

การเตรียมตัวก่อนวัฒนธรรมองค์กร โรงเรียนกันตังพิทยากร



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

1. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

กระแสแห่งการบริหารจัดการองค์กรแบบยั่งยืน (Sustainable Organization) ค่อนข้างมาแรงในยุคปัจจุบันนี้ เนื่องจากการแข่งขันทางงานรุนแรงขึ้น องค์กรที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็อาจหายไปจากวงโคจรทางงาน ดังนั้น ฝ่ายบริหารระดับสูงในทุกองค์กรจึงต้องค้นหาเครื่องมือที่จะนำพาองค์กร หรือขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเหนือชั้นกว่าองค์กรอื่น การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรก็ถือว่าเป็นเครื่องมืออันดับต้นๆ ที่หลายองค์กรนำมากำหนดเป็นแผน กลยุทธ์หรือแผนงาน (Business Plan) เพราะจากการวิจัยถึงความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในระดับโลก พบว่า องค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ชัดเจน ครูและบุคลากรในองค์กรทุกคนรับรู้รับทราบ เข้าใจเข้าถึง และแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกความเป็นตัวตนขององค์กรนั้นๆ จะทำให้องค์กรดังกล่าว ยืนหยัดอยู่ในกระแสความนิยมและรักษาความมีเสถียรภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

2. เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความยั่งยืน

2.1 การมีส่วนร่วม (Participation) : การที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนหรือมีวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดหรือชัดเจนได้นั้น การมีส่วนร่วมในองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกันตั้งพิทยากร ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากขาดซึ่ง ความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กรแล้ว ก็ยากที่จะพบเจอกับคำว่า องค์กรแห่งความยั่งยืน

2.2 การเปิดใจกว้าง (Openness / Candor) : สิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่งในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง นั่นคือการมีครูและบุคลากรที่มีทัศนคติในการเปิดใจกว้าง ยอมรับความเปลี่ยนแปลง และพร้อมจะยอมรับสิ่งใหม่ๆ หรือสิ่งที่เป็นนโยบายขององค์กร นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และหากมองในมุมกลับกัน หากองค์กรมีครูและบุคลากรที่ปิดกั้นหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใดๆ เป็นประชากรส่วนใหญ่ในองค์กร ก็สามารถทำนายได้ว่า องค์กรนั้นยากที่จะเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน เพราะต่างคนต่างก็จะมีวัฒนธรรมที่เป็นของตัวเอง ไม่สามารถบ่งชี้ได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่แท้จริงคืออะไร ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้รับบริการหรือบุคคลภายนอกที่มองเข้ามายังองค์กรนั้นๆ

2.3 ความไว้วางใจ และการยอมรับ (Trust and Respect) : ปัจจัยที่สำคัญมากอีกสิ่งหนึ่ง ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนหรือมีวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัด ที่ขาดเสียมิได้ นั่นก็คือ ความไว้วางใจ และการยอมรับในตัวบุคลากรในองค์กร หลายๆครั้งที่ครูและบุคลากรในองค์กรมักจะมีคำถามในใจว่า ทำไมองค์กรจะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาประจำเข้ามาบริหารงานเกือบทุกหน่วยงาน/ฝ่ายงาน/แผนกในองค์กร ซึ่งทำให้ครูและบุคลากรในองค์กรอาจคิดไปได้ว่า ผู้บริหารไม่ได้ไว้วางใจและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรที่ตนเองได้สัมผัสเขาหรือเธอเข้ามาร่วมงานกับองค์กรด้วยตนเอง หากเป็นเช่นนี้ครูและบุคลากรก็จะไม่ทุ่มเทให้กับการทำงาน รวมทั้งอาจส่งผลเสียในระยะยาวต่อ ผลประกอบการของงานอย่างใหญ่หลวงได้ ด้วย นอกจากนี้หากผู้บริหารต้องการความคิดเห็นใดๆจากครูและบุคลากร ก็อาจจะไม่มีครูและบุคลากรคนใดประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใดๆ ที่จะทำให้องค์กรยั่งยืนได้

2.4 ข้อผูกพันหรือพันธสัญญา (Commitment) : การจะเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืนนั้น ครูและบุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์กรจะต้องมีข้อผูกพันหรือพันธสัญญาร่วมกัน ว่าทุกคนจะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้จัดตั้งไว้อย่างต่อเนื่องและไม่ล้มเลิกข้อผูกพันหรือพันธสัญญาดังกล่าว ซึ่งอาจเขียนออกมาในรูปของนโยบายขององค์กร แต่สิ่งหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบันในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืนนั้น สัญญาใจหรือพันธสัญญาทางใจ ก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง ที่ผู้บริหารหรือนักบริหารงานบุคคลไม่ควรมองข้าม เพราะหากผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างความรู้สึกที่สัมผัสได้ถึงพันธสัญญาดังกล่าวให้เกิดขึ้นในใจของครูและบุคลากรทุกคน โอกาสในความสำเร็จของการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืนหรือมีวัฒนธรรมที่หล่อหลอมกันเป็นหนึ่งเดียว ความสำเร็จย่อมอยู่ไม่ไกลเกินเอื้อมถึงอย่างแน่นอน

2.5 ภาระในการขัดข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution) : ไม่ว่าจะเป็ดยุคอดีต ยุคปัจจุบันหรือยุคอนาคตก็ตาม ความขัดแย้งในองค์กรหรือในสังคม ก็ยังคงเป็นอุปสรรคประการสำคัญประการหนึ่ง ในการนำพาองค์กร ให้ฝ่าฟันมรสุมลูกนี้ให้ผ่านพ้นเพื่อไปพบกับความสำเร็จในการเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมแห่งความยั่งยืนได้ ดังนั้นผู้บริหารและครูและบุคลากรทุกคน จะต้องร่วมแรงร่วมใจ และร่วมด้วยช่วยกันที่จะขจัดปัดเป่าความขัดแย้งที่มีอยู่ในทุกหน ทุกแห่ง ในองค์กร ให้กลับกลายมาเป็นพลังแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดเห็นต่างแต่ไม่แตกแยกหรือแตก ความสามัคคี เพราะไม่มีความสำเร็จใดๆ ที่ขาดองค์ประกอบของความรัก ความปรารถนาดีหรือความสามัคคีของคนในองค์กรหรือในสังคมไปได้

2.6 ความเป็นเอกฉันท์หรือฉันทามติ (Consensus) : ปัจจัยข้อนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยแห่งความขัดแย้ง กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารหรือนักบริหารงานบุคคลสามารถขจัดความขัดแย้งหรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความคิด ที่สร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้แล้วนั้น ความเป็นเอกฉันท์หรือฉันทามติต่างๆ ก็จะเกิดขึ้นติดตามมาทันทีทันใด ทำให้การบริหารจัดการภายในองค์กรที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นไปอย่างง่ายดายหรือมีข้อโต้แย้งน้อยมาก เพราะครูและบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรเห็นชอบและพูดเป็นเสียงเดียวกันหรือปฏิบัติในแบบอย่างเดียวกัน หากใครที่ไม่ปฏิบัติตามก็ย่อมกลายเป็นแกะดำในองค์กรได้

2.7 การตัดสินใจ (Decision Making) : คำว่าการตัดสินใจ ในความหมายของการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรนั้น หมายถึง การที่ผู้บริหารกล้าที่จะบอกกับครูและบุคลากรทุกๆ คน หรือกล้าที่จะแสดงพฤติกรรมต้นแบบ (Role Model) ให้กับครูและบุคลากรได้เห็นเป็นตัวอย่างได้ มิใช่เพียงติดประกาศ หรือแถลงเป็นนโยบายเท่านั้น รวมไปถึง การกล้าที่จะตัดสินใจ พิจารณาบริหารจัดการกับครูและบุคลากรซึ่งไม่ปฏิบัติตามให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรที่ทุกคนได้มุ่งมั่นทุ่มเทในการแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร

2.8 การรวมพลัง (Synergy) : ไม่ว่าจะเป็นการสร้างหอไอเฟลหรือกำแพงเมืองจีนหรือการเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย ต่างก็มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน นั่นก็คือ การรวมพลังของทุกคน เพราะแม้กระทั่งมดตัวเล็กๆ หากรวมพลังกันหรือผนึกพลังกันหลายๆ ตัว ก็สามารถที่จะยกอาหารชิ้นใหญ่ๆ กลับไปยังรังของมันได้

2.9 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ (Goal and Objective) : องค์กรใดที่มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกำหนดแนวทางหรือทิศทางในการบริหารองค์กร ก็ย่อมจะทำความฝันหรือ

วิสัยทัศน์ (Vision) ของตน ประสบความสำเร็จได้ตั้งใจมุ่งมั่นทุกประการ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรก็เช่นกัน ต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งรวมไปถึงการสื่อสารและกิจกรรมที่ต่อเนื่องภายในองค์กร เพราะมีฉะนั้นแล้ว ก็จะเสมือนกับ การเดินป่าที่ไม่มีเข็มทิศ ย่อมหาทางออกหรือหลุดพ้นจากพัยอันตรายหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในป่าไปได้

2.10 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา (Change and Development) : หากเปรียบเทียบกับคำพระที่ว่า “อนิจจัง ทุกขัง อนัตตา” แล้ว มีความคล้ายคลึงกันตรงที่ว่า ชีวิตทุกชีวิตย่อมจะต้องมีการเกิด แก่ เจ็บและตาย ฉะนั้นในอนั้น องค์กรก็ย่อมที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาต่อไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ตามยุคเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะฉะนั้น ผู้บริหารที่ต้องการจะเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรก็ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและพัฒนาการบริหารงานภายในองค์กรและการบริหารคนองค์กรให้มีองค์ประกอบครบทั้ง 9 ประการดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ จึงจะถือได้ว่าได้ดำเนินงานมาในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมกับคำว่า องค์กรแห่งความยั่งยืน (Sustainable Organization)

3. กระบวนการสร้างสรรควัฒนธรรมองค์กร (Creating the Organization Culture)

ขั้นตอนที่หนึ่ง การกำหนดค่านิยมเชิงกลยุทธ์ (Formulate Strategic Values) ค่านิยมเชิงกลยุทธ์คือความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์ที่ได้รับการพัฒนาตามกระบวนการกลั่นกรองของสิ่งแวดล้อม และการวิเคราะห์กลยุทธ์เพื่อประเมินทางด้านเศรษฐกิจประชากร นโยบายสาธารณะ เทคโนโลยีและสังคม ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นตัวกำหนดความต้องการของตลาดที่องค์กรสามารถที่จะเผชิญได้

ขั้นตอนที่สอง พัฒนาค่านิยมทางวัฒนธรรม (Develop Culture Values) คือค่านิยมที่ครูและบุคลากรต้องการที่จะปฏิบัติเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินตามค่านิยมเชิงกลยุทธ์ได้ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อขององค์กรที่ว่า องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างไร และเมื่อใดถ้าองค์กรไม่พยายามที่จะพัฒนาค่านิยมทางวัฒนธรรมให้เชื่อมโยงกับการกำหนดค่านิยมเชิงกลยุทธ์ ก็จะเป็นการจบไปกับความว่างเปล่าของกลุ่มค่านิยม ดังนั้นครูและบุคลากรในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานที่มีความมั่นคง เพื่อเป็นการเชื่อมโยงหรือสนับสนุนค่านิยมเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เช่นการผลิตที่ระดับต้นทุนที่ต่ำ การบริหารลูกค้า หรือวัฒนธรรมทางเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่สาม การสร้างวิสัยทัศน์ (Create Vision) วิสัยทัศน์คือ ภาพขององค์กร ที่จะเหมือนหรืออยู่ ณ จุดใดในอนาคตขององค์กรหลังจากที่มีการพัฒนาค่านิยมเชิงกลยุทธ์และค่านิยมทางวัฒนธรรมแล้ว องค์กรก็จะกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ใช้เป็นแนวทางร่วมกันระหว่างค่านิยมเชิงกลยุทธ์กับค่านิยมทางวัฒนธรรม ซึ่งถูกกำหนดขึ้นมาเป็นอันดับแรกก่อนที่จะมีการเขียนวิสัยทัศน์ เพื่อการสร้างภาพในอนาคตขององค์กรและสื่อสารผ่านครูและบุคลากรทุกคน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร

ขั้นตอนที่สี่ การเริ่มดำเนินกลยุทธ์ (Initiate Implementation Strategies) เป็นการสร้างค่านิยมและเริ่มปฏิบัติเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ การเริ่มต้นดำเนินกลยุทธ์มักจะครอบคลุมหลายปัจจัย

ตั้งแต่การพัฒนาการออกแบบขององค์กรไปจนถึงการสรรหาและการฝึกอบรมครูและบุคลากรที่มีค่านิยมร่วม และดำเนินการตามค่านิยมร่วมนั้น โดยมีค่านิยมเชิงกลยุทธ์และค่านิยมทางวัฒนธรรมเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้า เพื่อให้เกิดการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ห้า การเสริมแรงพฤติกรรมทางวัฒนธรรม (Reinforce Culture Behavior) การเสริมแรงพฤติกรรมทางวัฒนธรรมสามารถจะกระทำได้หลายรูปแบบ รูปแบบแรก การจัดการระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการในองค์กร ซึ่งจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของพฤติกรรมในหลายๆด้าน เพื่อให้เกิดค่านิยมแก่ครูและบุคลากร รูปแบบที่สององค์กรจะต้องบอกเรื่องราวต่างๆไปยังครูและบุคลากรทุกคนเพื่อเสริมสร้างค่านิยมทางวัฒนธรรม รูปแบบที่สาม องค์กรจะต้องเน้นครูและบุคลากรในสิ่งต่างๆที่สำคัญๆเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร และให้เกิดผลปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ดังนั้นองค์กรก็จะต้องใช้ความพยายามอย่างยิ่งเพื่อให้ครูและบุคลากรทำในสิ่งที่เหมาะสม

4. การปรับ/สร้างวัฒนธรรมองค์กร (Culture Development)

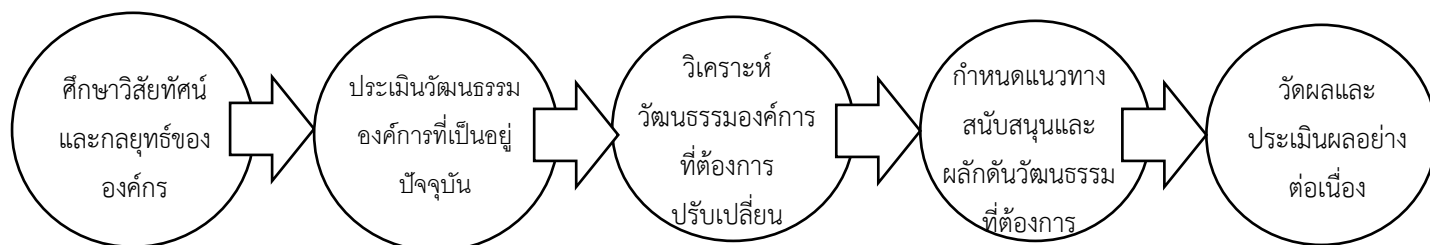
การปรับ/สร้างวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การปรับ/สร้างรูปแบบ ความเชื่อ ค่านิยม วิธีการเรียนรู้ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมของบุคลากร เทคโนโลยีที่ใช้ ศัพท์หรือภาษาเฉพาะทาง รูปแบบของงาน ตลอดจนเงื่อนไขและคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร

4.1 หลักการแนวคิด

การปรับ/สร้างวัฒนธรรมองค์กร มีหลักการสำคัญที่ต้องการปรับ/สร้างให้บุคลากรมีแนวคิดวิธีการทำงาน วิธีการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพของงานที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรกำหนดไว้ สิ่งสำคัญเบื้องต้นที่องค์กรจะต้องมีในการดำเนินการในเรื่องนี้ คือ

- 1) มีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน
- 2) มีผู้นำที่มีศักยภาพพร้อมผลักดันการเปลี่ยนแปลง

4.2 ขั้นตอน/วิธีการ



ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร

1) ทำความเข้าใจเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร ลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ต่างๆที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กรโดยรวม

2) พิจารณากำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่คาดว่าจะเอื้อต่อการสนับสนุนการดำเนินงานตามกลยุทธ์และเป้าหมายให้ชัดเจน รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมให้เอื้อต่อการกระจายอำนาจการตัดสินใจนวัตกรรม ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ ทั้งในระดับองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม

3) ผู้นำในระดับบริหารควรร่วมดำเนินการในขั้นตอนนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม/เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน/สนับสนุนในกิจกรรมขั้นอื่นๆต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่

1) เก็บข้อมูลด้านวัฒนธรรมในการดำเนินงานขององค์กรปัจจุบันซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายวิธี คือ การสัมภาษณ์, การจัด Focus Group, การทำแบบสอบถาม โดยคำถามที่กำหนดในการเก็บข้อมูลต้องอยู่บนพื้นฐานของวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์หรือทิศทางใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยน

1) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาช่องว่างและระดับของวัฒนธรรมที่แตกต่าง

2) ระบุและทบทวนวัฒนธรรมองค์กรที่คาดหวังเพื่อให้สามารถดำเนินงานสนับสนุนกลยุทธ์จริง

3) ผู้นำในระดับบริหารควรร่วมดำเนินงานในขั้นตอนนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม/เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน/สนับสนุนในกิจกรรมขั้นอื่นๆต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดแนวทางสนับสนุนและผลักดันวัฒนธรรมที่ต้องการ

1) การพัฒนาผู้นำอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นต้นแบบ (Role Model) ของวัฒนธรรมที่ต้องการ

2) การกำหนดแนวทางสนับสนุนอื่นๆอาจพิจารณาได้ดังนี้

- การกำหนด Competency ที่จำเป็นและพัฒนาตามลำดับ

- การศึกษาโครงสร้างขององค์กรและปรับเปลี่ยนบางส่วนเพื่อสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรม

- การศึกษากระบวนการและปรับเปลี่ยนบางส่วนเพื่อสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรม

- การกำหนดระบบค่าตอบแทนและระบบการบริหารทรัพยากรอื่นๆเพื่อเป็นการจูงใจการปรับเปลี่ยน

ปรับเปลี่ยน

- อาจพิจารณาปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 5 การวัดผล/การประเมินอย่างต่อเนื่อง

1) เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่งองค์กรต้องดำเนินการประเมินว่าระดับของวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ได้ปรับเปลี่ยนไปมากน้อยอย่างไร ซึ่งอาจทำได้วิธีเดียวกันกับขั้นตอนที่ 2 ในการเก็บข้อมูล

2) ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน/แนวทางสนับสนุนหรือผลักดันในสอดคล้องกับระดับของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยน ณ เวลานั้นๆ

4.3 ประโยชน์

1) บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างเหมาะสมได้ (Adaptability)

2) บุคลากรมีพฤติกรรม แนวคิดที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป้าหมายขององค์กรและส่งผลให้ผลงานโดยรวมขององค์กรเพิ่มขึ้น

4.4 ข้อควรคำนึงในการนำไปใช้

1) การมีส่วนร่วมของผู้นำเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการสร้างการยอมรับวัฒนธรรมที่ต้องการร่วมกันในระดับผู้นำจึงอาจต้องดำเนินการในระดับแรกๆ และให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่เป็นเรื่องที่อาจต้องดำเนินการไปพร้อมกับแนวทางการพัฒนาอื่นๆ หรือกิจกรรมสนับสนุนทางด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างแรงจูงใจ และผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขึ้นได้เร็วยิ่งขึ้น

3) การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรมักจะใช้เวลานานเพื่อให้วัฒนธรรมที่พึงประสงค์มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

4) การใช้ทรัพยากรด้านอื่นๆ อาจสูงขึ้นตามไปด้วย เช่น งบประมาณ และบุคลากรในการดำเนินงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

5) การปรับ/สร้างวัฒนธรรมใหม่ต้องอาศัยเวลานานโดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นหลัก ลำดับของสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนด้านล่างเรียงตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจากน้อยไปหามาก คือ ความรู้/วิธีการเรียนรู้, พฤติกรรม, ความเชื่อ/ความรู้สึก

6) ต้องคำนึงถึงความพร้อมขององค์กรในปัจจุบันก่อนที่จะปรับเปลี่ยน ซึ่งมีปัจจัยในการพิจารณาดังนี้

- ความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับวัฒนธรรมใหม่ที่ต้องการให้เกิดขึ้น
- ระยะเวลาความเร่งด่วนเพื่อรองรับเป้าหมายขององค์กร

5. การสืบสานวัฒนธรรมองค์กร

เป็นหน่วยงานโดยทั่วไปพยายามสืบสานหรือธำรงรักษาวัฒนธรรมในองค์กรให้คงอยู่ต่อไปด้วย เหตุผลคือเพื่อให้สมาชิกใหม่ของหน่วยงานไม่ต้องประสบกับการลองผิดลองถูกด้วยตนเอง เพราะจะเป็นการสิ้นเปลืองเวลาและเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพยากรทางการบริหารโดยใช่เหตุ หน่วยงานโดยทั่วไปจึงพยายามคิดค้นหาวิธีการต่างๆ ในการสืบสานวัฒนธรรมองค์กร วิธีการสำคัญที่หน่วยงานนิยมใช้เพื่อการนี้ได้แก่

5.1 คัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มว่าจะยอมรับวัฒนธรรมองค์กร

5.2 การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร (Organizational Socialization)

5.3 ระมัดระวังการกระทำที่มีความหมายไปในทางขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์กร

5.4 หมั่นเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกละเอียดหรือฝ่าฝืน

5.1 การคัดเลือกและวิธีการคัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มยอมรับวัฒนธรรมองค์กร

1) การคัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มยอมรับวัฒนธรรมองค์กร

การดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กรกระทำได้ในขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรใหม่เข้ามาทำงาน ด้วยวิธีการคัดเลือกบุคคลที่คาดว่าจะมีค่านิยมความเชื่อ วิธีคิดวิธีทำงานตลอดจนประสบการณ์ที่ตรงหรือใกล้เคียงกับที่หน่วยงานต้องการ ผลจากการคัดเลือกจะทำให้ได้บุคลากรที่มีแนวโน้มว่าจะยอมรับวัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวทางในการทำงานและในการประพฤติปฏิบัติตน ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรได้รับการสืบสานต่อไปยังสมาชิกรุ่นใหม่แล้ว ยังจะทำให้สมาชิกใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้ง่าย เพราะมีค่านิยมความเชื่อและแนวทางการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ผลที่ตามมาในระยะยาวคือสมาชิกใหม่เหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะทำงานอยู่ในหน่วยงานได้ยาวนาน แต่ถ้าหากหน่วยงานคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีค่านิยมความเชื่อที่แตกต่าง หรือไปด้วยกันไม่ได้กับค่านิยม ความเชื่อของคนส่วนใหญ่ในองค์กรแล้ว สมาชิกใหม่เหล่านั้นอาจประพฤติปฏิบัติไปในทางที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรจนก่อให้เกิดปัญหาขึ้น หรืออาจทำงานอยู่ในองค์กรนั้นได้ไม่นาน ตัวอย่างเช่น การคัดเลือกอาจารย์ใหม่เข้าทำงานในมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนในระบบเปิด อาจต้องคัดเลือกอาจารย์ที่มีค่านิยมความเชื่อไปในทางที่เชื่อมั่นศรัทธาในการเรียนการสอนในระบบเปิด เพราะถ้าคัดเลือกอาจารย์ที่เชื่อมั่นศรัทธาเฉพาะการเรียนการสอนในระบบปิดเข้ามา อาจารย์ใหม่บางคนอาจทำงานอยู่ได้ไม่นานก็ขอโอนย้ายไปสอนในมหาวิทยาลัยระบบปิดหรือขอลาออกไปเลย

จากการศึกษาของโลดาลและมิทเชล (Lodahl & Mitchell 1980 Cited by trice beyer, 1993 : 416-417) เกี่ยวกับการธำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยใหม่ 2 แห่งในประเทศอังกฤษพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยสองแห่งนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอุดมการณ์ความเชื่อในช่วงก่อตั้งในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวขยายความคือในช่วงก่อตั้งมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งยึดมั่นในอุดมการณ์การเรียนการสอนแบบสหวิทยาการ (interdisciplinary ideology) แต่หลังจากนั้นไม่นานมหาวิทยาลัยแห่งแรกเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านอุดมการณ์ การเรียนการสอนไปมาก ในขณะที่มหาวิทยาลัยแห่งที่สองมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย โลดาลและมิทเชล พบว่า สาเหตุที่มหาวิทยาลัยสองแห่งนี้มีการเปลี่ยนแปลงอุดมการณ์การเรียนการสอนในระดับที่แตกต่างกัน เนื่องจากเกณฑ์ในการคัดเลือกคนบติแตกต่างกันกล่าวคือ ในมหาวิทยาลัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอุดมการณ์การเรียนการสอนไปมาก อธิการบดีได้ทำการคัดเลือกคนบติคณะต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ในด้านความมีชื่อเสียงทางวิชาการของพวกเขาเป็นหลัก โดยไม่คำนึงว่าคนบติเหล่านั้นจะเชื่อมั่นศรัทธาในอุดมการณ์การเรียนการสอนแบบสหวิทยาการหรือไม่ ในขณะที่อธิการบดีของอีกมหาวิทยาลัยหนึ่งนอกจากจะคัดเลือกคนบติโดยพิจารณาเกณฑ์ในด้านชื่อเสียงทางวิชาการแล้ว ยังพิจารณาคัดเลือกเฉพาะผู้ที่เชื่อมั่นศรัทธาหรืออย่างน้อยมีค่านิยมความเชื่อที่ไปด้วยกันได้กับวัฒนธรรมขององค์กรแล้ว พวกเขามักจะช่วยธำรงรักษาวัฒนธรรมในองค์กรให้ดำรงอยู่ต่อไป

2) วิธีการคัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มว่าจะยอมรับวัฒนธรรมองค์กร

วิธีการคัดเลือกที่จะส่งผลให้ได้บุคลากรที่มีค่านิยมความเชื่อ ตลอดจนความรู้ ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานต้องการนั้นคงต้องทำด้วยความรอบคอบ อาจต้องมีการสัมภาษณ์หลายครั้ง (แล้วแต่ระดับตำแหน่ง

ของบุคลากร) เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว อีกวิธีการหนึ่งที่สามารถทำได้ คือพยายามคัดเลือกบุคคลที่มีข้อมูลบางประการบ่งชี้ว่ามีแนวโน้มที่จะไปด้วยกันได้ดีกับวัฒนธรรมขององค์กร ข้อมูลบ่งชี้ดังกล่าวมีหลายประเภท เช่น ข้อมูลที่ผู้สมัครเคยฝึกงานกับหน่วยงานที่ไปสมัครงานนั้นมาก่อน โดยมีผลการฝึกงานเป็นที่พอใจของทั้งหน่วยงานและผู้สมัคร หรือผู้สมัครอาจเคยเป็นครูและบุคลากรหรือผู้บริหารที่ดีของหน่วยงานที่ไปสมัครงานมาก่อน แต่ได้ขอลาออกไปด้วยเหตุผลอันสมควรหรือจำเป็น เช่น ศึกษาต่อต่างประเทศ ในกรณีที่เป็นการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัย ผู้คัดเลือกอาจให้ความสนใจแก่ผู้ที่เคยสอนพิเศษให้กับทางสถาบันหรือเคยเป็นศิษย์เก่าของสถาบัน ผู้สมัครประเภทต่างๆ เหล่านี้อย่างน้อยเคยสัมผัสหรือเคยรับรู้สภาพแวดล้อมในหน่วยงานเหล่านั้นมาบ้าง จึงอาจทำให้พวกเขายอมรับค่านิยมความเชื่อของหน่วยงานที่ไปสมัครงานได้ง่าย และรวดเร็วกว่าบุคคลที่ไม่เคยรู้อะไรเลยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในหน่วยงานนั้น ดังนั้น นอกเหนือจากเกณฑ์ในการคัดเลือกอื่นๆ ที่มีอยู่แล้ว (เช่น พิจารณาความรู้และประสบการณ์ข้อมูลบ่งชี้เหล่านี้ อาจใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อให้ได้สมาชิกใหม่ที่สามารถยอมรับและช่วยสืบสานวัฒนธรรมขององค์กรให้คงอยู่ต่อไป

แต่ถ้าไม่มีข้อมูลของผู้สมัครมาบ่งชี้ถึงแนวโน้มที่จะยอมรับวัฒนธรรมขององค์กรที่สมัครไปโพวิชและแวนนัส (Popovich & Wanous, 1982 cited by Ott, 1989 : 89) เสนอว่า อีกวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวได้ คือการใช้ the Realistic job Preview (RJP) ประกอบการคัดเลือก RJP เป็นการสื่อสารให้ผู้สมัครมีภาพพจน์และการคาดหวังเกี่ยวกับงานและองค์กรที่ถูกต้องมากขึ้น เช่น ในการคัดเลือกวิศวกรไปควบคุมการขุดเจาะน้ำมันในแท่นขุดเจาะกลางทะเล ผู้คัดเลือกอาจบอกให้ผู้สมัครทราบล่วงหน้าถึงสภาพที่เป็นจริงนั้นในด้านดีและไม่ดีเกี่ยวกับงาน รวมถึงวัฒนธรรมของการทำงานและอยู่ร่วมกันในแท่นขุดเจาะกลางทะเล จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้ผู้สมัครซักถามและตัดสินใจว่าสามารถยอมรับสภาพการทำงานและวัฒนธรรมของการอยู่ร่วมกันใน สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้หรือไม่ ดังนั้น RJP จึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง คือหน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวงานและองค์กรตามสภาพที่เป็นจริง แล้วเปิดโอกาสให้ผู้สมัครสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจว่าลักษณะงานและวัฒนธรรมขององค์กรนั้นตรงกับความต้องการ ความถนัด และค่านิยมความเชื่อของผู้สมัครหรือไม่ ผู้สมัครบางคนอาจละสิทธิถ้าพิจารณาเห็นว่าลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กรไม่ตรงกับความต้องการและความถนัดส่วนตัว วิธีการดังกล่าวสามารถเพิ่มโอกาสให้แก่หน่วยงานที่จะได้บุคลากรที่มีแนวโน้มว่าจะยอมรับวัฒนธรรมองค์กรได้ง่ายขึ้น อันจะเป็นการธำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กรให้ดำรงคงอยู่และถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ของหน่วยงาน

แม้ว่า RJP อาจช่วยเพิ่มโอกาสแก่หน่วยงานที่จะได้บุคลากรที่มีค่านิยมความเชื่อใกล้เคียงกับหน่วยงาน แต่การนำ RJP ไปใช้ก็มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ในขณะที่ตลาดแรงงานมีอัตราการว่างงานสูง ผู้สมัครอาจยอมเข้าทำงานในองค์กรที่สมัครแม้จะรู้ล่วงหน้าว่าตนเองไปด้วยกันไม่ได้กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ทั้งนี้เพราะผู้สมัครอาจมีทางเลือกไม่มากนักจึงยอมทำงานนั้นไปก่อน เพื่อนาประสบการณ์ไปสมัครงานที่อื่นต่อไปในอนาคต นอกจากนั้นผู้คัดเลือกซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานและองค์กรแก่ผู้สมัคร อาจให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพียงบางส่วน หรือให้ข้อมูลเฉพาะในด้านดีเกี่ยวข้องกับงานและ/หรือตัวองค์กรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนพอที่จะพิจารณาได้อย่างถูกต้องว่าตนเองเหมาะสมกับงานและองค์กรนั้นหรือไม่

5.2 การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร (Organization Socialization)

นักวิชาการให้ความหมายของ “การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร” ไว้ตามมุมมองของแต่ละท่าน โดยสังเขป ดังนี้

เฮลริเกิล, สโลคัมและวูดแมน (Hellriegel, Slocum and Woodman, 1986 อ้างถึงในตินปรัชญา พฤทธิ, 2535 : 287) ให้นิยามความหมายของการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรพยายามปลูกฝังให้ครูและบุคลากรยอมรับวัฒนธรรมขององค์กร

ธรัยซ์และเบเยอร์ (Tirce & Beyer, 1993 : 129) ให้ความหมายของการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการซึ่งสมาชิกถูกพร่ำสอนในเรื่องเนื้อหาและรูปแบบของวัฒนธรรม

แวน แมนเนน (Van Maanen, 1976 Cited by Ott, 1989 : 89) เห็นว่าการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรหมายถึง กระบวนการที่ครูและบุคลากรเรียนรู้ค่านิยม บรรทัดฐานความเชื่อ ข้อสมมุติพื้นฐาน และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งจะทำให้พวกเขากลายเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลขององค์กร

แวนนัส (Wanoua, 1992 : 187) กล่าวถึงการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหนทางที่ครูและบุคลากรใหม่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับองค์กร การเปลี่ยนแปลงชนิดนี้เป็นเรื่องราวของการเรียนรู้บทบาท บรรทัดฐาน และค่านิยมใหม่ขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปความคิดเห็นของนักวิชาการในเรื่องการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรออกได้เป็น 2 แนวทาง **แนวทางแรก** เป็นการมองการหล่อหลอมขัดเกลาจากแง่มุมขององค์กรหรือผู้บริหารองค์กร กล่าวคือองค์กรหรือผู้บริหารพยายามปลูกฝังหรือถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานต่างๆ ให้แก่ครูและบุคลากร กล่าวอีกนัยหนึ่งแนวทางแรกนี้มองการหล่อหลอมขัดเกลาในลักษณะที่ผู้บริหารพยายามชี้แนะหรือชักจูงให้ครูและบุคลากรเปลี่ยนแปลงนักวิชาการที่มีมุมมองในลักษณะนี้ ได้แก่ เฮลริเกิล, สโลคัมและวูดแมน ธรัยซ์และเบเยอร์ **แนวทางที่สอง** มองการหล่อหลอมขัดเกลาจากมุมมองของครูและบุคลากร กล่าวคือกระบวนการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ครูและบุคลากรเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวิถีทางนั้นๆ ด้วยตนเอง นักวิชาการที่มีมุมมองในลักษณะนี้ ได้แก่ แวน แมนเนน และแวนนัส แนวทางทั้งสองต่างเป็นมุมมองที่ถูกต้อง เพียงแต่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกองค์กรต่างระดับกันเท่านั้น เนื่องจากการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรเป็นวิธีการธรรมาภิบาลวัฒนธรรมในองค์กรที่สำคัญมากวิธีหนึ่ง จึงขอกล่าวถึงเนื้อหาในส่วนนี้ให้ละเอียดขึ้น ดังนี้

1) ลักษณะของการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร

การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรมีลักษณะสำคัญสรุปได้ 5 ประการ คือ

1.1) เป็นความพยายามชักจูงให้ครูและบุคลากรปรับเปลี่ยน

การหล่อหลอมขัดเกลาเป็นเรื่องที่หน่วยงานพยายามชักจูงหรือชี้แนะให้ครูและบุคลากรปรับเปลี่ยนวิธีการคิดวิธีปฏิบัติบางประการ เพื่อให้พวกเขาเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและผู้ร่วมงาน ผลที่ตามมาก็คือจะทำให้พวกเขาสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้วัฒนธรรมองค์กรได้รับการสืบสานให้คงอยู่ต่อไปด้วย จากการศึกษาของเฟลด์แมน (Feldman, 1981 : 309 – 218) พบว่าถ้าการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรประสบความสำเร็จ มักจะมีการเปลี่ยนแปลงในตัวครูและบุคลากร 3 ประการ คือ (1)

ทักษะและความสามารถในการทำงานจะพัฒนามากขึ้น (2) ยอมรับบทบาทของการเป็นสมาชิกของหน่วยงานนั้นและ (3) สามารถปรับตัวให้เข้ากับบรรทัดฐานและค่านิยมของหน่วยงานได้

1.2) เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของครูและบุคลากร

ลักษณะสำคัญในข้อแรกเป็นการมองจากแง่มุมขององค์กรหรือผู้บริหารแต่ถ้ามองจากแง่มุมครูและบุคลากรแล้ว การหล่อหลอมขัดเกลาเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของครูและบุคลากร ซึ่งหมายความว่าครูและบุคลากรเรียนรู้ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานในการทำงานและปฏิบัติตัวจากการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน (Trice & Beyer, 1993 : 130; Wanoua, 1992 : 198) วิธีการเรียนรู้จากผู้อื่นนี้ปรากฏในรูปแบบต่างๆ เช่น ฟังคำแนะนำจากหัวหน้างาน สังเกตวิธีการทำงานของเพื่อนร่วมงาน หรือพยายามแปลความหมายหรือเจตนารมณ์ของพิธีการและธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ในหน่วยงานด้วยตนเองดังนั้นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของครูและบุคลากรมักจะเกิดขึ้นจากการที่พวกเขามีการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น เพราะถ้าครูและบุคลากรทำงานโดดเดี่ยวตามลำพัง แล้วก็สามารถเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรจากใครได้

ธรรมชาติของการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น เป็นเหตุผลให้พวกที่สนับสนุนแนวทาง culture as a root metaphor เชื่อว่าสมาชิกองค์กรทุกคนเป็นผู้สร้างหรือกำหนดวัฒนธรรมองค์กร แทนที่จะเชื่อว่าผู้นำเป็นผู้สร้างหรือกำหนดวัฒนธรรมองค์กรตามความคิดของพวกเขา culture as a variable

1.3) เป็นกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

แม้ว่าหน่วยงานต่างๆ จะตั้งใจและพยายามปลูกฝังให้ครูและบุคลากรยอมรับวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ยุทธวิธีที่เป็นทางการต่างๆ เช่น จัดโครงการฝึกอบรม ใช้พิธีการและงานฉลองของหน่วยงาน สร้างความประทับใจและจูงใจให้ครูและบุคลากรประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่หน่วยงานคาดหวัง แต่การหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรอาจเกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการก็ได้ดังกล่ามาแล้วในข้อ 2 เช่น ครูและบุคลากรเรียนรู้บรรทัดฐานการทำงานขององค์กรจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของครูและบุคลากรดีเด่นหรือแม้แต่จากการพูดคุยกับหัวหน้างานในระหว่างพักรับประทานอาหาร

จากการศึกษาทัศนคติของครูและบุคลากรในเรื่องการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรของลูอิส, พอสเนอร์ และเพาเวล (Louis, Posner & Powell, 1983 : 857 – 866) พบว่า ครูและบุคลากรเห็นคุณค่าของการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรอย่างไม่เป็นทางการว่า มีส่วนช่วยให้พวกเขาปรับตัวเข้ากับค่านิยมขององค์กรได้ดีกว่าโครงการฝึกอบรมและปฐมนิเทศที่หน่วยงานจัดอย่างเป็นทางการ ดังนั้นการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรอย่างไม่เป็นทางการจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากระบวนการเรียนรู้ที่เป็นทางการ

1.4) การหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรอาจประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ได้

แม้ว่าองค์กรจะพยายามขัดเกลาครูและบุคลากรให้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ แต่เมื่อครูและบุคลากรเรียนรู้แล้วพวกเขาอาจยอมรับทั้งหมด ไม่ยอมรับเลย หรือยอมรับเพียงบางส่วนก็ได้จากการศึกษาถึงอิทธิพลของ การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรที่มีต่อความคิดริเริ่มของครูและบุคลากร ไชน์ (Schein, 1968 : 1 – 16) พบว่า หน่วยงานมีค่านิยมพื้นฐาน 2 ชนิด คือ ค่านิยมที่สำคัญ (Pivotal values) และค่านิยมที่เกี่ยวข้อง (relevant values) ค่านิยมที่สำคัญ คือ ค่านิยมที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อความอยู่

รอดของครูและบุคลากรและหน่วยงาน เช่น ค่านิยมที่สำคัญของสถาบันการศึกษาอาจเป็นเรื่องการแสวงหาความรู้และการถ่ายทอดความรู้ ค่านิยมที่สำคัญของโรงแรมอาจเป็นเรื่องการให้บริการที่มีความสะดวกและปลอดภัย กล่าวอีกนัยหนึ่งค่านิยมที่สำคัญ ได้แก่ ค่านิยมที่ครูและบุคลากรต้องยึดถือจึงสามารถดำรงความเป็นสมาชิกของหน่วยงานได้ ในกรณีค่านิยมสำคัญของโรงแรม ถ้าครูและบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ยึดถือค่านิยมในเรื่องการให้บริการที่สะดวกสบายและปลอดภัยแล้วทั้งตัวโรงแรมและครูและบุคลากรคงไม่สามารถอยู่รอดได้ ส่วนค่านิยมที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ค่านิยมที่ครูและบุคลากรควรยึดถือ แต่ก็ไม่มีความสำคัญมากถึงขนาดกระทบต่อความอยู่รอดของครูและบุคลากรและหน่วยงานถ้าครูและบุคลากรละเลย เช่น การแต่งการสุภาพเรียบร้อย มารยาทสังคมประเภทของงานอดิเรกที่ควรทำ

ไซน์เห็นว่าสัญญาณชนิดหนึ่งซึ่งชี้ว่าการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรไม่ประสบความสำเร็จคือ ครูและบุคลากรใหม่ไม่ยอมรับค่านิยมพื้นฐานของหน่วยงานทั้ง 2 ชนิด ครูและบุคลากรประเภทนี้มักมีพฤติกรรมไปในทางฝักใฝ่บรรทัดฐาน การทำงานขององค์กร และในท้ายที่สุดพวกเขามักจะทำงานอยู่ในหน่วยงานไม่นานก็ขอลาออก ไซน์เรียกครูและบุคลากรพวกนี้ว่า “พวกกบฏ” (rebellion) ส่วนสัญญาณที่ชี้ให้เห็นว่าการหล่อหลอมขัดเกลาประสบความสำเร็จมากเกินไป คือครูและบุคลากรใหม่ยอมรับค่านิยมพื้นฐานของหน่วยงานทั้ง 2 ชนิด และมักยึดติดหรือเดินตามค่านิยมของหน่วยงานมากเกินไป จนขาดความคิดริเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างที่ควรจะทำภายหลังจากที่พวกเขาได้เต้าขึ้นมาจนมีตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน่วยงาน ไซน์เรียกครูและบุคลากรประเภทนี้ว่า “พวกโอนอ่อน” (conformist) ในประเภทสุดท้ายเป็นกรณีหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรสำเร็จเพียงบางส่วนครูและบุคลากรใหม่ ประเภทนี้จะยอมรับค่านิยมที่สำคัญของหน่วยงาน แต่อาจไม่ยอมรับค่านิยมที่เกี่ยวข้อง ไซน์เรียกครูและบุคลากรใหม่ประเภทนี้ว่า “พวกมีความคิดริเริ่ม” (creative individualism) เพราะพวกเขายังคงดำรงค่านิยม ความเชื่อ และเอกลักษณ์ส่วนตัวบางอย่างไว้ ไม่เดินตามค่านิยมของหน่วยงานไปเสียทุกอย่าง ไซน์เห็นว่าบุคคลประเภทสุดท้ายนี้เป็นผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาที่สุดของกระบวนการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากร เพราะครูและบุคลากรใหม่ประเภทนี้มีความคิดริเริ่มส่วนตัวและมีศักยภาพที่จะเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างภายในหน่วยงานที่ควรเปลี่ยนแปลงในอนาคต

จะเห็นได้ว่าครูและบุคลากรใหม่ที่ยอมรับค่านิยมทั้งสองประเภทจะเป็นพวกที่มีความคิดริเริ่มไม่มากนัก ในขณะที่ครูและบุคลากรใหม่ประเภทยอมรับค่านิยมที่สำคัญแต่ไม่ยอมรับค่านิยมที่เกี่ยวข้องกลับมีระดับความคิดริเริ่มสูง แสดงให้เห็นว่าการที่หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างสูงในการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรใหม่จนได้พวกโอนอ่อนเข้ามาเสริมทีมงานมากๆ อาจเป็นผลดีแก่หน่วยงานในระยะสั้นแต่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของหน่วยงานในระยะยาว เพราะพวกนี้ยึดติดกับค่านิยมและบรรทัดฐานการทำงานของหน่วยงานมาก จนไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มของตนเองในการเปลี่ยนแปลงหรือเสนอวิธีคิดวิธีทำงานใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

แต่ถ้าหน่วยงานประสบความสำเร็จในการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรใหม่เพียงบางส่วนจนได้ครูและบุคลากรประเภทที่มีความคิดริเริ่มมาเสริมทีมงานมากๆ กลับเป็นผลดีแก่หน่วยงานในระยะยาว เพราะพวกนี้มีศักยภาพในการเสนอให้หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องหรือไม่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งอาจเสนอแนวทางใหม่ให้แก่หน่วยงานด้วย กรณีสุดท้าย ถ้าหน่วยงานไม่ประสบความสำเร็จในการหล่อหลอมครู

และบุคลากรจนทำให้มีครูและบุคลากรประเภทกบฏจำนวนมาก จะไม่เป็นผลดีแก่หน่วยงานทั้งในระยะสั้น และระยะยาวเพราะพวกนี้อาจฝ่าฝืนกฎระเบียบและมีความพึงพอใจงานที่ทาอยู่น้อย จึงมักไม่เสนอความคิดริเริ่มที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

อย่างไรก็ตามผลของการล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรใหม่ของหน่วยงานโดยทั่วไปมักจะได้บุคคลทั้ง 3 ประเภทปะปนกัน มิใช่ได้เพียงพวกใดพวกหนึ่งเท่านั้น บางครั้งหน่วยงานอาจไม่ประสบความสำเร็จในการล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากร (ได้ผลลัพธ์เป็นพวกกบฏมากกว่าพวกอื่น) นั้น เป็นผลมาจากอุปสรรคบางประการ เช่น ครูและบุคลากรใหม่แต่ละคนมีค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ดั้งเดิมที่สั่งสมมาจากการล่อหลอมขัดเกลาของครอบครัว สภาพแวดล้อม และหน่วยงานเดิมก่อนที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงานใหม่ บางคนอาจยึดติดกับค่านิยม ความเชื่อและประสบการณ์ในอดีตจนไม่อาจยอมรับวิถีทำงานของหน่วยงานใหม่นอกจากนั้นในปัจจุบันนี้ ครูและบุคลากรมิได้ถูกล่อหลอมขัดเกลาจากผู้บริหารและหัวหน้างานเท่านั้น แต่ยังได้รับอิทธิพลของการล่อหลอมขัดเกลาจากแหล่งอื่นด้วย เช่น จากกลุ่มเพื่อนทั้งในและนอกหน่วยงาน จากหนังสือพิมพ์และนิตยสาร จากสื่อมวลชนประเภทต่างๆ (Trice & Beyer, 1993 : 131) ทำให้บางครั้งค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงบรรทัดฐานในการทำงานประเพณีปฏิบัติที่เรียนรู้จากแหล่งขัดเกลาต่างๆ อาจขัดแย้งกัน ผลก็คือครูและบุคลากรใหม่อาจยอมรับวัฒนธรรมขององค์กรเพียงเล็กน้อย หรือปฏิเสธไม่ยอมรับค่านิยม ความเชื่อและแนวทางการทำงานที่องค์กรพยายามปลูกฝังให้ก็ได้ และการไม่ประสบความสำเร็จในเรื่องนี้อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้วัฒนธรรมองค์กรเปลี่ยนแปลงไป

1.5) การล่อหลอมขัดเกลามิได้จากัดเฉพาะครูและบุคลากรใหม่เท่านั้น

แม้ว่าครูและบุคลากรใหม่มักเป็นเป้าหมายหลักของการล่อหลอมเนื่องจากต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หลายประการในหน่วยงานที่พวกเขาเพิ่มเข้าไปทำงาน แต่ครูและบุคลากรเก่าอาจต้องผ่านกระบวนการล่อหลอมขององค์กรด้วยเช่นเดียวกันการล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรเก่ามักเกิดขึ้นในกรณีที่พวกเขามีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ เช่น ไปรับตำแหน่งผู้จัดการสาขาในต่างประเทศ หรือเมื่อหน่วยงานปรับเปลี่ยนระบบงานและเทคโนโลยีใหม่ จึงต้องมีการฝึกอบรมหรือพัฒนาครูและบุคลากรเก่าเพื่อปรับเปลี่ยนทักษะทัศนคติ และแนวทางในการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับระบบงานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ทั้งครูและบุคลากรเก่าและใหม่จึงมักผ่านกระบวนการล่อหลอมขัดเกลาหลายครั้งในชีวิตการทำงานของพวกเขา ลักษณะสำคัญ 5 ประการของการล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรได้นำมาสรุปไว้ดังนี้

- 1.1) เป็นการชักจูงให้ครูและบุคลากรเปลี่ยนแปลง
- 1.2) เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของครูและบุคลากร
- 1.3) เป็นกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 1.4) การล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรอาจสำเร็จหรือไม่ก็ได้
- 1.5) การล่อหลอมขัดเกลามิได้จากัดเฉพาะครูและบุคลากรใหม่เท่านั้น

2) **วิธีการหล่อหลอมขีดเกล้าขององค์กร** หน่วยงานพยายามขัดจุงหรือชี้แนะให้ครูและบุคลากร ยอมรับวัฒนธรรมองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1) **พิธีการและงานฉลองต่างๆ ในหน่วยงาน**

หน่วยงานโดยทั่วไปมักมีพิธีการและงานฉลองต่างๆ หลายรูปแบบ เช่น พิธีมอบรางวัลครูและบุคลากรดีเด่นประจำปี พิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่ครูและบุคลากรที่เสียสละและอุทิศตน พิธีมอบรางวัลแก่ครูและบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป งานเลี้ยงฉลองแสดงความยินดีแก่ครูและบุคลากรที่ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือผู้อำนวยการ หน่วยงานจัดพิธีและงานฉลองเหล่านี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์อย่างน้อย 4 ประการ คือ (1) เป็นการยกย่องชมเชยครูและบุคลากรที่มีผลงานและความประพฤติตามแนวทางที่หน่วยงานคาดหวัง (2) เป็นการขอบคุณครูและบุคลากรผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของหน่วยงาน (3) เป็นสัญลักษณ์ในการสื่อความหมายให้ครูและบุคลากรทุกคนทราบว่าผู้ใดมีผลงานและความประพฤติตามแนวทางที่หน่วยงานคาดหวัง ก็จะมีโอกาสได้รับรางวัลและได้รับการประกาศเกียรติคุณให้สาธารณชนรับทราบ กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการตอกย้ำให้ครูและบุคลากรทุกคนทราบว่าวัฒนธรรมในหน่วยงานนั้นเห็นคุณค่าของผลงานและความประพฤติแบบใด และ(4) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างครูและบุคลากร

2.2) **การปฐมนิเทศ**

การปฐมนิเทศเป็นการแนะนำครูและบุคลากรใหม่ให้ทราบเรื่องราวต่างๆเกี่ยวกับองค์กร เช่น ประวัติความเป็นมา นโยบาย โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร แนะนำชื่อผู้บริหาร หัวหน้างาน ลักษณะงานที่ทำ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆในหน่วยงาน (เสนาะ ตีเยาว์, 2532 : 158) จุดประสงค์สำคัญของการปฐมนิเทศก็เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในแง่มุมต่างๆ อันจะช่วยให้ครูและบุคลากรปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการปฐมนิเทศ จึงเป็นวิธีการอีกวิธีหนึ่งที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการหล่อหลอมขีดเกล้าครูและบุคลากร

2.3) **การฝึกอบรม**

การฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรเรียนรู้วิธีคิดวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้พวกเขากลายเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิผลขององค์กรต่อไป ในอดีต การฝึกอบรมมักมีวัตถุประสงค์หลักในการเสริมสร้างหรือเพิ่มพูนทักษะในการทำงานแก่ครูและบุคลากร แต่ในปัจจุบัน การฝึกอบรมมักจะเพิ่มวัตถุประสงค์ให้ครูและบุคลากรเรียนรู้แง่มุมอื่นๆ ของหน่วยงานด้วย เช่น เรียนรู้การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การวางตัวที่เหมาะสม รวมถึงค่านิยม ความเชื่อที่หน่วยงานยึดถือ (Feldman, 1989 : 989-399) ดังนั้นในปัจจุบันการฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการหล่อหลอมขีดเกล้าครูและบุคลากรวิธีหนึ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานหลายแห่งมีการขยายระยะเวลาการฝึกอบรมให้ยาวนานขึ้น รวมถึงเนื้อหาและประเภทของการฝึกอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น ตลอดจนงบประมาณที่ใช้ในการนี้เพิ่มมากขึ้นด้วยในระหว่างการฝึกอบรม หน่วยงานอาจถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรโดยสื่อสารให้ครูและบุคลากรรับรู้โดยตรง (เช่น บรรยาย หรือให้ชมวีดิทัศน์) หรือครูและบุคลากรอาจสอบถามจากวิทยากรที่เป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน นอกจากนั้นครูและบุคลากรอาจเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กรเองต่อเวลาของวิทยากรแต่ละคน ลักษณะการแต่งกายของวิทยากร (เป็นทางการหรือลาลอง) วิธีการ

ประเมินผลการฝึกอบรม รวมถึงเนื้อหาและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม เพราะสิ่งเหล่านี้อาจบ่งบอกถึง บรรทัดฐานในการทำงาน ความมีประสิทธิภาพในการบริหาร และบรรยากาศในการทำงานขององค์กรนั้น (Feldman, 1989 : 399 – 401)

2.4) เกณฑ์การให้รางวัลและการลงโทษ

หน่วยงานพยายามใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลและการลงโทษเป็นเครื่องมือ ให้ครูและบุคลากรเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงแนวทางการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตน ด้วยวิธีการนี้ ครูและบุคลากรสามารถเรียนรู้โดยสังเกตได้ว่า วิธีการคิดวิธีทำงานและการประพฤติปฏิบัติแบบไหนที่ หน่วยงานสนับสนุนและให้รางวัล และแบบไหนที่หน่วยงานไม่สนับสนุนหรือลงโทษ ด้วยการสังเกตหลายๆ ครั้ง ครูและบุคลากรก็จะสามารถเรียนรู้ถึงค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานการทำงานและการปฏิบัติตนที่ หน่วยงานยึดถือหรือคาดหวังให้ครูและบุคลากรทำตาม

2.5) แบบอย่างจากครูและบุคลากรดีเด่นและหัวหน้างาน

หน่วยงานหลายแห่งจะมีการคัดเลือกครูและบุคลากรดีเด่นประจำเดือน ประจำปี หรือในโอกาส ฉลองครบรอบการก่อตั้งหน่วยงาน ครูและบุคลากรดีเด่นเหล่านี้จะได้รับการประกาศเกียรติคุณหรือได้รางวัล ในรูปแบบต่างๆ เช่น บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งจะมอบโล่ประกาศเกียรติคุณให้แก่ครูและบุคลากรที่สามารถทำ ยอดเยี่ยมประกันตลอดทั้งปีเป็นอันดับหนึ่ง บนโล่เป็นรูปหัวใจสองดวงเกี่ยวกัน หัวใจดวงหนึ่งสื่อความหมายถึง บริษัท หัวใจอีกดวงหมายถึงครูและบุคลากรดีเด่น หน่วยงานมักใช้ครูและบุคลากรดีเด่นหรือวีระบุรุษของ องค์กรเป็นเครื่องมือให้ครูและบุคลากรเรียนรู้ถึงวิธีทำงานและการประพฤติปฏิบัติตนที่หน่วยงานคาดหวังและ ให้ดูเป็นแบบอย่าง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือองค์กรมักใช้ครูและบุคลากรดีเด่นเป็นสัญลักษณ์ที่สื่อให้ครูและบุคลากร ทราบถึงค่านิยม ความเชื่อ วิธีทำงานและการปฏิบัติตนที่หน่วยงานต้องการ

นอกจากนี้ให้ดูแบบอย่างจากครูและบุคลากรดีเด่นแล้ว ผู้บริหารและหัวหน้างานอาจประพฤติ ปฏิบัติเป็นตัวอย่างให้ครูและบุคลากรดูและยึดถือเป็นเยี่ยงอย่างอีกด้วย เช่น ผู้จัดการภัตตาคารหลายแห่ง ในกรุงเทพฯ มักมีการประชุมสรุปการทำงานก่อนเปิดบริการทุกวัน ในการประชุมนี้ผู้จัดการมักกำชับให้ครูและ บุคลากรยึดมั่นในการให้บริการอย่างประทับใจ เช่น หน้าตายิ้มแย้ม แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วย ความสุภาพนุ่มนวล เพื่อให้คำชี้แนะของผู้จัดการมีผลในทางปฏิบัติ ผู้จัดการก็จะประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่าง ให้ครูและบุคลากรได้เห็นเพื่อให้พวกเขาจะยึดถือและปฏิบัติตาม

2.6) เรื่องเล่าและตำนานภายในองค์กร

หน่วยงานสามารถต่อยอดวัฒนธรรมองค์กรได้ โดยใช้เรื่องเล่าในหน่วยงานและตำนานเกี่ยวกับการ บุกเบิกต่อสู้เอาชนะอุปสรรคของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารคนสำคัญๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จจนมีสภาพอย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน หน่วยงานอาจถ่ายทอดเรื่องราวดังกล่าวแก่ครูและบุคลากรใน ระหว่างการประชุมนิเทศ การฝึกอบรม หรืองานพิธีต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อเน้นย้ำและเป็นคติเตือนใจให้ครูและ บุคลากรระลึกถึงค่านิยม ความเชื่อ วิธีคิดวิธีทำงานของท่านเหล่านั้นที่ยังอาจยึดถือเป็นแนวทางการทำงานใน ปัจจุบันได้ (Pascale, 1985 : 26 – 41) ตัวอย่างเช่น ตำนานเกี่ยวกับการบุกเบิกต่อสู้จนประสบความสำเร็จ ของผู้ก่อตั้งธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยอาจถูกนำมาถ่ายทอดให้แก่ผู้บริหารและครูและบุคลากรรุ่นหลัง

เพื่อนั้นย่ำถึงค่านิยมเกี่ยวกับความมานะอดทน ซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกค้าและผู้ถือหุ้น และวิสัยทัศน์อันกว้างไกลของท่าน

2.7) เพลงประจำหน่วยงาน

หน่วยงานหลายแห่งมีเพลงประจำหน่วยงาน เช่น ห้างสรรพสินค้าบางแห่งในประเทศไทยมีเพลงประจำห้าง เนื้อร้องในเพลงเหล่านั้นนอกจากส่งเสริมความสามัคคีรักใคร่กลมเกลียวกันในหมู่ครูและบุคลากรแล้ว ยังกระตุ้นให้ครูและบุคลากรตระหนักถึงการเป็นบุคลากรที่ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน ในโอกาสต่างๆ เช่น งานฉลองประจำปี งานแข่งขัน เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานจึงกับวิธีการอื่นๆ ที่กล่าวมาในการหล่อหลอมขัดเกลา และกระตุ้นให้ครูและบุคลากรตระหนักถึงค่านิยม บรรทัดฐาน และธรรมเนียมปฏิบัติที่หน่วยงานคาดหวังจากสมาชิกของหน่วยงานได้

2.8) การประกวดหรือแข่งขัน

หน่วยงานเอกชนและราชการบางแห่งอาจจัดให้มีการประกวดหรือแข่งขันการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า เช่น บริษัทรถยนต์อาจจัดให้มีการแข่งขันการซ่อมรถยนต์ระหว่างช่างซ่อมที่ประจำอยู่ตามศูนย์บริการทั่วประเทศ หรือร้านอาหารประเภทจานด่วนอาจจัดให้มีการประกวดระหว่างสาขาต่างๆ ในเรื่องคุณภาพของอาหารและการให้บริการการแข่งขันในลักษณะดังกล่าวเป็นการสื่อความหมายให้ครูและบุคลากรรับรู้ว่าหน่วยงานคาดหวังหรือเห็นคุณค่าของผลงานในลักษณะใด ผู้ที่สามารถสร้างผลงานตามที่หน่วยงานคาดหวังมิใช่จะได้รับรางวัลเฉพาะในช่วงเวลาประกวดเท่านั้น แต่ยังได้รางวัลในช่วงเวลาทำงานปกติจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานด้วย ดังนั้น การแข่งขันกันสร้างผลงานที่มีคุณภาพจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการหล่อหลอมขัดเกลาและจูงใจครูและบุคลากรให้ช่วยกันทบทวนบูรณวัฒนธรรมการทำงานที่หน่วยงานเห็นคุณค่า

วิธีการที่หน่วยงานใช้ในการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรที่กล่าวมาทั้งหมดได้นำมาสรุปได้ดังนี้

- 2.1) พิธีการและงานฉลองต่างๆ ในหน่วยงาน
- 2.2) การปฐมนิเทศ
- 2.3) การฝึกอบรม
- 2.4) เกณฑ์การให้รางวัลและการลงโทษ
- 2.5) แบบอย่างครูและบุคลากรดีเด่นและหัวหน้างาน
- 2.6) เรื่องเล่าและตำนานภายในองค์กร
- 2.7) เพลงประจำหน่วยงาน
- 2.8) การประกวดหรือแข่งขัน

จากวิธีการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าหน่วยงานอาจหล่อหลอมครูและบุคลากรโดยการสื่อสารให้พวกเขาทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรโดยตรง ดังเช่นวิธีที่ 2 และ 3 หรือ อาจสื่อผ่านสัญลักษณ์ (ให้แปลความหมายและเจตนารมณ์ของสัญลักษณ์) ดังเช่นวิธีที่ 1 และ 4 – 8 เหตุผลที่หน่วยงานพึงพาสัญลักษณ์ในการสื่อความหมายถึงวัฒนธรรมองค์กร เพราะการใช้สัญลักษณ์ เช่น ใช้เพลง หรือ จัดพิธีมอบรางวัลแก่ครูและบุคลากรดีเด่น มักจะทำให้ครูและบุคลากรยอมรับได้ง่ายกว่า ประทับใจมากกว่า

และจดจำอยู่ในจิตใจของพวกเขาได้ยาวนานกว่าวิธีบอกกล่าวกันตรงๆ นอกจากนั้นค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมบางอย่างที่หน่วยงานคาดหวังให้ครูและบุคลากรปฏิบัติตาม เช่น แบบอย่างของครูและบุคลากรที่หน่วยงานต้องการ อาจสื่อโดยฟังพยางค์สัญลักษณ์ได้ดีกว่าพูดด้วยวาจาหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะครูและบุคลากรจะเห็นภาพชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่าการประกวดระหว่างสาขาต่างๆ ดีกว่าที่จะมากำชับกันโดยใช้คำพูดหรือเขียนเป็นกฎระเบียบจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้องค์กรส่วนใหญ่ใช้ทั้งวิธีสื่อสารโดยตรงและฟังพยางค์สัญลักษณ์ในการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากร

อย่างไรก็ตามการใช้สัญลักษณ์อาจมีข้อเสียตรงที่สัญลักษณ์อาจมีความหมายได้หลายนัย ทำให้ครูและบุคลากรอาจแปลความหมายของสัญลักษณ์ผิดไปจากที่หน่วยงานพยายามสื่อให้ทราบก็ได้ เช่น หน่วยงานอาจมีความตั้งใจที่จะใช้เพลงประจำบริษัทเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่ครูและบุคลากร และกระตุ้นให้พวกเขาตระหนักถึงการเป็นครูและบุคลากรที่ดี แต่ครูและบุคลากรอาจแปลความมุ่งหมายของเพลงเป็นว่าเพื่อให้พวกเขามีความผูกพันกับหน่วยงานก็เป็นได้

วิธีการหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรทั้งหมด เป็นวิธีการที่หน่วยงานใช้อย่างเป็นทางการ นั่นคือตั้งใจ หล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากร แต่การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรของครูและบุคลากรอาจเกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการก็ได้ เช่น เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในลักษณะสำคัญของกระบวนการหล่อหลอมขัดเกลาข้อที่ 3

3) ขั้นตอนในการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร

วิญญูติของคนอาจมองได้ว่าเป็นลำดับเหตุการณ์ซึ่งดำเนินไปเป็นช่วง (stages) หรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่วัยทารก วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ วัยกลางคน จนถึงวัยชรา เช่นเดียวกันนักวิชาการมีความเห็นตรงกันว่า การหล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรดำเนินไปในลักษณะเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นช่วงๆ หรือเป็นระยะ เพียงแต่พวกเขาเห็นต่างกันบ้างว่าการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรประกอบด้วยช่วงระยะอะไรบ้าง เช่น พอร์ตเตอร์, ลอเลอร์ และแฮกแมน (Porter, Lawler & Hackman, 1975 cited by Wanous, 1992 : 205) เสนอ 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนเป็นครูและบุคลากร (prearrival) ช่วงเผชิญความจริง (encounter) ช่วงเปลี่ยนแปลงและเป็นครูและบุคลากรเต็มตัว (change & acquisition)

บุคาแนน (Buchanan, 1974 cited by Wanous, 1992 : 203) โยงขั้นตอนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรเข้ากับอายุการทำงานของครูและบุคลากร โดยเขาแบ่งขั้นตอนตามอายุงานออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงทำงานปีแรก จะเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการริเริ่มงาน (basic training and initiation) ช่วงอายุงานปีที่ 2 – 4 เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (performance) ช่วงอายุงานปีที่ 5 ขึ้นไป จะเป็นระยะเวลาที่องค์กรสามารถพึ่งพาอาศัยพวกเขาได้ (organizational dependability) ไชน์ (Schein, 1978 cited by Wanous, 1992: 206 – 208) เห็นว่าการ หล่อหลอมขัดเกลาครูและบุคลากรอาจแบ่งได้ 3 ช่วงคือ ช่วงเริ่มเข้าทำงาน (entry) ช่วงถูกหล่อหลอมขัดเกลา (socialization) และช่วงยอมรับร่วมกัน (mutual acceptance) การจัดแบ่งขั้นตอนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรที่น่าสนใจอีกขั้นหนึ่งเป็นของเฟลแมน (Feldman, 1981 cited by Camp, Blamhard & Huszczo, 1986 : 251 – 253) ผู้เขียนขอณาผลงานของเขามาอธิบายไว้ ณ

ที่นี้เพราะเป็นผลงานที่นักวิชาการหลายคนให้การยอมรับ เฟลแมนแบ่งขั้นตอนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรออกเป็น 3 ช่วงคือ

3.1) การหล่อหลอมขัดเกลาที่เกิดขึ้นจากคาดหวังล่วงหน้า (anticipatory socialization)

การหล่อหลอมขัดเกลาที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังล่วงหน้าหมายถึง การเรียนรู้และคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะงานและสภาพการณ์ต่างๆ ของหน่วยงานก่อนที่บุคคลจะได้เป็นครูและบุคลากรของหน่วยงาน กล่าวขยายความคือ ในระหว่างการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ผู้สมัครบางคนอาจทราบข้อมูลบางประการเกี่ยวกับหน่วยงานที่พวกเขาไปสมัครจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น จากคนรู้จักที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น จากหนังสือพิมพ์ ฯลฯ ภาพลางๆ เกี่ยวกับหน่วยงานอาจทำให้ผู้สมัครคาดคะเนต่อไปถึงบทบาทหน้าที่ที่พวกเขาจะต้องทำในอนาคตหากได้รับการคัดเลือก บทบาทหน้าที่ที่พวกเขาได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้านี้ จะทำหน้าที่คล้ายๆ กับการหล่อหลอมขัดเกลาความคิดจิตใจคนเหล่านี้ไว้ล่วงหน้าว่าสภาพการณ์ต่างๆ ในหน่วยงานคงจะเป็นเช่นนั้น และเตรียมใจพวกเขาไว้เผชิญกับสถานการณ์ดังกล่าวถ้าความจริงที่พวกเขาประสบตรงหรือใกล้เคียงกับที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า อาจทำให้พวกเขาปรับตัวเข้ากับงานและวัฒนธรรมขององค์กรได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าการคาดเดาล่วงหน้าไม่ตรงกับความจริง พวกเขาอาจเกิดความผิดหวังและลาออกจากงานในที่สุด

การคาดเดาบทบาทหน้าที่ไว้ล่วงหน้าไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับผู้สมัครที่เพิ่งจบการศึกษาและเข้าทำงานเป็นครั้งแรกเท่านั้น ครูและบุคลากรเก่าที่ถูกโอนย้ายหรือลาออกไปสมัครงานกับหน่วยงานใหม่ก็อาจมีการคาดการณ์ถึงบทบาทหน้าที่ใหม่ที่เขาจะต้องทำเช่นเดียวกันอย่างไรก็ตามการคาดการณ์ล่วงหน้าของครูและบุคลากรเก่าที่มีประสบการณ์อาจมีความถูกต้องใกล้เคียงความจริงมากกว่าพวกที่เพิ่งทำงานเป็นครั้งแรกก็ได้ จากข้อเท็จจริงตรงนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าไม่ใช่เฉพาะครูและบุคลากรใหม่เท่านั้นที่ถูกหล่อหลอมขัดเกลาจากองค์กร (ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ครูและบุคลากรเก่าที่มีประสบการณ์ก็อาจถูกหล่อหลอมขัดเกลาจากหน่วยงานเดิมเช่นเดียวกัน

3.2) ช่วงเผชิญความจริง (encounter)

ช่วงนี้เริ่มขึ้นเมื่อผู้สมัครหรือผู้โอนย้ายเข้าเป็นสมาชิกของหน่วยงานหรือเข้ารับตำแหน่งใหม่เรียบร้อยแล้ว พวกเขาจะพบกับบทบาทหน้าที่และผู้คนแปลกใหม่ในหน่วยงาน เมื่อเผชิญกับสภาพการณ์ที่เป็นจริง ครูและบุคลากรใหม่ หรือผู้มารับตำแหน่งใหม่มักจะเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมใหม่กับสิ่งที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าหรือประสบการณ์เดิมที่เคยพบมา พวกเขาจะมีความประหลาดใจหรือผิดหวังมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับระดับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ที่พบ ในรายพบความแตกต่างไม่มาก พวกเขาจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและเงื่อนไขอื่นๆ ในหน่วยงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงสามารถทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้นต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในรายที่พบความประหลาดใจหรือเกิดความผิดหวังมากจนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและบทบาทหน้าที่ใหม่ได้ พวกเขาอาจลาออกจากหน่วยงานในที่สุด

3.3) ช่วงเปลี่ยนแปลงและเป็นครูและบุคลากรเต็มตัว (change & acquisition)

ระยะนี้เป็นช่วงที่ครูและบุคลากรใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมอื่นภายในหน่วยงาน จนยอมรับวัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวทางในการทำงานจากที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อลักษณะ

สำคัญของการ หล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรว่า การหล่อหลอมที่ประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในตัวครูและบุคลากร เช่น พวกเขาจะมีทักษะความสามารถในการทำงานดีขึ้น จะยอมรับบทบาทหน้าที่ใหม่ที่ได้รับมอบหมาย และยอมรับค่านิยมตลอดจนบรรทัดฐานการทำงานของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้เฟลมแมนจึงเรียกระยะนี้ว่า ช่วงเปลี่ยนแปลงและเป็นครูและบุคลากรเต็มตัว

อย่างไรก็ตามจากการจัดแบ่งของไซน์ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เขาเรียกระยะนี้ว่าช่วงเวลาของการยอมรับร่วมกัน (mutual acceptance) กล่าวคือทั้งครูและบุคลากรและองค์กรจะส่งสัญญาณบางอย่างที่แสดงให้เห็นว่าต่างฝ่ายต่างยอมรับซึ่งกันและกัน สัญญาณที่องค์กรสื่อว่ายอมรับในตัวครูและบุคลากรมีหลายแบบ เช่น หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรไปในทางที่ดี หัวหน้างานมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถมากขึ้นให้ทำครูและบุคลากรมีส่วนร่วมรับทราบข้อมูลความลับของหน่วยงานบางประการ เป็นต้น ทางฝ่ายครูและบุคลากรก็อาจส่งสัญญาณยอมรับในตัวองค์กรเช่นเดียวกัน เช่น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน อุทิศเวลาให้กับงาน พยายามปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น เป็นต้น

5.3 ระมัดระวังการกระทำที่อาจขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์กร

บางครั้งหน่วยงานมีค่านิยม ความเชื่อและบรรทัดฐานอย่างหนึ่ง แต่ผู้บริหารหน่วยงานกลับกระทำการที่มีความหมายไปในทางขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์กร ตัวอย่างเช่น บริษัทจัดหาหน้ายสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่พยายามเน้นความเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกระดับชั้น โดยพิจารณาได้จากสิ่งบ่งชี้หลายประการ เช่น ไม่มีการจัดที่จอดรถ ห้องอาหาร และลิฟต์ไว้สำหรับผู้บริหารโดยเฉพาะ ครูและบุคลากรคนใดที่มาถึงที่ทำงานก่อนมีสิทธิเลือกที่จอดรถที่ใกล้อาคารมากที่สุด มีสิทธิ์ใช้ห้องอาหารและลิฟต์ทุกตัวอย่างเท่าเทียมกัน ค่านิยม ในเรื่องความเท่าเทียมกันของบุคลากรได้รับการยอมรับจากคนส่วนใหญ่และเป็นธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อกันมาแต่แล้ววันหนึ่งผู้บริหารระดับสูงกลับมีพฤติกรรมไปในทางที่ขัดแย้งกับค่านิยมดังกล่าวโดยกันพื้นที่จอดรถและพื้นที่ห้องอาหารส่วนหนึ่งไว้สำหรับผู้บริหารระดับตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป เนื่องจากครูและบุคลากรเพิ่มขึ้นมากจนเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้บริหารในการหาที่จอดรถและใช้บริการห้องอาหาร การกระทำของผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวทำให้ครูและบุคลากรรู้สึกสับสนและไม่พอใจ ครูและบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า การกระทำของผู้บริหารเป็นการใช้อำนาจตามอำเภอใจไม่มีความคิดและการกระทำที่ไม่อยู่กับร่องกับรอย เชื่อถือไม่ได้ ทำให้วัฒนธรรมองค์กรนั้นเปลี่ยนไป ในลักษณะที่แฝงไว้ด้วยความขัดแย้งและไม่วางใจกันระหว่างผู้บริหารกับครูและบุคลากร ดังนั้นถ้าจะให้วัฒนธรรมองค์กรได้รับการสืบสานให้ดำรงอยู่ต่อไป ทั้งผู้บริหารและครูและบุคลากร ไม่ควรมีความคิดและพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน และธรรมเนียมปฏิบัติในหน่วยงาน

5.4 การเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้วัฒนธรรมขององค์กรดำรงอยู่ต่อไป ผู้บริการควรรหาโอกาสเน้นย้ำค่านิยมความเชื่อ บรรทัดฐาน และธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กรที่ถูกละเลยหรือฝ่าฝืน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะเป็นนามธรรมและมักลึบเลือนออกไปจากความคิดคำนึงของสมาชิกองค์กรในชีวิตประจำวัน แต่เมื่อใดที่วัฒนธรรมองค์กรถูกละเลยหรือ ฝ่าฝืน สมาชิกองค์กรจะคิดคำนึงถึงธรรมเนียมบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมขึ้นมา และจะตระหนักว่าธรรมเนียมบรรทัดฐานเรื่องใดที่ถูกละเลยหรือฝ่าฝืน ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรดำเนินการแก้ไขโดย

หมั่นกาซบหรือเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรในจุดนี้ๆ ตัวอย่างเช่น ถ้าธรรมเนียมปฏิบัติในการแต่งตัวหรือโยกย้ายบุคลากรในหน่วยงานถูกละเลย ผู้บริหารอาจสอดส่องกาซบหรือเน้นย้ำให้สมาชิกองค์กรทำให้อูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงาน

สรุปวิธีการสืบสานวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 วิธี ดังนี้

5.1 คัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มจะยอมรับวัฒนธรรมขององค์กร

5.2 การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร

5.3 รมัดระวังการกระทำที่อาจขัดแย้งกับวัฒนธรรมในองค์กร

5.4 เน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกละเลยหรือฝ่าฝืน

6. อุปสรรคที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร

ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังต่อไปนี้

6.1 การมองเฉพาะภายในงานของตน เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่มีวิสัยทัศน์ มีสายตาสั้นไม่กว้างไกล ไม่รู้ความเคลื่อนไหวของงาน และคู่แข่งขัน ไม่ทันสมัย ไม่นาเทคโนโลยีหรือเทคนิคใหม่ๆมาใช้ จะเห็นได้ในงานครอบครัว ที่มีอยู่จำนวนมากในประเทศไทย งานครอบครัวมุ่งวัฒนธรรมผู้ประกอบการ โดยยึดติดกับวัฒนธรรมผู้นำเพียงผู้เดียว ทำให้การดำเนินงานเจริญเติบโตเป็นไปอย่างเชื่องช้า จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นงานมหาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อความอยู่รอดและสามารถเจริญเติบโตสู่ระดับสากล

6.2 มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจนเกินไป ผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงบางครั้งทำให้วัฒนธรรมองค์กรเสียหายได้ ผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะมีความเชื่อในความรู้ความสามารถของตนเองรู้ว่าตนรู้ดีทุกอย่าง เหนือมากกว่าผู้อื่น จะเป็นผู้ที่ไม่ฟังเสียงผู้อื่น อาจทำการขัดขวางข้อมูลทุกอย่างที่ตนเห็นว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลของตน จะปฏิเสธคำแนะนำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษา ในระยะยาวจะทำให้ผลการดำเนินงานของงานนั้นตกต่ำ หรือบางครั้งผู้บริหารประเมินคู่แข่งขันต่ำจนเกินไป อาจก่อให้เกิดความหายนะแก่งานได้

6.3 การหย่อนยานทางจริยธรรม ในการที่ผู้บริหารขาดจรรยาบรรณในการดำเนินงาน ทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง เพียงแต่ต้องการรักษาภาพพจน์ของความเป็นเลิศของงานของตนไว้โดยไม่ได้คำนึงถึงความหายนะที่จะเกิดแก่งานของตนตามมา ดังข่าวในหน้าหนึ่งหนังสือพิมพ์ได้ลงข่าวเกี่ยวกับผู้จัดการสหกรณ์ในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกจับข้อหาฉ้อโกง ทั้งนี้ผู้จัดการผู้นี้มุ่งแต่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวมไม่มีจริยธรรมต่อลูกค้า ทาลายชื่อเสียงของสถาบันองค์กร

สรุปผลการระดมความคิดเห็นได้ดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันของโรงเรียนกันตังพิทยากร

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
ความคิดเห็น/ความรู้สึก ที่มีต่อประเด็นที่สำรวจ	พฤติกรรมที่แสดงออก	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้บริหารระดับสูงและ
	พฤติกรรมที่แสดงออก	

	(สิ่งที่ท่านเคยปฏิบัติ)	ระดับกลาง
วัฒนธรรม (Culture)		
1. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ		
<ul style="list-style-type: none"> ● การเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ ความเห็นที่มีต่อทิศทางและกลยุทธ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ทิศทางและกลยุทธ์มีความชัดเจน เนื่องจากมีการถ่ายทอดเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และทิศทางและกลยุทธ์ไม่มีความชัดเจน เนื่องจากเข้าใจได้ยากและไม่เข้าใจว่าจะนำไปปฏิบัติอย่างไร ● การสื่อสารทิศทางองค์กร มีความเห็นว่า มีการสื่อสารในหลากหลายช่องทาง แต่ส่วนใหญ่เป็นช่องทางที่ไม่น่าสนใจ รวมทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ใส่ใจที่จะรับรู้ทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำงานตามหน้าที่/ความเคยชิน โดยสนใจเฉพาะงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่คำนึงถึงทิศทางองค์กร ● คนส่วนใหญ่ไม่พยายามจะรับรู้และทำความเข้าใจทิศทางองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 53 ■ ไม่เห็นด้วย 20 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารทิศทางของ สป.กษ. และควรปรับปรุงวิธีการและช่องทางการสื่อสารให้มีความต่อเนื่องทั่วถึง โดยมีการติดตามผลการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ อีกทั้งควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ตามทิศทางและกลยุทธ์ของส่วนราชการ</p>
2. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานใน สป.กษ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 65 ■ ไม่เห็นด้วย 12 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นผู้ประสานถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารสู่การปฏิบัติทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์</p>
3. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าสามารถขอคาปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ		
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้แทนส่วนภูมิภาค มี 	<ul style="list-style-type: none"> ● กล้าแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 66 ■ ไม่เห็นด้วย 10

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
<p>ความเห็นว่าคุณสามารถขอรับค่า ปรึกษาและได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้แทนหน่วยงาน ส่วนกลางสามารถขอรับค่า ปรึกษาและได้รับการสนับสนุน จากผู้บริหารระดับกลาง(ระดับ ผู้อำนวยการขึ้นไป) ได้บ้างแต่ไม่ ตลอดเวลา 	<p>และมีความมั่นใจในการ ปฏิบัติงาน</p>	<p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาส่วน ใหญ่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และขอค่าปรึกษาได้ทุกเมื่อ</p>
<p>4. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ</p>		
<ul style="list-style-type: none"> มีความเห็นในทาง เดียวกันว่า หน่วยงานมีอุปกรณ์ และวัสดุที่จำเป็นไม่เพียงพอต่อ การทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ตามอัตภาพ 	<p>■ เห็นด้วย 51 ■ ไม่เห็นด้วย 23</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพียงพอ : ผู้บังคับบัญชาให้ ความสำคัญกับการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และมีการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพ - ไม่เพียงพอ : งบประมาณไม่ เพียงพอ บุคลากรขาดแคลนอุปกรณ์ ที่จำเป็นในการทำงานมีการนำของ ส่วนตัวมาใช้
<p>5. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีความภูมิใจ และมีความสุขที่สามารถทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย</p>		
<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้สึกว่าคุณมีความ ภูมิใจ ความสุขและเห็นคุณค่า ของงานที่ได้รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานอย่างเต็มที่ ยินดี เมื่องานเสร็จ 	<p>■ เห็นด้วย 73 ■ ไม่เห็นด้วย 2</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่า</p> <p>มีความยินดีและภูมิใจที่งานสำเร็จ</p>
<p>6. ประเด็นที่สำรวจ : ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเห็นว่าคุณทำงานที่ข้าพเจ้าทำมีประโยชน์และมีคุณค่า</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน ในงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเทและพัฒนางานให้ดีขึ้น 	<p>■ เห็นด้วย 66 ■ ไม่เห็นด้วย 8</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่า มีการช่วยเหลือ</p>

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
		เกื้อกูลในการทำงาน
ผู้นำ (Leadership)		
7. ประเด็นที่สำรวจ : สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข		
<ul style="list-style-type: none"> ● ความเห็นต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ <ul style="list-style-type: none"> ● สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ การจัดสวัสดิการไม่ทั่วถึงและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ในบางเรื่อง ● การสร้างความสัมพันธ์และแรงจูงใจ ยังไม่มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อสร้างความคุ้นเคย ● ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่อนข้างน้อยและไม่ต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ยอมรับสภาพ ทาใจแก้ปัญหาเอง โดยปรับตัวตามสภาพแวดล้อม 	<p>เห็นด้วย 64 ■ ไม่เห็นด้วย 11</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนภูมิภาคมีปัญหาด้านอาคารสถานที่ - ขาดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค - แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีน้อย
8. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามั่นใจว่าหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่มีการละเมิด หรือคุกคามทางเพศ		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความเห็นว่า หน่วยงานไม่มีการละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างจริงจัง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่มี 	<p>■ เห็นด้วย 75 ■ ไม่เห็นด้วย 0</p>
9. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความเห็นในทางเดียวกันว่า ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ถ้าแสดงความคิดเห็น 	<p>■ เห็นด้วย 72 ■ ไม่เห็นด้วย 2</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติแสดงความคิดเห็นเสมอ</p>

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
10. ประเด็นที่สำรวจ : ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความคิดเห็นของข้าพเจ้าเสมอ		
<ul style="list-style-type: none"> มีความเห็นว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในความคิดเห็นของใต้บังคับบัญชา 	<ul style="list-style-type: none"> กล้าแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 68 ■ ไม่เห็นด้วย 7 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
11. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไร จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ		
<ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่องาน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 72 ■ ไม่เห็นด้วย 2 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เข้าใจบทบาทหน้าที่โดยปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามแนวทางที่กำหนด และมีบางส่วนที่มีการพัฒนาตนเอง พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
12. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของส่วนราชการ		
<ul style="list-style-type: none"> ทุกคนมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานได้สำเร็จตามแผน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 67 ■ ไม่เห็นด้วย 6 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีการวางแผนการปฏิบัติงานและจัดหาตัวชี้วัด ได้ดำเนินการตามแผนเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน
13. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรม		
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เชื่อว่าผู้บริหารมีความยุติธรรมเนื่องจากมีปัจจัยภายนอกกระทบต่อการตัดสินใจ เช่น การเมือง เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ยอมรับสภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 59 ■ ไม่เห็นด้วย 14 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า บุคลากรยังคงเชื่อว่าจะมีความไม่เป็นธรรมในการแต่งตั้งโยกย้ายเนื่องจากมีปัจจัยภายนอกเข้ามาแทรกแซง และ สป.กษ. ยังคงมีระบบอุปถัมภ์

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ	ผลจากการเสนอขอ	
14. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการของข้าพเจ้ามีการทำงานอย่างซื่อตรง ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน		
<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่เชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สป.กษ. มีความสุจริต โปร่งใสอย่างแท้จริง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ยอมรับสภาพ นิ่งเฉย ไม่ท้วงติง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 48 ■ ไม่เห็นด้วย 26 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า บางส่วนมีความเชื่อว่าอาจมีบ้างในเรื่องเล็กๆน้อยๆ หรืออาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการแต่งตั้งบุคลากรทั้งนี้ยังไม่มีข้อมูลหรือหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน</p>
การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Personal Contribution)		
15. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ายินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความยินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน แต่ต้องเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป และมีเหตุผลรองรับได้ว่า การปรับเปลี่ยนวิธีการจะส่งผลดีและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำงานอย่างเต็มที่โดยหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 72 ■ ไม่เห็นด้วย 2 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า พยายามทำงานอย่างเต็มที่ โดยยินดีปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปและให้งานประสบความสำเร็จ</p>
16. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความสุขบ้างและความทุกข์บ้างกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยขึ้นอยู่กับปริมาณงานและการได้รับมอบหมายงานที่ตรง/ไม่ตรงกับความสามารถ รวมถึงการได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ได้อยู่/ไม่อยู่กับครอบครัว 	<ul style="list-style-type: none"> ● (สุข) ตั้งใจทุ่มเท ทำงานเต็มที่ ● (ทุกข์) ทำงานให้เสร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 65 ■ ไม่เห็นด้วย 9 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า โดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าการทำงานมีทั้งสุขและทุกข์ แต่ก็มี ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย</p>
17. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้ประสบความสำเร็จ		
<ul style="list-style-type: none"> ● ส่วนใหญ่ไม่มีความเชื่อมั่นเนื่องจาก มีความเห็นว่ายังขาดความพร้อมในการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำงานตามหน้าที่ (เฉื่อย ไม่กระตือรือร้น) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 42 ■ ไม่เห็นด้วย 30 <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า โดยมีความเห็น</p>

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
<p>ดำเนินงาน เช่น ศักยภาพ บุคลากร ระบบงาน ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น</p>		<p>ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และปรับใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยต้องมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงาน</p>
<p>18. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าสามารถกำหนดและดำเนินการตามแผนในการทำงานได้ตามความเหมาะสม</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชาให้อิสระอย่างเต็มที่ในการกำหนดและดำเนินการตามแผนได้ตามความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานตามแผนแต่กรณีมีปัญหาเร่งด่วน/สำคัญ จะปรึกษาหารือหัวหน้า 	<p>■ เห็นด้วย 68 ■ ไม่เห็นด้วย 6</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า โดยส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาจะให้อิสระในการปฏิบัติงาน และคาปรึกษาเมื่อมีปัญหาอุปสรรค</p>
<p>19. ประเด็นที่สำรวจ : การทำงานของข้าพเจ้าไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการใช้เวลา กับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของข้าพเจ้า</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ความรู้สึเกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานที่มีต่อการใช้เวลา กับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ - ผู้แทนหน่วยงานในส่วนกลางมีความเห็นว่า การทำงานก่อให้เกิดปัญหากับชีวิตส่วนตัวเนื่องจากในบางช่วงเวลาต้องอยู่ทำงานนอกเวลาหรือนางานกลับไปหาที่บ้าน - ผู้แทนหน่วยงานในส่วนภูมิภาคมีความเห็นว่าการทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหากับชีวิตส่วนตัวเนื่องจากส่วนใหญ่ได้ทำงานอยู่ในพื้นที่และอยู่กับครอบครัว ทำให้สามารถบริหารเวลาได้ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการบริหารเวลา ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 	<p>■ เห็นด้วย 67 ■ ไม่เห็นด้วย 7</p> <p>โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า สามารถบริหารจัดการเวลาได้</p>
<p>ทีมงาน (Teamwork)</p>		
<p>20. ประเด็นที่สำรวจ : ส่วนราชการของข้าพเจ้าส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการ</p>		

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
ทำงานที่มีคุณภาพดี		
<ul style="list-style-type: none"> มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพียงในระดับกลุ่ม/ฝ่าย แต่ยังขาดการแบ่งปันและยอมรับ/ไว้วางใจกันอย่างแท้จริง จนสามารถทำงานแทนกันได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานเป็นทีมแต่ยังแทนกันไม่ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 64 ■ ไม่เห็นด้วย 9 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีการแบ่งงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มฝ่าย และบุคลากรแต่ละคนก็ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่มีการเชื่อมโยงหรือบูรณาการงาน จึงไม่สามารถทำงานแทนกันได้
21. ประเด็นที่สำรวจ :: ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากส่วนราชการของข้าพเจ้า		
<ul style="list-style-type: none"> ไม่เชื่อมั่นว่า ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด แต่มีความเห็นว่า ได้ส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 70 ■ ไม่เห็นด้วย 4 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ให้บริการด้วยความเต็มใจ แต่เนื่องจากยังขาดการกำหนดมาตรฐานในการบริการ และผู้รับบริการมีทัศนคติที่หลากหลาย รวมทั้งปัญหาบางอย่างต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการแก้ไข จึงไม่มั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด
การจัดการความรู้ (KM)		
22. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้าได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ		
<ul style="list-style-type: none"> มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเข้ารับการฝึกอบรมบ้างแต่ไม่สม่ำเสมอและทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> มีการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเข้าฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 71 ■ ไม่เห็นด้วย 3 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีข้อจำกัดด้านเวลางบประมาณ และหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่ม

ผลการระดมความคิดเห็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ		ผลจากการเสนอขอ
		หลักสูตรที่มีความจำเป็น กับการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน
23. ประเด็นที่สำรวจ : ส่วนราชการของข้าพเจ้าได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
<ul style="list-style-type: none"> มีการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับการทำงานในระดับหนึ่ง 	<ul style="list-style-type: none"> นำความรู้ที่ตรงกับงานมาปรับใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 70 ■ ไม่เห็นด้วย 4 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีการนำความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน และมีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
24. ประเด็นที่สำรวจ : ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่างานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย และช่วยให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น		
<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการที่รับผิดชอบมีความท้าทาย โดยเฉพาะงานที่ตอบสนองผู้รับบริการภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> ศึกษาหาความรู้และพัฒนา/ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เห็นด้วย 72 ■ ไม่เห็นด้วย 2 โดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า งานที่รับผิดชอบมีความท้าทายในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

2) วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ของโรงเรียนก้นตั่งพิทยากรสามารถสรุปได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์จากการระดมความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง
วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรชั้นนำในการอำนวยความสะดวก	โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่อาจเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ และควรมีการนิยามความหมายหรือระยะเวลาที่จะดำเนินการให้สำเร็จให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
ค่านิยม	โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่ข้อความมี

วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ จากการระดมความคิดเห็นในการประชุม เชิงปฏิบัติการ	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง
<p>โปร่งใส ซื่อสัตย์ เสมอภาค ตรวจสอบได้</p> <p>ทันสมัย รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ</p> <p>มุ่งมั่น ทุ่มเท กระตือรือร้น มุ่งผลสัมฤทธิ์</p> <p>สร้างสรรค์และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>ความยาวและหลากหลายมากเกินไป ควรปรับให้กระชับ</p> <p>และควรมีกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนผลักดันค่านิยมดังกล่าว</p>
<p>ผู้นำ</p> <p>มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบสูง กล้าคิด กล้า</p> <p>ทา กล้านางองค์กร</p>	<p>โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว โดยควรเพิ่ม</p> <p>ความโปร่งใสในข้อความดังกล่าวด้วย</p>
<p>ทีมงาน</p> <p>มีความสามัคคี รับผิดชอบร่วมกัน ใส่ใจ</p> <p>ผู้ร่วมงาน ไว้วางใจได้ ยอมรับฟังความคิดเห็น</p> <p>กล้าแสดงความคิดเห็น มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน</p>	<p>โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่ควรปรับให้</p> <p>สั้น กระชับ โดยควรสนับสนุนส่งเสริมการทำงานเป็นทีม</p> <p>ให้เกิดขึ้น</p>
<p>ตนเอง</p> <p>กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก รับฟังความ</p> <p>คิดเห็นผู้อื่น มีความคิดริเริ่ม กระตือรือร้น</p> <p>พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง</p> <p>ความซื่อสัตย์ เก่ง ดี เสียสละ มีจิตสาธารณะ</p> <p>มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้ออาทร รับผิดชอบ เข้าใจ</p> <p>ผู้อื่น</p>	<p>โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่ควรปรับให้</p> <p>สั้น กระชับ และควรปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม</p>
<p>การสื่อสาร</p> <p>ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย น่าสนใจ ปฏิบัติได้</p> <p>รวดเร็วครอบคลุมทั่วถึง</p>	<p>โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว</p>
<p>เทคโนโลยี</p> <p>ทันสมัย เพียงพอ เข้าถึงได้ง่ายทุกช่องทาง ใช้</p> <p>งานง่าย อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า</p>	<p>โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวโดยเน้นความ</p> <p>ทันสมัย เพียงพอ แต่ควรพัฒนาบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยี</p> <p>ควบคู่ไปด้วย</p>