



ประกาศกรุงเทพมหานคร
เรื่อง ค่านิยมของกรุงเทพมหานคร

ด้วยกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดค่านิยม “V R BMA” โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ ๕ ตัว เป็นตัวแทนสะท้อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นของกรุงเทพมหานครได้ยึดถือเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม และทัศนคติในการประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบแผนเดียวกัน จนกลายเป็นภาพลักษณ์และบุคลิกภาพของความเป็นหนึ่งเดียวของบุคลากรในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ดี ปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการปฏิบัติงาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติ และเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งค่านิยมของกรุงเทพมหานคร “V R BMA” ประกอบด้วย

V : Virtue	ยึดมั่นในคุณธรรม
R : Responsiveness	ทำงานฉับไว
B : Being Empathic	ใส่ใจบริการ
M : Modernization	ทำงานด้วยนวัตกรรม
A : Alliance	ผนึกกำลังพันธมิตร

เพื่อให้ค่านิยมของกรุงเทพมหานครได้ยึดถือปฏิบัติร่วมกันและขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย จึงขอให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการดังนี้

๑. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการประพฤติและปฏิบัติตนตามค่านิยมของกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ดีให้กับบุคลากรของกรุงเทพมหานคร
๒. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และปลูกฝังค่านิยมของกรุงเทพมหานครในทุกกิจกรรมให้กับข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นของกรุงเทพมหานคร
๓. ข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นของกรุงเทพมหานคร ต้องประพฤติและปฏิบัติตนตามค่านิยมของกรุงเทพมหานครอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ โดยนำมาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางวันนีย์ วัฒนนะ)
ปลัดกรุงเทพมหานคร

คำอธิบายค่านิยมของกรุงเทพมหานคร “V R BMA”

ความหมายของค่านิยม

หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่คาดหวังให้หน่วยงานและบุคลากรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของหน่วยงาน ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และช่วยให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

ระบบค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม และประเพณีปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรในองค์กร เปรียบเสมือนตัวกำหนดทิศทางหรือกรอบความคิดให้กับทุกคนในองค์กร สะท้อนผ่านรูปแบบการทำงาน การสื่อสาร การแต่งกาย หรือแม้กระทั่งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยองค์กรแต่ละแห่งจะมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประวัติความเป็นมา ผู้นำ หรือประเพณีธุรกิจ

ความสำคัญของค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร “V R BMA”

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร “V R BMA” เป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางและรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดเป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นการแสดงออกพฤติกรรมที่บุคลากรของกรุงเทพมหานคร “ให้คุณค่าร่วมกัน” ทำให้พฤติกรรมนั้นเป็น “พฤติกรรมของกลุ่มคน” มีการแสดงออกอย่างชัดเจนรับรู้ได้ การทำให้เกิดวัฒนธรรมนั้นจึงมีความจำเป็นต้องสร้างให้บุคลากรแต่ละคนเกิดการยอมรับและเห็นความสำคัญกับวัฒนธรรมแต่ละหัวข้อ คือ การให้คุณค่า (Values) โดยจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมหลัก ซึ่งมีพฤติกรรมย่อยที่เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบให้การแสดงออกพฤติกรรมเหล่านั้นมีความชัดเจน เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน เมื่อบุคลากรแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ด้วยความถี่มากเพียงพอ จะนำไปสู่การให้คุณค่าและเกิดวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

ผลลัพธ์ต่อค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ผลลัพธ์ต่อองค์กร

- เกิดแบบแผนและมาตรฐานการปฏิบัติตนที่ชัดเจนในการผลักดันให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครประพฤติตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร
- เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน
- ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในกรุงเทพมหานคร

ผลลัพธ์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- บุคลากรของกรุงเทพมหานครเห็นทิศทาง เข้าใจแนวทางการทำงานของกรุงเทพมหานครที่ชัดเจน และปฏิบัติตนตามพฤติกรรมร่วมที่ร่วมกันกำหนดขึ้น
- ช่วยให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานของกรุงเทพมหานครได้ง่ายขึ้น และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่นและมีความสุข เนื่องจากมีแบบแผนพฤติกรรมทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ที่ชัดเจน ทำให้ตัดสินใจว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ดีหรือไม่ดี ควรหรือไม่ควรกระทำ



ค่านิยมของกรุงเทพมหานคร “VR BMA”

๑. Virtue : ยึดมั่นคุณธรรม

หลักปฏิบัติตน

- ซื่อสัตย์ (Honesty) คือ การยึดมั่นในความถูกต้อง แสดงออกด้วยความจริงใจและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้อื่น
- โปร่งใส (Transparency) คือ การเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน ไม่มีการปิดบังหรือซ่อนเร้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลได้
- สุจริต (Integrity) คือ การประพฤติปฏิบัติด้วยความถูกต้องตามทำนองคลองธรรมและถูกกฎระเบียบ

พฤติกรรมพึงประสงค์และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (DO & DON'T)

ค่านิยม	พึงประสงค์ (DO)	ไม่พึงประสงค์ (DON'T)
Virtue : ยึดมั่นคุณธรรม	๑. ทำงานด้วยความถูกต้อง ขอบธรรม ตามกฎหมายของทางราชการ ๒. ช่วยกันส่งเสริมและกระตุ้นเตือน ให้บุคคลตั้งอยู่บนความถูกต้อง ครองตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ๓. ไม่ละเลยและไม่ยอมต่อการประพฤติ มิชอบทั้งปวง ๔. ไม่นำความเสื่อมเสียมาสู่ตนเองและ องค์กร ๕. ไม่เรียกร้อยทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ ตอบแทนในทางมิชอบ ๖. ตัดสินใจโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เป็นที่ตั้ง	๑. คดโกงไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ปกปิดปัญหาที่เกิดขึ้น ๒. ส่งเสริมให้บุคคลอื่นประพฤติมิชอบ ๓. ละเลยหรือยอมให้ตนเองหรือผู้อื่น กระทำการประพฤติมิชอบ ๔. นำความเสื่อมเสียมาสู่ตนเองและ องค์กร ๕. ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ เพื่อ ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง

๒. Responsiveness : ทำงานฉับไว

หลักปฏิบัติตน

- ทำงานเชิงรุก (Proactive) คือ การทำงานอย่างมีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังผลความเป็นเลิศในงานของตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องรอ ให้ผู้อื่นมาบอกในสิ่งที่เราควรทำ หรือไม่ต้องรอนจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้นก่อน
- ใช้ข้อมูลในการทำงาน (Data-Driven) คือ การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นพื้นฐาน ในการตัดสินใจและการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ
- รับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ การตระหนักและรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการกระทำของตนเองหรือองค์กร และมุ่งมั่นทำงานเพื่อผลลัพธ์ที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

พฤติกรรม...

พฤติกรรมพึงประสงค์และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (DO & DON'T)

ค่านิยม	พึงประสงค์ (DO)	ไม่พึงประสงค์ (DON'T)
Responsiveness : ทำงานฉับไว	๑. กระตือรือร้นในการทำงาน และเห็น ความสำคัญในหน้าที่ของตนเอง ๒. ยอมรับฟังปัญหา หรือข้อบกพร่อง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางาน ๓. ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ บนพื้นฐาน ข้อมูลจริง ๔. คิดวิเคราะห์รอบด้าน เพื่อวางแผน การทำงาน ๕. รับผิดชอบอย่างมืออาชีพเพื่อผลงาน ที่ดี	๑. เฉื่อยชา ไม่พัฒนาตนเอง ละเลยหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเป้าหมายทั้งต่อ ตนเองและส่วนรวม ๒. ไม่ยอมรับฟังปัญหา ให้บริการแบบเดิม โดยไม่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ๓. ทำงานโดยไม่อาศัยข้อมูลจริง จนทำให้ วางแผนการดำเนินงานผิดพลาด ๔. มองเห็นแต่ปัญหา ต่อต้านการ เปลี่ยนแปลง ขอบอยู่ในพื้นที่ปลอดภัย ไม่ยอมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ยึดติดสิ่งเดิม ๆ ๕. ทำความลับทางราชการรั่วไหล จนเกิดผลเสียกับทางราชการ

๓. Being empathic : ใส่ใจบริการ

หลักปฏิบัติตน

- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Centric) คือ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน พยายามทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการเหล่านั้นอย่างเหมาะสมและทันเวลา เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความไว้วางใจจากประชาชน

- เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) คือ การจริงใจ ใส่ใจ เข้าใจและตระหนักถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมพึงประสงค์และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (DO & DON'T)

ค่านิยม	พึงประสงค์ (DO)	ไม่พึงประสงค์ (DON'T)
Being empathic : ใส่ใจบริการ	๑. ปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ โดยคำนึงถึง ความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ เข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ ๒. บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และสุภาพ ๓. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความ เสมอภาค เท่าเทียม โดยอาศัยเหตุแห่ง ความแตกต่างในเรื่อง เพศ ศาสนา อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม หรือความเชื่อทางการเมือง ๔. มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ไม่ ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ ผู้บังคับบัญชา	๑. ไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เพิกเฉย ไม่ใส่ใจให้บริการ ๒. ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ มีความลำเอียง เมินแยะกลุ่มเปราะบาง ๓. ใช้ระยะเวลาในการบริการนานเกินไป และให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ๔. ทำงานไปวัน ๆ ลำดับความสำคัญของ งานไม่ได้ ไม่แยแสต่องานที่รับผิดชอบ ๕. ไม่มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

๔ .Modernization : ทำงานด้วยนวัตกรรม

หลักปฏิบัติตน

- ปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง (Change) คือการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- คิดสร้างสรรค์ (Creativity) คือความสามารถในการคิดอย่างเปิดกว้างและนอกกรอบเพื่อสร้างแนวคิดหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนางาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร
- เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Eager to learn) คือความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้มีความต้องการพัฒนาทักษะของตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ

พฤติกรรมพึงประสงค์และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (DO & DON'T)

ค่านิยม	พึงประสงค์ (DO)	ไม่พึงประสงค์ (DON'T)
Modernization : ทำงานด้วยนวัตกรรม	๑. หมั่นศึกษาเรียนรู้ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและงานอย่างต่อเนื่อง ๒. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรภายในหน่วยงาน พร้อมรับฟังความเห็นผู้อื่น ๓. สร้างแนวทางการทำงานใหม่ หรือหาวิธีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ๔. เข้าใจและติดตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ๕. นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	๑. ไม่เปิดรับ ไม่แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ๒. ไม่แบ่งปันความรู้ และไม่รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ให้ข้อมูลและไม่แนะนำวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่องาน ๓. ไม่สนใจหรือไม่ติดตามสถานการณ์ภายในหรือภายนอกหน่วยงานจนส่งผลให้ปรับตัวไม่ได้ ๔. ไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการทำงาน

๕. Alliance : ผนึกกำลังพันธมิตร

หลักปฏิบัติตน

- สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
- สร้างความร่วมมือในการทำงาน (Collaboration) คือ การทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ โดยเปิดรับความคิดเห็นจากทุกฝ่ายและเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

 พฤติกรรม...

พฤติกรรมพึงประสงค์และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (DO & DON'T)

ค่านิยม	พึงประสงค์ (DO)	ไม่พึงประสงค์ (DON'T)
Alliance : ผนึกกำลังพันธมิตร	๑. ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีเป้าหมายเดียวกัน สนับสนุนและรับผิดชอบต่อผลของงานร่วมกัน ๒. ศึกษา แลกเปลี่ยน เรียนรู้กระบวนการการทำงานภายในทีม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในทีม ๓. มีส่วนร่วมและบูรณาการร่วมกันกับเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ๔. เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือในการปฏิบัติงาน	๑. ไม่ให้ความร่วมมือในการร่วมงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก รวมไปถึงภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ๒. ไม่มีความสามัคคีและไม่มีการเรียนรู้ร่วมกันภายในทีม ๓. ละเลย ไม่ใส่ใจการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน

