



หลักการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เทศบาลตำบลนาใต้ อําเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

วัฒนธรรมองค์กรคือพัฒนาร่วมของคน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สะท้อนตัวตนขององค์กร แม้ดูจับต้องไม่ได้ แต่ก็ส่งผลกระทบสำคัญต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ เพราะทั้งคุณภาพผลิตภัณฑ์ ผลกำไร ความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงขององค์กร ล้วนเป็นผลจากการทำงานของคนทั้งสิ้น วัฒนธรรมการทำงานที่เป็นเลิศสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงล้วนสร้างวัฒนธรรมตาม 5 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. สร้างกลยุทธ์และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกัน

กลยุทธ์ใด ๆ ย่อมล้มเหลวหากขัดแย้งกับวัฒนธรรมการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องพูดคุยกับบุคลากรทุกระดับเพื่อทำความเข้าใจมุมมอง ความคิดเห็น และให้พวกเข้าได้มีส่วนร่วมวางแผน เพื่อค้นหาปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไข และจุดแข็งที่ต้องเน้นย้ำ ซึ่งทำให้รู้ว่าควรวางแผนพัฒนาวัฒนธรรมอย่างไร คำถามสำคัญที่ต้องตอบให้ได้คือ “ทำไม เราต้องเปลี่ยนแปลง?” เพื่อหาว่าวัฒนธรรมองค์กรเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรอย่างไร

2. มุ่งพัฒนาเพียง 2-3 พฤติกรรม

การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องยาก เพราะคนเราไม่ยอมเปลี่ยนพฤติกรรมง่าย ๆ แม้รู้ว่าจะต้องเปลี่ยนก็ตาม ดังนั้นสิ่งแรกที่ต้องทำคือสังเกตพฤติกรรมร่วมที่คนในองค์กรแสดงออก แล้วพิจารณาว่า “เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับกลยุทธ์ คนของเรายังคงปฏิกรรมได้ร่วมกัน และควรหยุดทำพฤติกรรมใด” เช่น หากต้องการสร้างวัฒนธรรมแห่งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ องค์กรควรส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเสียง กล้าพูดคุยปัญหาในองค์กร

ตรงๆ เมื่อเราเน้นย้ำพัฒนาการสำคัญเพียงไม่กี่ข้อ คนในองค์กรมักจะหัวรีบใหม่ ๆ ในการแสดงพัฒนาการเหล่านี้ด้วยตนเอง เช่น ติดสติ๊กเกอร์เพื่อชื่นชมคนที่กล้าแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ดี ๆ ในระดับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ไม่ใช่จากผู้บริหาร

3. ส่งเสริมจุดแข็งที่มี

การชื่นชมสิ่งที่บุคลากรทำได้ดีอยู่แล้วจะช่วยส่งเสริมให้พากษาทำได้ต่อไป และรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ไม่ใช่คำสั่งจากเบื้องบน ซึ่งเป็นการใช้จุดแข็งที่มีอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าควรสื่อสารกลุ่มและสนับสนุนพัฒนาการใหม่ ๆ ได้อย่างไร

อีกหนึ่งวิธีคือหาให้เจอว่าใครคือผู้มีพัฒนาการพึงประสงค์และมีอิทธิพลทางความคิดต่อกันในองค์กร พากษาจะเป็นแบบอย่างที่ดีและช่วยให้คนอื่น ๆ มีพัฒนาการที่ดีร่วมกัน

4. สร้างวัฒนธรรมทั้งแบบทางการและไม่ทางการ

ในการส่งเสริมพัฒนาการ 2-3 ข้อและสื่อสารให้ทีมงานรู้ว่าพากษาสำคัญต่อกลุ่มขององค์กรอย่างไร คุณต้องใช้กระบวนการทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน หลายองค์กรชอบใช้แต่รูปแบบเดียวกัน การรับนิยาม การวัดผล ค่าตอบแทน ระบบไอที กระบวนการตัดสินใจ แต่หลงลืมความสำคัญกระบวนการไม่เป็นทางการ เช่นการสร้างกลุ่มคนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการ เป็นต้น

ไม่ว่าจะใช้รูปแบบใด กระบวนการเหล่านั้นต้องส่งผลต่อความรู้สึกของทีมงาน เช่นสร้างความความเอื้ออาทร ความสุขในงาน ความภาคภูมิใจและอาชีพ และต้องตอบสนองความต้องการด้านผลประโยชน์ เช่นค่าตอบแทน ตำแหน่ง การชื่นชม เป็นต้น

5. ติดตามและวัดผล

เราต้องวัดความคืบหน้าในการสร้างวัฒนธรรมเช่นเดียวกับวัดผลโครงการสำคัญอื่น ๆ เพื่อจะได้เห็นความผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงเห็นความ

คีบหน้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องยังยืน โดยผู้บริหารต้องพิจารณา 4 มิติต่อไปนี้

– ผลลัพธ์การทำงาน

เช่น ผลลัพธ์ในดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) ดีขึ้นไหม? ทีมบรรลุเป้าหมายสำคัญมากขึ้นไหม? คำร้องเรียนลดลงไหม?

– พฤติกรรมสำคัญ

เช่น ทีมงานทุกระดับแสดงพฤติกรรมสำคัญสูงสุดใช่หรือไม่?

– จุดหมายในโครงการ

เช่น มีการปฏิบัติตามนโยบายครบถ้วนไหม? ทีมงานปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญใช่หรือไม่?

– ความเชื่อ ความรู้สึกและทัศนคติ

เช่น จากการสำรวจพบว่าทีมงานมีทัศนคติและแนวคิดที่ถูกต้องใช่หรือไม่? (นี่เป็นสิ่งที่เห็นความคีบหน้าได้ช้าที่สุด เพราะคนจะเริ่มปรับตัวก็ต่อเมื่อเห็นว่าพฤติกรรมใหม่นำไปสู่ความสำเร็จจริง ๆ)

สิ่งที่ต้องระวังคือการเลือกตัววัดผลที่จะประเมิน คุณต้องเลือกมุ่งเน้นให้ถูกจุด มิฉะนั้น ข้อมูลที่ได้มาก็จะเปล่าประโยชน์

กล่าวโดยสรุปคือ การสร้างวัฒนธรรมเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงตัวเลือก โดยต้องเลือกพัฒนาพฤติกรรมร่วมที่สำคัญ 2-3 ข้อเพื่อกระตุนพลังความร่วมมือในองค์กร ให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

