วาระการประชุม

01	02	พัก 15 นาที	03	04	พักทานอาหารกลางวัน
ที่มาที่ไป และภาพรวมของกิจกรรมค่านิยมองค์กร	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิมยมองค์กร		ตัดสินใจเลือกค่านิยมองค์กรที่เหมาะสม	สร้างข้อสรุปร่วมกันก่อนประกาศค่านิยมองค์กร	
08:30-09:00	**09:00-10:00**	**10:00-10:15**	**10:15-11:35**	**10:35-12:00**	**12:00-13:30**

01

ที่มาที่ไป และภาพรวมของกิจกรรม
ค่านิยมองค์กร

ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์

“มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”

พันธกิจ 4 ข้อ

ยุทธศาสตร์ของ กพท. ปี พ.ศ. 2562 - 2565

ปัจจุบันเรายังไม่มีค่านิยมองค์กร จึงเป็นที่มาของการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในการเลือกค่านิยม ให้ความหมายที่ชัดเจน และกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่จะมีส่วนช่วยให้ กพท. สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

02

ทำความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

ค่านิยมองค์กรคืออะไร

ความหมายของคำว่า “ค่านิยมองค์กร”

- *สิ่งที่ทุกคนเชื่อและยึดถือร่วมกันว่าดี มีประโยชน์*
- *สิ่งที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กร ให้บุคลากรเข้าใจตรงกัน และปฏิบัติตาม*
- *สิ่งสะท้อนความเป็นลักษณะเฉพาะตัว และเสริมสร้างวัฒนธรรมที่องค์กรต้องการ*
- *เครื่องมือชี้ที่นำว่าอะไรควรทำ และไม่ควรทำ*
- *แนวทางในการกำหนดพฤติกรรมให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรได้*

กรณีศึกษาเรื่อง “ค่านิยมองค์กร” (1)

- ***สนุกสนาน*** *– เราเป็นกลุ่มคนที่เป็นมิตรและชอบแบ่งปันแนวคิดและวิธีแก้ปัญหาเพื่อให้สิ่งต่าง ๆดีขึ้น…*
- ***ดูแลเอาใจใส่*** *– เราจึงยินดีอย่างยิ่งในการดูแลเอาใจใส่เพื่อให้ลูกค้าของเรารู้สึกสุขใจเหมือนอยู่ที่บ้าน...*
- ***กระตือรือร้น*** *–การทุ่มเทมากขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ยิ่งใหญ่กว่าเพียงตัวเราเอง มีคนกล่าวไว้ว่าคนที่กระตือรือร้นสามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้…*
- ***ยึดมั่นในคุณธรรม*** *– เราเชื่อว่าควรทำทุกสิ่งที่ต้องทำด้วยความถูกต้องเหมาะสม ซึ่งหมายถึงการทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมตลอดเวลา...*
- ***ใส่ใจในความปลอดภัย*** *– เราจึงทำงานด้วยความเอาใจใส่ เนื่องจากเมื่อเป็นเรื่องของความปลอดภัย ทุกรายละเอียดเล็ก ๆน้อย ๆล้วนมีความสำคัญ...*
- ***ทุ่มเททำงานหนัก*** *– เราทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งสู่จุดหมายที่มีร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการรักษาระยะเวลา หรือการทำให้มั่นใจว่าเราเชื่อมโยงคุณกับจุดหมายปลายทางที่ดีที่สุดในราคาต่ำที่สุด...*

- ***มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า*** *(Customer Satisfaction)* – โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- ***ให้การบริการระดับโลก*** *(World Class Services)* – มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สม่ำเสมอ และเป็นไปตามมาตรฐาน ส่งเสริมให้พนักงานสร้างคุณค่าจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
- ***สร้างคุณค่าในทุกมิติ*** *(Value Creation)* – พร้อมส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการในทุกมิติอย่างยั่งยืน

กรณีศึกษาเรื่อง “ค่านิยมองค์กร” (2)

สถานการณ์ข้างล่างมีคน 100 คน วิ่งหนีซอบบี้อยู่บนรันเวย์

สถานการณ์บนเครื่องบิน ได้รับรายงานว่า มีผู้โดยสารแสดงอาการติดเชื้อร้ายอยู่ประมาณ 10 คน ปะปนกับผู้โดยสารพร้อมกับลูกเรืออีก 100 คน และเครื่องกำลังจะขึ้น

ตัวคุณเป็นเจ้าหน้าที่อยู่บนหอบังคับการบิน และคุณเป็นคนที่ให้ความสำคัญ และยึดมั่นในค่านิยมขององค์กร ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเรื่อง**ความปลอดภัย**

คุณจะตัดสินใจให้เครื่องขึ้นหรือไม่ขึ้น เพราะอะไร

กรณีศึกษาเรื่อง “ค่านิยมองค์กร” (3)

วิสัยทัศน์

ทอท. วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น "ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล"

พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

1. ให้ใจ	2. มั่นใจ	3. ร่วมใจ	4. เปิดใจ	5. ภูมิใจ
กรอบสีแดงแสดงถึงตัวอย่างผลลัพธ์ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเพื่อเลือกค่านิยม				
จิตสำนึกในการให้บริการ	ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	การมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบ
การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ	การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน	การสร้างความสามัคคีทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว สร้างกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	การส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคมและประเทศชาติ

รายการแสดงค่านิยมองค์กรที่นำมาใช้ในการประชุมฯ

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ Accountability	การสร้างสมดุลให้กับงานที่ทำ Balance	การทำตามคำมั่นสัญญา Commitment	การสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน Communication	การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง Continuous Improvement	ความร่วมแรงร่วมใจ Collaboration
ความกล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง Courage	ความสามารถในการสร้างสรรค์ Creativity	ความมีระเบียบวินัยและเคารพในแบบแผน Discipline	การยอมรับในความแตกต่าง Diversity	ความมุ่งมั่นพยายามทำให้ได้ตามเป้าหมาย Drive	ความมีจรรยาบรรณในอาชีพ Ethics
การสร้างความเป็นเลิศ Excellence	การให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน Fairness	ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ Independence	การสร้างสิ่งใหม่ที่เกิดประโยชน์ Innovation	ความซื่อสัตย์ Integrity	การเปิดรับสิ่งใหม่และแบ่งปันสิ่งที่ดีให้กับผู้อื่น Openness
การเป็นพันธมิตรในการทำงานทั้งในและนอกองค์กร Partnership	ควาปรารถนาอันแรงกล้าที่จะทำให้สำเร็จ Passion	การทำงานเชิงรุก Proactiveness	ความเป็นมืออาชีพ Professionalism	การมุ่งเน้นคุณภาพ Quality	ความน่าเชื่อถือ Reliability
การตอบสนองทันต่อสถานการณ์ Responsiveness	ความเคารพซึ่งกันและกัน Respect	ความเรียบง่ายและชัดเจน Simplicity	การทำงานร่วมกันเป็นทีม Teamwork	ความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ Transparency	ความไว้เนื้อเชื่อใจ Trust

คุณค่าที่คุณคู่ควร

ในฐานะผู้นำ คุณค่าที่สำคัญที่สุดที่คุณใช้ยึดมั่นในการทำงานให้กับ CAAT คืออะไร

ความหมายของคำว่า “พฤติกรรมอันพึงประสงค์”

- *สิ่งที่ทุกคนในองค์กรสามารถกระทำและแสดงออกเชิงบวก เพื่อสะท้อนความเข้าใจที่ตรงกันถึงค่านิยมที่กำหนดร่วมกันองค์กร*
- *สิ่งที่ผู้นำปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดีให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร และสามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้อื่นเพื่อให้ปฏิบัติตามได้*

ตัวอย่างการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์

ค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
ความซื่อสัตย์ (Integrity)	• รายงานข้อเท็จจริงให้คนในองค์กรทราบ • ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด
การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)	• ใฝ่หาความรู้และพัฒนาทักษะของตนเองให้พร้อมทำงานตลอดเวลา • ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และเรียนรู้ที่จะแก้ไขให้ถูกต้อง
ความไว้เนื้อเชื่อใจ (Trust)	• สัญญากับผู้อื่นอย่างไร สามารถทำได้ตามที่สัญญาแบบนั้น • สื่อสารอย่างตรงไปตรงมาเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้อื่น และไม่ไปพูดลับหลังนอกเหนือจากที่สนทนากัน
การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)	• รับฟังความคิดเห็นของคนในองค์กรโดยไม่ด่วนตัดสิน • ให้ความช่วยเหลือคนในองค์กรโดยไม่ต้องได้รับการร้องขอหรือไม่หวังผลตอบแทน

แม่พิมพ์แห่ง CAAT

ในฐานะผู้นำ คุณได้แสดงพฤติกรรมอันพึง
ประสงค์ผ่านคุณค่าที่สำคัญที่สุดของคุณอย่างไร

วาระการประชุม

01	02	พัก 15 นาที	03	04	พักทานอาหารกลางวัน
ที่มาที่ไป และภาพรวมของกิจกรรมค่านิยมองค์กร	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิมยมองค์กร		ตัดสินใจเลือกค่านิยมองค์กรที่เหมาะสม	สร้างข้อสรุปร่วมกันก่อนประกาศค่านิยมองค์กร	
08:30-09:00	**09:00-10:00**	**10:00-10:15**	**10:15-11:35**	**10:35-12:00**	**12:00-13:30**

03

ตัดสินใจเลือกค่านิยมองค์กรที่เหมาะสม

วิสัยทัศน์

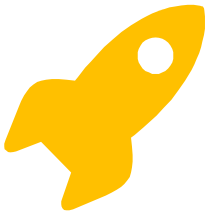
“มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”

พันธกิจ

1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
4) พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

มุมมองของการเลือกค่านิยมให้กับองค์กร

สิ่งที่เราต้องมีเพื่อให้องค์กรดำเนินกิจการได้เป็นอย่างดี

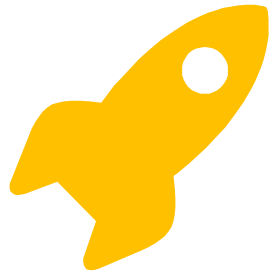


สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะมีเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและบรรลุพันธกิจรวมถึงวิสัยทัศน์ได้

สิ่งที่เราต้องมีเพื่อให้ผู้คนที่อยู่ภายในองค์กรมีความสุข

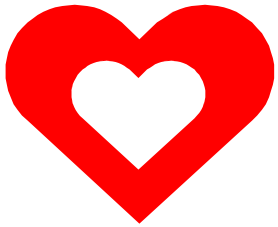
สิ่งที่เราต้องมีเพื่อตอบคำถามให้ได้ว่าการมีอยู่ขององค์กรของเรามีความสำคัญกับประเทศไทยอย่างไร

คุณค่าอะไรที่เราต้องมี
เพื่อให้องค์กรดำเนินกิจการได้เป็นอย่างดี

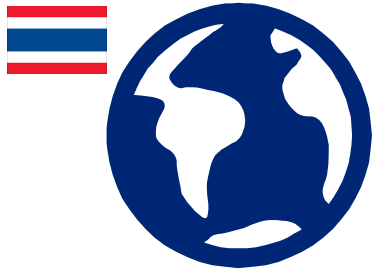


คุณค่าอะไรที่เราคาดหวังว่าจะมี
เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถบรรลุพันธกิจ
รวมถึงวิสัยทัศน์ได้"

การเลือกค่านิยมให้กับองค์กร – คำถามที่ 3



คุณค่าอะไรที่เราต้องมี
เพื่อให้ผู้คนที่อยู่ภายในองค์กรมีความสุข



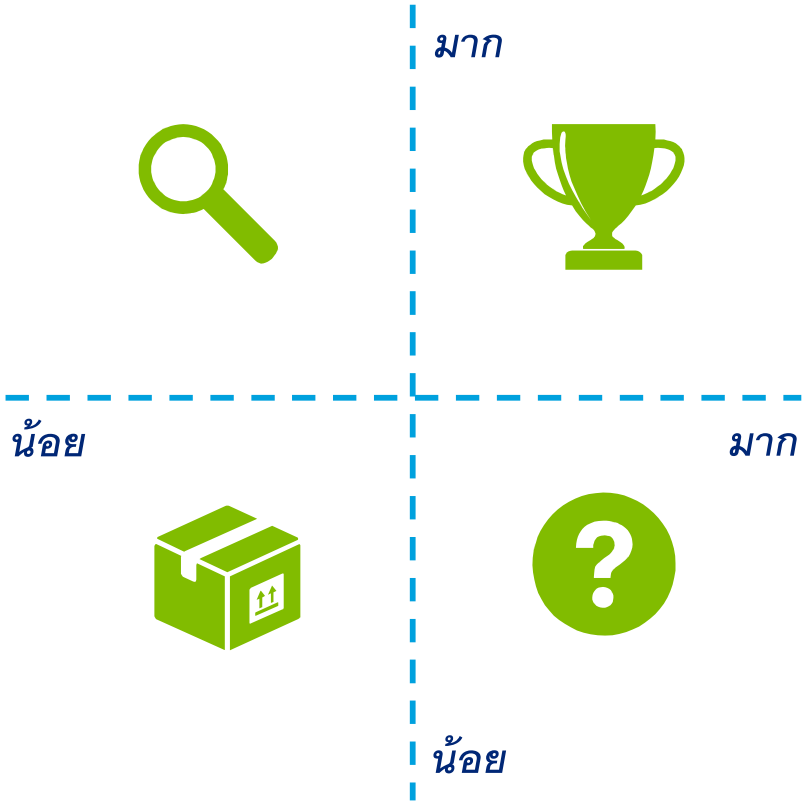
คุณค่าอะไรที่เราต้องมี เพื่อตอบคำถามให้ได้ว่าการมีอยู่ขององค์กรของเรามีความสำคัญกับประเทศไทยอย่างไร

พวกเราคิดว่าการจัดกลุ่มทั้งสี่นั้น เหมาะสมหรือไม่ ถ้าต้องการปรับ อยากปรับที่ใด เพราะอะไร

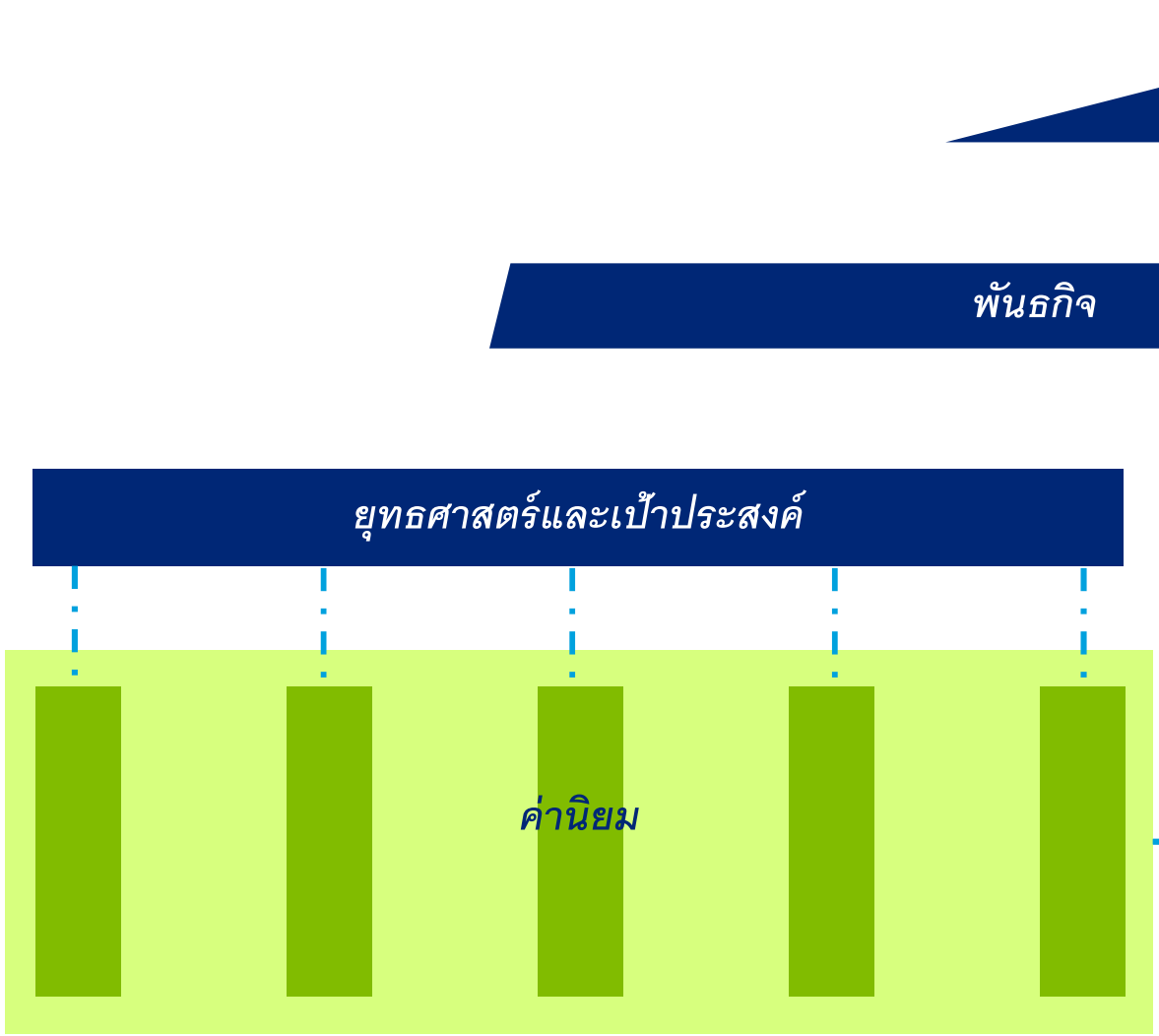
มุมมองของการเลือกค่านิยมให้กับองค์กร

มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เพื่อมาตรฐานอย่างยั่งยืน

มีผลกระทบต่อชีวิตของคนในองค์กรดีขึ้น



การเชื่อมโยงค่านิยมที่ถูกเลือกเข้ากับวิสัยทัศน์และพันธกิจ



ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างกัน เพื่อพิสูจน์เบื้องต้นว่าการนำค่านิยมไปปฏิบัติอย่างถูกต้องจะมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ พันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

การเชื่อมโยงค่านิยมที่ถูกเลือกเข้ากับพันธกิจ

คุณค่าที่ถูกเลือกนั้น สนับสนุนกับพันธกิจข้อไหน

พันธกิจ

1) *ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน*
2) *รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล*
3) *ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง*
4) *พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง*

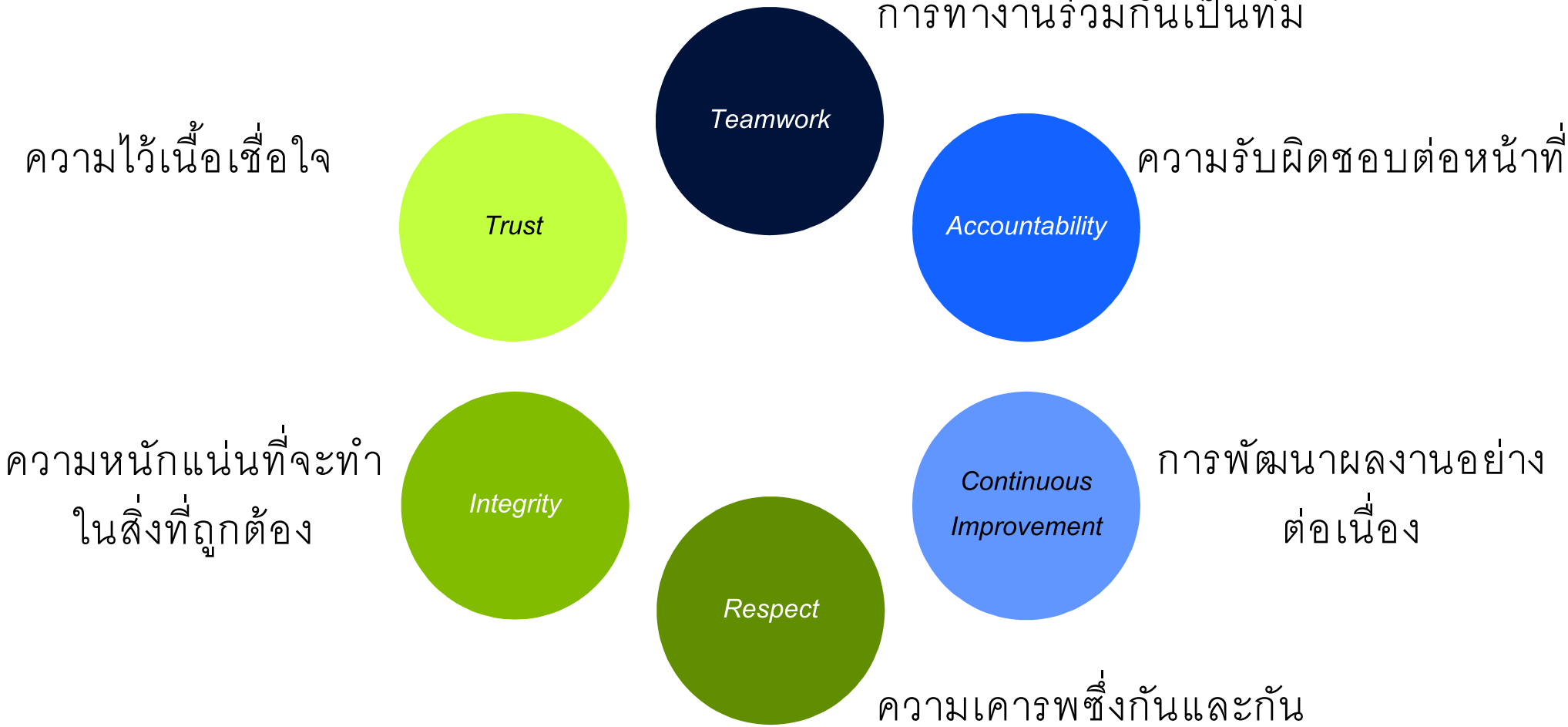
การเชื่อมโยงค่านิยมที่ถูกเลือกเข้ากับวิสัยทัศน์

คุณค่าที่ถูกเลือกนั้น สนับสนุนกับวิสัยทัศน์อย่างไร

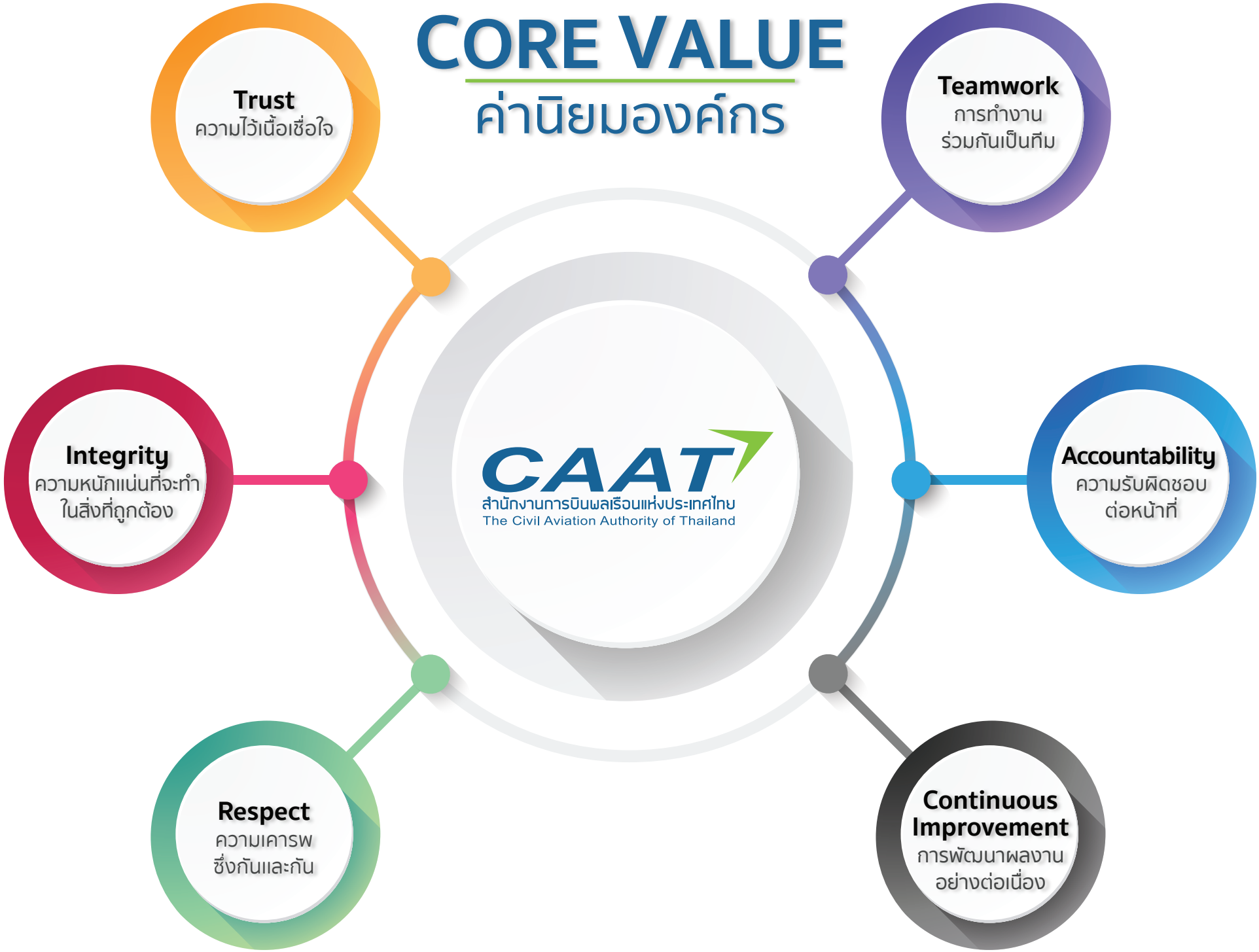
วิสัยทัศน์

“มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”

ค่านิยมของ CAAT ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการประชุมฯ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562



CORE VALUE
ค่านิยมองค์กร



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- มีเป้าหมายร่วมกัน
- ให้อภัยซึ่งกันและกัน และให้กำลังใจกัน
- รับผิดและรับชอบร่วมกัน
- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

- ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
  อย่างโปร่งใสถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
- มีจิตสำนึกในงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ
- เอาใจใส่มุ่งมั่นให้งานประสบความสำเร็จ ตามเวลาที่กำหนด
- พยายามทำตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เต็มที่

- รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- คิดนอกกรอบ
- ฝึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญ
- นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
- รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- กล้าที่จะชื่นชม ขอบคุณ และขอโทษ
- ไม่พูดนินทาลับหลังผู้อื่น

- ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
- กล้าที่จะแสดงจุดยืนบนความถูกต้อง เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่สมควร
- ไม่รับสินบนและผลประโยชน์จากผู้อื่นโดยมิชอบ
- คงไว้ซึ่งมาตรฐานที่ถูกต้อง

- เปิดใจและรับฟังโดยปราศจากอคติ
- รักษาคำพูดและคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น
- ให้โอกาสผู้อื่น
- ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ กฎหมายที่มีอยู่และเป็นแบบอย่างที่ดี