โดยการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการทางพิเศษ และพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ กทพ. มีการเจริญเติบโตแบบครบวงจรอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุผลดังกล่าว กทพ. จึงดำเนินการทบทวนและปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดให้ SMART EXAT เป็นวัฒนธรรมองค์กรใหม่ของ กทพ. เพื่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมร่วมสำหรับพนักงาน กทพ. ในการนำไปใช้เป็นหลักประพฤติ ปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุภารกิจตามทิศทางการดำเนินงานของ กทพ. ต่อไป

ดังนั้น หากพนักงาน กทพ. ทุกคน ให้ความร่วมมือ ร่วมใจกันสร้างพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT แล้วนอกจากจะทำให้เกิดอัตลักษณ์ของพนักงาน กทพ. ที่เป็นผู้ “มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ” แล้วยังสามารถสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ของ กทพ. ว่าเป็น “องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทาง และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” (Innovation for better drive and better life) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ (High Performance Organization : HPO) และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ซึ่งจะช่วยให้พนักงาน ทุกคนเกิดความภูมิใจในการเป็นคน “กทพ.” ในที่สุด



(นายสุรเชษฐ์ เหล่าพูลสุข)

ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



## คำนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของ กทพ. เป็น “องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น : Innovation for better drive and better life” โดยมีภารกิจในการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการทางพิเศษ และพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวเนื่องเพื่อให้ กทพ. มีการเจริญเติบโตแบบครบวงจรอย่างยั่งยืนเป็นการยกระดับการบริหารจัดการ เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งภารกิจดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้จะต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ กทพ. ทุกคนในการร่วมรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพและเป็นแนวทางเดียวกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว กทพ. จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางการทำงาน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE - AM) โดยกำหนดให้ SMART EXAT เป็นวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่มีความเหมาะสมในการสร้างพฤติกรรมร่วมที่สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และภารกิจขององค์กรได้ ในการนี้ แผนกบริหารจัดการความรู้ กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำคู่มือวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT ขึ้น เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ กทพ. เกิดความสะดวกในการทำ ความเข้าใจ และมีแนวทางในการประพฤติ ปฏิบัติตนให้ สอดคล้องตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จนเกิดเป็นพฤติกรรม ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มขีดความสามารถ ในระดับบุคคลให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้สำเร็จบรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



# สารบัญ

●	ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT	หน้า 1
●	ความหมายของคำนิยาม และวัฒนธรรมองค์กร	หน้า 2
●	ความสำคัญและความเชื่อมโยงของคำนิยาม และวัฒนธรรมองค์กร	หน้า 2
●	กระบวนการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ของ กทว.	หน้า 3
●	วัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT	หน้า 4-5
●	การเชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT	หน้า 6
●	นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT	
<b>S</b>	<b>Service Excellence</b> การบริการที่เป็นเลิศ	หน้า 7-8
<b>M</b>	<b>Move toward Innovation</b> การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม	หน้า 9-10
<b>A</b>	<b>Able to work with Digital Solution</b> ความสามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลโซลูชัน	หน้า 11-12
<b>R</b>	<b>Ready to Change with Teamwork</b> ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการทำงานเป็นทีม	หน้า 13-14
<b>T</b>	<b>Transparency</b> ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล	หน้า 15-16
<b>EXAT</b>	<b>EXAT Identity</b> อัตลักษณ์ของคน กทว.	หน้า 17

## ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ได้ปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่งทางรางในระดับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม และระดับองค์กร รวมทั้งให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ภายใต้วิสัยทัศน์ใหม่ที่ว่า “องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” ด้วยเหตุผลดังกล่าว กทพ. จึงมีความจำเป็นต้องทบทวนวัฒนธรรมองค์กรใหม่ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติ ให้เกิดเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจหลัก ในการดำเนินงานต่อไป ประกอบกับในปี 2563 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE - AM) โดยให้ความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

### หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2565) ตามระบบการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

ENABLERS	ประเด็น/เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กร
1. การกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร	ข้อ 8.1 การจัดให้มีและเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณในรัฐวิสาหกิจ
3. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ข้อ 1.3 บรรยากาศและวัฒนธรรมสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง (Defines Desired Culture) ข้อ 1.4 ความมุ่งมั่นต่อค่านิยมองค์กร (Demonstrates Commitment to Core Values) ข้อ 5.2 การติดตามประเมินผลและรายงานผลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน วัฒนธรรม และผลการดำเนินงาน (Reports on Risk, Internal Control, Culture and Performance)
4. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า	ข้อ 5.1 การสนับสนุนลูกค้า
5. การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	ข้อ 1.1 กำหนดกรอบทิศทางทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance)
6. การบริหารทุนมนุษย์	ข้อ 3.1 การเรียนรู้และการพัฒนา ข้อ 4.1 ความผูกพันองค์กร/ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร/การจัดการการเปลี่ยนแปลงจรรยาบรรณและจริยธรรม ข้อ 4.3 ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7.1 การจัดการความรู้	ข้อ 1.2 การมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ ข้อ 3.2 วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงาน ข้อ 4.1 กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
7.2 การจัดการนวัตกรรม	ข้อ 5.1 การปลูกฝังค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนวัตกรรม

## ความหมายของค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

### ค่านิยมขององค์กร (Corporate Values)

หมายถึงความคิดและพฤติกรรมของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรที่ยึดถือ ปฏิบัติต่อเนื่องกันมาจนซึมซับอยู่ในความคิด เจตคติของบุคคลสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการเดียวกันได้ โดยค่านิยมของ กทพ. คือ

**“บริการที่ดี พัฒนาก้าวไกล  
ภาพลักษณ์ใสสะอาด”**

### วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

หมายถึงพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากบุคลากรในองค์กรโดยมีรากฐานมาจากค่านิยม ความคิด ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีร่วมกัน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่อง

### ความสำคัญและความเชื่อมโยง ของค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยมเป็นตัวหลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นองค์กรที่กำหนดค่านิยมไว้ดีและชัดเจน รวมทั้งบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรมีการแสดงออกด้วยพฤติกรรมตามค่านิยมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอแล้วย่อมก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไปได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าค่านิยมในองค์กรเป็นรากฐานของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากรในองค์กรด้วย



## กระบวนการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ของ กพว.

กพว. ได้ดำเนินการทบทวนวัฒนธรรมองค์กรใหม่ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ กพว. นำไปใช้เป็นแนวทางการประพฤติ ปฏิบัติให้เกิดเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์

**“องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น”**

โดยมีกระบวนการ ดังนี้



# วัฒนธรรมองค์กรของ กทว. SMART EXAT

ประกอบด้วยคำ ความหมายของคำ ดังนี้

**S** = Service Excellence      การบริการที่เป็นเลิศ

**M** = Move toward Innovation      การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม

**A** = Able to work with Digital Solution      ความสามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลโซลูชัน

**R** = Ready to Change with Teamwork      ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำงานเป็นทีม

**T** = Transparency      ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

**EXAT** = EXAT Identities      อัตลักษณ์ของคน กทว. เป็นผู้ที่ “มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ”

# วัฒนธรรมองค์กร



<p><b>S</b> Service Excellence</p>	<p>การบริการที่เป็นเลิศ</p>	
<p><b>M</b> Move toward Innovation</p>	<p>การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม</p>	
<p><b>A</b> Able to work with Digital Solution</p>	<p>ความสามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลโซลูชัน</p>	
<p><b>R</b> Ready to Change with Teamwork</p>	<p>ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำงานเป็นทีม</p>	
<p><b>T</b> Transparency</p>	<p>ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล</p>	
<p><b>EXAT</b> EXAT Identities</p>	<p>อัตลักษณ์ ของ กทพ. มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ</p>	

# การเชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT

เมื่อเกิดพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT อย่างเป็นรูปธรรม

ชัดเจนแล้ว จะทำให้เห็นภาพอัตลักษณ์ของคน กทพ. ว่าเป็นผู้ที่

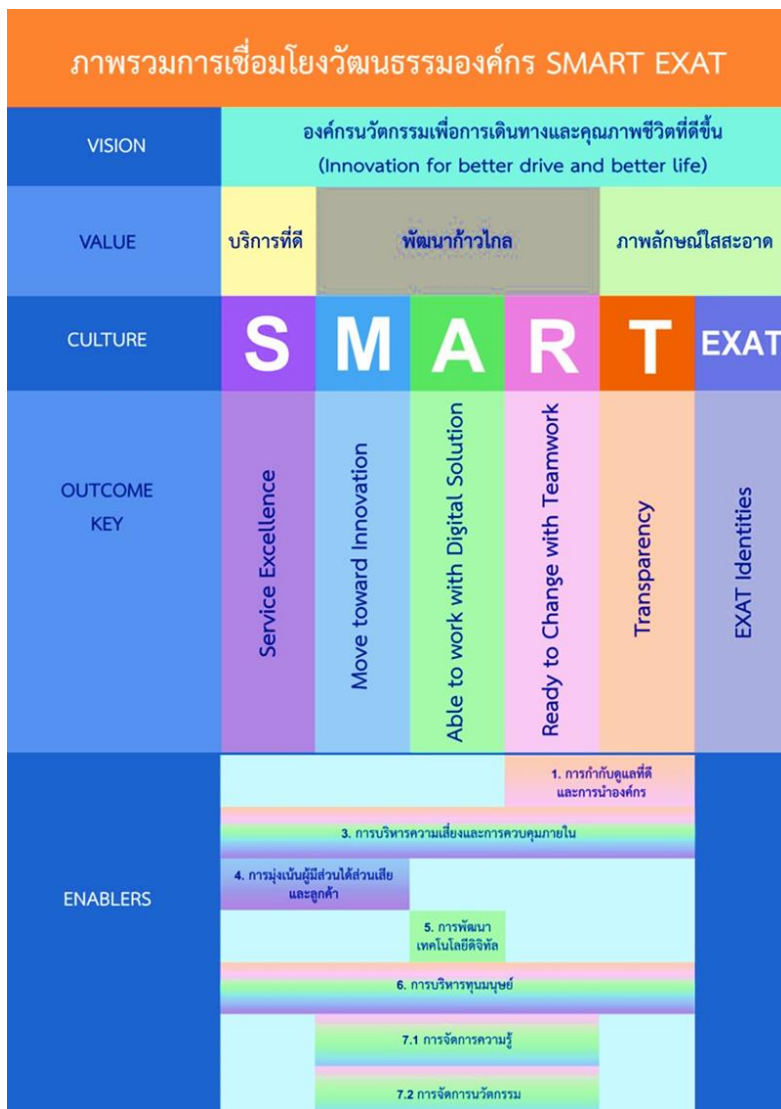
**“มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ”**

ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับ วิทยาลัยฯ คำนิยม และหลักเกณฑ์การประเมินผล

การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

(State Enterprise Assessment Model : SE – AM)

ในแต่ละ Enablers ได้ตามภาพต่อไปนี้



## นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์ ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT



### Service Excellence (การบริการที่เป็นเลิศ)

**นิยาม :** การบริการด้วยการเอาใจใส่ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วและความปลอดภัยในการเดินทาง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ร่วมงานภายในองค์กร รวมถึงการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



- ✔ เตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจก่อนการให้บริการทุกครั้ง
- ✔ มีพฤติกรรมในการให้บริการที่แสดงออกถึงความตั้งใจ เอาใจใส่ และมีความจริงใจต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน
- ✔ มีความอดทน อดกลั้น สามารถเก็บอารมณ์ในขณะที่ให้บริการได้
- ✔ มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ใช้อากัปกิริยาที่เหมาะสม (ยิ้ม ใช้ศีรษะ ใช้สายตา และมือ) และสรุปหาแนวทางการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือที่ดี
- ✔ มีทักษะในการฟัง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม
- ✔ ช่างสังเกต และสามารถรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตมาวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการบริการที่ตรงต่อความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง
- ✔ คิดหาวิธีการ แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ
- ✔ ติดตามประสานงานจนทำให้ผู้มาติดต่อประสานงานหรือผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลหรือผลสำเร็จตามที่ต้องการ
- ✔ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- ✔ สามารถจัดการความเสี่ยงในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม















## Service Excellence (การบริการที่เป็นเลิศ)

**นิยาม :** การบริการด้วยการเอาใจใส่ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วและความปลอดภัยในการเดินทาง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ร่วมงานภายในองค์กร รวมถึงการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### DON'TS

-  ขาดความกระตือรือร้น ไม่เตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้า
-  แสดงกริยาไม่สุภาพ ใช้คำพูดที่ไม่ให้เกียรติลูกค้า และผู้ร่วมงาน
-  ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ และมีอคติ
-  ไม่ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้ร่วมงาน
-  ไม่ใฝ่หาความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี และเทคนิคการบริการ เพิ่มเติม
-  ไม่สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้องกับงานในหน้าที่ของตนแก่คนในองค์กร และลูกค้าผู้รับบริการได้
-  ประสานงานล่าช้า เลือกปฏิบัติ ไม่เห็นปัญหาจากมุมมองของผู้มาติดต่อประสานงานหรือผู้ใช้บริการ
-  ปิดกั้น: รวมถึงปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อประสานงานหรือผู้ใช้บริการ



## นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์ ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT



### Move toward Innovation (การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม)

**นิยาม :** กล้าคิด กล้าทำ และกล้านำเสนอสิ่งใหม่ที่สร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการ และแนวทางการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติจริงได้



- ✔ ชอบการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
- ✔ เปิดรับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้น
- ✔ มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ในเรื่องที่ดีมีประโยชน์ กล้าคิดนอกกรอบ กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง
- ✔ สามารถนำความรู้มาสร้างความคิด (Idea Generation) ที่สร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางในการทำงานใหม่ ๆ หรือพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร
- ✔ มีความสามารถคิดวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และสามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้
- ✔ กล้าเสนอแนวความคิดที่เป็นประโยชน์อย่างอิสระ ในเรื่องที่สามารถนำไปพัฒนาเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร
- ✔ สามารถนำเสนอ ชักจูง ให้บุคคลอื่นร่วมมือหรือเห็นชอบในกระบวนการทำงาน หรือธุรกิจที่คิดขึ้นใหม่
- ✔ สามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์เกิดเป็นนวัตกรรมที่เป็นจริงได้ด้วย การผลิตตัวต้นแบบ (Prototype) หรือทดลองปฏิบัติตามวิธีการที่คิดค้นขึ้นใหม่
- ✔ สามารถถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ให้กับผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้มีความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการร่วมมือกันในการสร้างนวัตกรรมในการขับเคลื่อนองค์กร
- ✔ สามารถจัดการความเสี่ยงในด้านนวัตกรรมได้อย่างเหมาะสม



# M

## Move toward Innovation (การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม)

**นิยาม :** กล้าคิด กล้าทำ และกล้านำเสนอสิ่งใหม่ที่สร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการ และแนวทางการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติจริงได้

### ✗ DON'TS

- ✗ ทำงานด้วยความรู้เดิม ตามกรอบวิธีการเดิมตามประสบการณ์เดิม ไม่ปรับให้ทันกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
- ✗ เชื่อกันว่าตนเองมีความรู้ความสามารถสูงไม่เปิดรับความรู้ใหม่และหลีกเลี่ยงการเข้ารับการอบรมสัมมนาต่าง ๆ
- ✗ กุ่มเทกับการทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์
- ✗ รักษาความรู้เฉพาะด้านไว้เป็นความลับอยู่กับตนเองไม่ถ่ายทอดให้คนอื่นรู้
- ✗ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วโดยไม่มีข้อมูลประกอบการพิจารณาที่เพียงพอ
- ✗ มีความคิดสร้างสรรค์หลากหลายแต่ไม่ประยุกต์ความคิดให้เกิดผลในทางปฏิบัติ
- ✗ ไม่แสดงความคิดเห็น และไม่กล้านำเสนอสิ่งใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
- ✗ ไม่เปิดโอกาสให้คนอื่นแสดงความคิดเห็น และครอบงำความคิดเห็นของผู้อื่น
- ✗ ไม่สามารถบรรยายถ่ายทอดในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเองได้
- ✗ ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือความเห็นที่เป็นประโยชน์ได้



## นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์ ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT



### Able to work with Digital Solution (ความสามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลโซลูชัน)

**นิยาม :** การพัฒนาตนเองให้สามารถเรียนรู้และมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



- ✔ ใช้ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน
- ✔ ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญได้บนพื้นฐานข้อมูล (Fact - based Management)
- ✔ รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่สำคัญเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์
- ✔ เข้าถึงและสามารถใช้งานเครื่องมือดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- ✔ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ✔ สามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- ✔ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันได้
- ✔ สามารถปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิผล
- ✔ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างกระบวนการใหม่ในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง
- ✔ สามารถจัดการความเสี่ยงในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม
- ✔ ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบบรรณามาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล





## Able to work with Digital Solution (ความสามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลโซลูชั่น)

**นิยาม :** การพัฒนาตนเองให้สามารถเรียนรู้และมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### ✗ DON'TS

- ✗ ไม่สนใจเรียนรู้ หรือศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- ✗ ไม่เปิดใจยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ✗ ไม่สามารถเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- ✗ ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำงานร่วมกันได้
- ✗ ไม่สนใจศึกษาและทำความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบาย กฎหมาย รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- ✗ ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ✗ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทางที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร



## นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์ ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT



### Ready to Change with Teamwork (ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการทำงานเป็นทีม)

**นิยาม :** ร่วมผนึกกำลังและความสามารถ เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวด้วยการทำงานที่สอดประสานร่วมมือกันในทุกกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์



- ✔ ติดตามข้อมูล ข่าวสาร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ✔ พร้อมเรียนรู้ และสามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
- ✔ สนุกกับการทำงาน มีมุมมองการปฏิบัติงานที่เป็นบวก (Positive Thinking)
- ✔ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองว่ามีส่วนสำคัญต่อทีมอย่างไรและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อความสำเร็จของทีม
- ✔ มีเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน และร่วมมือกันในการกำหนดแนวทางในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ✔ รับฟังความคิดเห็นทั้งที่คล้ายและแตกต่างกัน แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ซึ่งกันและกัน
- ✔ กล่าวชมเชย ให้กำลังใจ และสนับสนุนเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกมีความสำคัญ
- ✔ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในองค์กร สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกส่วนงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ เสียสละและอดทนเพื่อให้งานที่ได้รับผิดชอบบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกัน
- ✔ มีความสามัคคี เป็นหนึ่งเดียวกัน ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ สามารถคลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้
- ✔ ให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงทุกด้านร่วมกันได้



R

## Ready to Change with Teamwork (ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการทำงานเป็นทีม)

**นิยาม :** ร่วมผนึกกำลังและความสามารถ เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวด้วยการทำงานที่สอดประสานร่วมมือกันในทุกกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์

✗ DON'TS

- ✗ ไม่สนใจเรียนรู้ และศึกษาหาข้อมูลที่มีประโยชน์เพิ่มเติม
- ✗ ไม่ใส่ใจเป้าหมายหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ยังคงทำงานที่เคยทำโดยไม่ปรับตัว
- ✗ ละเลยหน้าที่ความรับผิดชอบและเป้าหมายของตนเอง และส่วนรวม
- ✗ ยึดถือความคิดของตัวเองเป็นหลัก ไม่ให้เกียรติและไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ✗ โยนความผิดให้ผู้อื่น กล่าวโทษซึ่งกันและกันเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- ✗ ให้ความสำคัญเฉพาะผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่สามารถให้ประโยชน์หรือให้คุณและโทษเท่านั้น
- ✗ ให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานโดยไม่สนใจความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น
- ✗ ไม่สื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานให้ทีมงานทราบ
- ✗ ไม่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนเองเมื่อทำงานเป็นทีม
- ✗ มุ่งแข่งขันการทำงานกับผู้อื่นหรือส่วนงานอื่นพยายามสร้างความเป็นต้นดั่งให้ตนเองละเลยการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นหรือส่วนงานอื่น
- ✗ เอื้อประโยชน์ให้กับเพื่อนพ้องหรือคนสนิทของตนเอง
- ✗ ตอบด้วยคำว่า “ไม่” จนติดเป็นนิสัย เช่น ไม่รู้ ไม่ได้ ไม่ทำ และไม่ให้เกียรติกับคนในทีม



นิยามของคำ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ & ไม่พึงประสงค์  
ตามวัฒนธรรมองค์กร SMART EXAT



**Transparency**  
(ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล)

**นิยาม :** ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง สุจริต ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำ ให้ความร่วมมือในการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ วัฒนธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของ กทพ. ด้วยความเต็มใจ

✓ DO'S

- ✓ มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ขอบบังคับ จรรยาบรรณในการทำงานขององค์กร และหลักธรรมาภิบาล
- ✓ ประพฤติปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้วยความเต็มใจและปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอเป็นกิจวัตรประจำวัน
- ✓ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีความคิดที่จะทุจริต หรือคดโกง
- ✓ ทำงานด้วยความโปร่งใสสามารถเปิดเผยข้อมูลในการทำงานและพร้อมรับการตรวจสอบ
- ✓ รับผิดชอบ และเอาใจใส่มุ่งมั่นทำงานที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงต่อเวลา
- ✓ กล้านำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเชื่อถือได้
- ✓ เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการได้พิจารณาและใช้ประโยชน์
- ✓ ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- ✓ รักษาผลประโยชน์ขององค์กร และปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร
- ✓ รักและผูกพันกับองค์กร และร่วมส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
- ✓ ให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาล และความเสี่ยงต่อการทุจริตประพฤติมิชอบของการปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินงานใด ๆ รวมทั้งกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงนั้น





# T

## Transparency (ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล)

**นิยาม :** ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง สุจริต ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำ ให้ความร่วมมือในการประพฤติปฏิบัติตาม กฎระเบียบ วัฒนธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของ กทพ. ด้วยความเต็มใจ

### ✗ DON'TS

- ✗ สุจริต ประพฤติมิชอบในหน้าที่ และเพิกเฉยต่อการประพฤตินิชอบของผู้อื่น
- ✗ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ข้อบังคับ และจรรยาบรรณในการทำงาน
- ✗ ขโมยผลงานของคนอื่นมาเป็นผลงานของตนเอง
- ✗ ไม่รักษาผลประโยชน์ขององค์กร เพิกเฉยเมื่อเห็นผู้อื่นฉกฉวยผลประโยชน์ขององค์กร
- ✗ ใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหา และเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวกพ้อง
- ✗ เบียดบังองค์กร ทั้งด้านทรัพยากร และเวลา
- ✗ ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่ใส่ใจผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ✗ นินทาว่าร้าย ตำหนิองค์กรของตนเองให้แก่บุคคลภายนอกรับรู้
- ✗ ละเลยไม่สนใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร



# EXAT Identities : (อัตลักษณ์ของคน กทพ.) เป็นผู้ที่ “มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ”





We are **SMART EXAT**



# Prod To Be



With

