

## โครงการพัฒนาผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ

### วิชาที่ 1 ปฐมนิเทศ แนะนำทฤษฎีที่สำคัญเพื่อการเรียนรู้ และข้อคิดเพื่อการพัฒนา

โดย รศ.ดร.วิชัย ชำนิ อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

อาจารย์สายพิน วิไลรัตน์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยทักษิณ

ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

อาจารย์อัมพา อารมณ์ทิพย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อาจารย์วราพร ชูภักดี

#### ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

เคยถามตัวเองว่าประสบความสำเร็จเพราะอะไร เพราะมีคนสายสนับสนุนช่วย มีผลการวิจัยจากต่างประเทศในแคลิฟอร์เนียพบว่า ความสำเร็จเกิดจากสายสนับสนุน

1. ต้องทำหน้าที่ในการประสานงานกับมหาวิทยาลัยที่ทำงานด้านวิชาการ

2. ต้องบริหารลูกน้องให้ได้ เพราะถ้าลูกน้องไม่มีความสุข อาจารย์จะมีความสุขได้อย่างไร

บทบาทสำคัญที่สุดคือช่วยทั้งด้านบริหาร และด้านวิชาการ แต่ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างคือวัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายสนับสนุนเป็นฝ่ายที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดสำหรับมหาวิทยาลัยในอนาคต

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรแรกที่ทำสายสนับสนุน สิ่งนี้คือ Opportunity ที่ยิ่งใหญ่ สิ่งที่ฝากไว้

1. อย่ากลัวว่าทำงานไม่สำเร็จ เพราะที่ต้องทำงานร่วมกัน ต้องจับมือกันไว้

2. อย่ามี Gap ว่า ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์สูงกว่าเรา ต้องทำตัวแบบ Complimentary เช่น อาจารย์ทำตัวเป็นไข่ดาว เราต้องทำตัวเป็นขนมปัง และอย่าขาดความมั่นใจตนเองเด็ดขาด ต้องทำตัวให้เสมอภาค ถ้ามี Gap ตรงไหน ก็เติม อะไรที่เป็นแก่นของความคิด ให้คิดอะไรที่เป็นแก่นของตัวเอง คือเป็น Original ไม่ต้องลอก แม้เป็น Support System ก็มีอะไรให้คิดในมุมมองของตัวเอง สิ่งที่ยากฝากไว้คือ Original คนสายสนับสนุนส่วนใหญ่จะรู้หมด แต่อาจขาดความมั่นใจ และต่อไปอาจจะต้องก้าวหน้ามากขึ้น

#### อาจารย์อัมพา อารมณ์ทิพย์

เป็นสายสนับสนุนมาที่คณะแพทยศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์ มีหน้าที่เป็นผู้ประสานจัดอบรม เป็นผู้สังเกตการณ์ และเป็นนักเรียนหลังห้อง เพื่อติดตามประเมินผล

กรณีของคณะแพทยศาสตร์ เริ่มเข้าสู่วัยกลางคน คนวัยบุกเบิกเริ่มทยอยเกษียณ ทุกสิ่งทุกอย่างคณะแพทยศาสตร์ ได้มีการประกันคุณภาพมาอีก มีคุณภาพการศึกษากิจการบริหารจัดการ องค์กร และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น 5 ส. TQM LEAN จึงเสมือนเป็นการเตรียมบุคลากรเข้ามาในอนาคต

คนกลุ่ม Gen Y เป็นคนที่มีความคิดเป็นของตัวเอง ต้องถามตัวเองว่า เราให้อะไรกับ TSU ไม่ใช่ TSU ให้อะไรกับเรา

การเตรียมผู้บริหารคือ 3 High คือ High Performance, High Original และ High Pay ต้องดูว่ามีวัตถุประสงค์อะไร และผลที่ได้เป็นตามวัตถุประสงค์มากน้อยแค่ไหน เราต้องย้อนกลับดูอีกว่าเพราะอะไร เราตั้งเป้าหมายสูงเกินไปหรือไม่ และเมื่อจบหลักสูตรต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมทำงานร่วมกันเป็นทีม

จากที่เคยเข้ารับการอบรมในหลักสูตร ได้โครงการนวัตกรรม 5 เรื่องต่อรุ่น และรุ่นที่ 3 มีการเพิ่มโครงการเดี่ยวเพื่อพัฒนางาน เพื่อให้ผู้เรียนรู้วิธีการไปสู่การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

การตอบโจทย์ว่าทำไมต้องเลือกทีม ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ โดยการเริ่มจากการทำ Pre-Planning ร่วมกันทำให้คณะแพทยศาสตร์ทำอะไร ทำให้บุคลากรออกจาก Comfort Zone ตอนมาใหม่ ๆ ไม่ค่อยอยากมา เพราะไม่รู้ว่ามาแล้วได้อะไร แต่หลังจากมาแล้วได้ออกจาก Comfort Zone ได้รู้กว้างมากกว่ารู้สึกอย่างเดียว เข้าใจคนอื่นมากขึ้น ได้มีการอ่าน Text Book มีการวิเคราะห์หนังสือ การจัดกิจกรรม มีบรรยากาศการพัฒนาบุคลิกภาพ มีการวิเคราะห์ร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

ประโยชน์ที่ได้ ต้องมีความยืดหยุ่นก่อน อย่าเครียด ต้องเปิดใจ ทำตัวเป็นน้ำพร่องแก้วก่อน ถ้ามีมมงูกูกก็ถอดมงูกูก่อน ให้เรียนรู้เข้าใจร่วมกัน เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต ยอมรับสิ่งใหม่ ปรับเปลี่ยนวิธีคิด ไตร่ตรอง ไปประยุกต์ใช้ ทักษะดี ถ้าสิ่งเหล่านี้ไปสู่การปฏิบัติที่ดีขึ้น ทักษะดีก็เปลี่ยนเมื่อเริ่มเปลี่ยนจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ถูกต้องที่ใช้

การเปลี่ยนจะทำให้เรียนรู้และคิดถึงคนอื่นเพื่อที่จะทำในสิ่งที่ต่อยอดต่อไป

## อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

หลักสูตรนี้เป็นแบบของท่านผู้จัดการวิชาการ ท่านได้เก็บเกี่ยวประสบการณ์มากกว่า 40 ปี ได้เก็บเกี่ยวกรณีศึกษาเพื่อไม่ต้องให้แต่ละท่านมาเริ่มนับหนึ่งใหม่

สายวิชาการเหมือนไขดาว สายสนับสนุนเหมือนขนมปัง สมัยก่อนไขดาวคือวิชาการ ทำของตัวเองไปในยุค 4.0 ไม่ใช่การเชื่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่ต้องยกสายสนับสนุนเพื่อทำให้เห็นว่าจะพัฒนาไปอย่างไร เพราะสายสนับสนุนเป็นเสมือนผู้เก็บข้อมูล และสามารถสะท้อนกลับในสายวิชาการได้ ขณะเดียวกันสายสนับสนุนจะต้องเป็นผู้ล่าสิ่งต่าง ๆ ในการบริหารจัดการให้เกิดประสบความสำเร็จได้ คือ ระบบกับคนต้องไปด้วยกัน

งานสรรหาต้องบริหารจัดการและต้องพัฒนาให้คนในระบบพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ในเรื่องของคน ต้องมีการพัฒนา เรื่องที่หนึ่งคือต้องปลูก คือการพัฒนาคน การปลูกคือสิ่งที่เมื่อเราอยู่นาน ๆ ดินจะแข็ง

การปลูกวันนี้คือการพรวนดินท่าน ให้ดินมี Fresh Air มีอากาศใส่ลงไป เหมือนปุ๋ย แล้วการที่เป็นเชิงลึกจะเกิดเป็นฉลาดกว้าง

นอกจากปลูกแล้วต้องเก็บเกี่ยวให้เกิดเป็น Productivity คือไม่ให้คิดคนเดียว ทำคนเดียว

ในมหาวิทยาลัย ต้องศึกษาบริบทก่อนที่เข้ามาบ้าง

## ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

1. หลักสูตรนี้ทำเป็น Flow คือกระบวนการแน่นอนที่มีการวางแผนกับท่านอธิการบดีและรองอธิการบดีไว้ และในวันนี้ได้มา Execute 10 วัน

2. หลังจากจบหลักสูตรนี้แล้วเราต้องเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ หลักสูตรนี้มีอะไรแตกต่างจากหลักสูตรอื่น อยากให้คิดร่วมกันว่าการลงทุนครั้งนี้จะประสบความสำเร็จอย่างไร และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงแต่ละคนไม่มากนักน้อย

3. ต้องเตรียมตัวและวางแผนให้ดี และถ้าไม่เข้าใจอย่าเก็บไว้ ให้ถามเพื่อน เพราะถ้าเราไม่เข้าใจ เราจะไม่สนุกกับมัน เมื่อไหร่ก็ตามที่ตั้งใจเรียน ให้ถามเพื่อน และถามคนที่มาด้วย

4. สภาพแวดล้อม เรื่องสังคม เรื่องผู้สูงอายุ เรื่องดิจิทัล ท้ายสุดแต่ทุกท่านต้องมองเรื่อง Macro ต้องรู้ว่าเราขับเคลื่อนด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป จุดแข็งที่นี้คือศิลปวัฒนธรรม แม้ TSU ไม่ใช่อันดับหนึ่งของภาคใต้ แต่พร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่คือออกไป

สิ่งที่ฝากไว้ในหัวข้อการเรียนรู้

เราต้องแยกระหว่าง Happy at Work กับ Happy Workplace ให้ได้ คือฝ่ายสนับสนุนต้องทำงานโดยมี Passion มี Purpose และมี Meaning เพราะในเมืองนอกนั้นมองเรื่อง Happy Workplace เป็นหลัก

ในหัวข้อดิจิทัลอยากให้ทุกท่านไปดู Stakeholder กลุ่มชน คุณก็เรียนว่ามีการเชื่อมโยงกับเราหรือไม่ สมาร์ทโฟนเราต้องฝึกก่อน แล้วเราต้องมองไปข้างนอก ในลักษณะ Blue Ocean ให้เราร่วมมือกัน และมีฝ่ายสนับสนุนร่วมด้วย เพราะยังมีตลาดอีกมากรวมถึงต่างประเทศด้วย เพราะโลกของเราไร้พรมแดน ให้มีการถกเถียงกัน

การสื่อสารภายในและการสื่อสารข้างนอก ทั้งในองค์กรและข้างนอก ซึ่งหมายถึงการสร้างแบรนด์ TSU ในอนาคตด้วย

สรุป

1. การเรียนครั้งนี้ประกอบด้วย Chira Way คือ Learning how to learn คือคิดร่วมกัน ประกอบด้วยคิดตามความเป็นจริง ตอนนี้อยู่ตรงไหน จะไปไหน จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างไร

2. ค้นหาตัวเองว่าคุณค่าของแต่ละท่านที่อยู่ที่ TSU เพื่ออะไร คือเราจะมีส่วนร่วมในการทำให้มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นเลิศได้อย่างไร

- โอกาสคืออะไร
- อุปสรรคคืออะไร
- เราจะใช้จุดแข็งของเราอย่างไร และให้ผลผลักดันออกมา
- อย่างทำงานคนเดียว

3. Chira Way คือ Process ที่กระตุ้นให้คิดร่วมกันภายใต้ทฤษฎี 2 R's คือ Reality และ Relevance ประเด็นหลักคืออะไรที่เราต้องแก้ปัญหาให้เราหลุดพ้นไปได้

การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ในหลักสูตรที่เราจะมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์มีเรื่องเทคนิควิธีการต่าง ๆ แต่ในเรื่องที่เราประสบอยู่คือสภาพแวดล้อมในพื้นที่ มีเรื่องกระบวนการในอื่นอาจไม่ใช่ที่นี่

ตอบ สิ่งที่จะพูดในบริบทภาคใต้ ให้คนที่นี้พูดจากผู้ที่ประสบปัญหาและเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

2. เชื่อว่าหลักสูตรนี้เป็นสิ่งที่ดีเหมาะกับพวกเรา ในเรื่องภาวะผู้นำในตอนนี้เชื่อว่ามี แต่การใช้จริงในระบบราชการ เราได้แนวคิดที่ดี แต่เราเป็นผู้บริหารระดับต้น คือต้นอยู่ในระดับโคน การนำไปใช้ได้จริงจะใช้อะไรในเมื่อผู้บริหารระดับบนไม่ได้มีมุมมองแบบเดียวกัน

ตอบ วิชาไม่ได้สอนผู้นำในตำแหน่งบังคับบัญชา อย่างคนในตอนนี้ถึงไม่มีตำแหน่งก็มีคุณค่าได้ หมายถึง มีความสามารถในการศรัทธาให้คนอื่นเชื่อหรือไม่ แต่สงครามนี้เป็นสงครามยืดเยื้อ ไม่ใช่จบไปแล้วไปใช้ทันที ต้องค่อย ๆ ซึมเรื่อย ๆ ปรับพฤติกรรมเรื่อย ๆ และนำไปปรับใช้ อะไรที่ยังไปในสมองจะสามารถนำไปใช้ได้ ผู้นำไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่ง แต่ต้องมีประสบการณ์ในการนำไปใช้ได้

### อาจารย์อัมพา อารมณ์ทิพย์

1. การเป็นผู้นำที่ดี ต้องเป็นผู้นำแบบ 360 องศา คือเราจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารเมื่ออยู่กับใครอย่างไรก็ได้

2. การบริหารแบบมุ่งผลลัพธ์ เราต้องดูว่าเราตอบสนองได้ระดับไหน เราต้องทำงานเป็นทีม ไม่ใช่คนทีม แต่การตั้งเป้าหมายของเราต้องเป็นการตั้งเป้าหมายที่ทำได้แบบเขย่ง ๆ คือทำได้แบบทำท่ายแต่อย่าสูงเกินไป

3. สายสนับสนุนในปัจจุบันมีการพัฒนามากขึ้น จะเหมือนในอดีตไม่ได้ อย่างในอดีตผู้บริหารชี้จรวดแต่สายสนับสนุนนั่งเกวียนไม่ได้ ต้องมีการพัฒนาด้วยกัน ไม่สามารถทำสายวิชาการ หรือสายสนับสนุนอย่างเดียวได้สำเร็จ ต้องทำงานควบคู่กัน เช่นเดียวกับหมอและพยาบาลต้องทำงานควบคู่กัน ในปัจจุบันสายวิชาการเข้าใจสายสนับสนุนมากขึ้น

4. การปรับปรุงบุคลิกภาพ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ต้องวิเคราะห์ว่าตัวเองมีจุดเด่น จุดด้อยอะไร และต้องมีกลยุทธ์คอยชี้แนะ แล้วเราต้องปรับปรุงตนเอง หรือองค์กรก็สามารถช่วยได้

5. ทีม การทำงานเป็นทีม หัวหน้าทีมต้องเลือกดรัมทีมของตัวเอง คนที่เป็นหัวหน้าทีมต้องเลือกดรัมทีมที่คุยกันรู้เรื่อง แต่ไม่ใช่เห็นพ้องตามเราทุกอย่าง ต้องมีคนเห็นต่างด้วย และทุกความเห็นหล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียว

6. การสื่อสาร ต้องมีการคุยรู้เทคนิคในการสื่อสารอย่างไร เวลาสถานที่ช่องส่งต้องเชื่อมโยงกัน

7. การทำงานต้อง Put the right man on the right job ต้องดู Competency ดู Job Description บางคนเก่งแล้วอาจมีการมอบหมายเป็น Job Assignment

8. การสร้างผลงานนวัตกรรม ในอดีตมองเห็นว่าเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเป็นมาก่อน แต่ในวันนี้นวัตกรรมเป็นกระบวนการหรือ Input ได้ ยกตัวอย่าง Kaizen คือเปลี่ยนแล้วดี เปลี่ยนจากเดิม ทำแบบใหม่ แล้วลดขั้นตอน และ Flow ของงาน งานบางงานอาจทำควบคู่กันได้ไม่ต้องเรียงกัน อย่างไรก็ตามต้องเข้าใจว่าเป็นนวัตกรรมกระบวนการ ผลลัพธ์ หรือปัจจัยนำเข้า และนวัตกรรมจะยั่งยืนได้ก็ต้องผ่านวงจรคุณภาพ 2 รอบ

9. เป็นดินที่แข็งระยะหนึ่งแล้ว ถ้าผ่านการใส่ปุ๋ยจะเป็นดินร่วน หวังเป็นเช่นนั้น เช่นเดียวกับคณะแพทย์

10. เป้าหมายเป็นได้ทั้งวิชาการ และบริหาร อย่างไรก็ตาม องค์กรต้องมีการวางแผนด้วย ต้องมีการเลือกเอาระหว่าง Career Path ระหว่างฝ่ายวิชาการและบริหาร อย่างฝ่ายวิชาการสามารถติดตัวได้ตลอด

### อาจารย์พิชญ์ภรณี จันทรมล

ทั้ง 5 กลุ่มทำออกมาแล้วตรงกันสรุปได้ว่าสิ่งที่คาดหวังไปเกิดการพัฒนา

1. ต้องการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งตรงนี้เป็นหัวใจที่ท่าน อธิการบดี รองอธิการบดี ดร.จิระ และฝ่ายวิชาการคิดร่วมกัน หลายคนที่เป็นคนเก่งสื่อสารไม่ได้ ไม่กล้าสื่อสาร ดังนั้นการสร้างภาวะผู้นำ กระบวนการ ดร.จิระ สร้างได้แน่นอน ภาวะผู้นำไม่สามารถสร้างได้ 1 วัน แต่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมเป็นเวลานาน กระบวนการจะดึงจุดเด่นขึ้นมา

เราจะเป็นผู้นำไม่ได้ถ้าไม่กล้าหาญ และจะกล้าหาญไม่ได้ถ้าไม่มีความมั่นใจ

ผู้นำบางคนอาจเป็นภาวะผู้นำตามธรรมชาติ ซึ่งเกิดขึ้นจากความกดดันในการผลักดันขึ้นมา กระบวนการ ดร.จิระ จึงเป็นกระบวนการเรียนรู้แบบนิเวศวิทยา คือสอนเรื่องคนและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมของ TSU ของภาคใต้ที่มากกระทบกับแต่ละท่าน

ระบบนิเวศวิทยาในกระบวนการนี้ คือสิ่งที่มองไม่เห็นในหลักสูตรนี้จะทำให้เห็นการสังเกต มากขึ้น เป็นระบบที่เสริมให้ตัวเราดีขึ้นเรื่อยๆ มีความรู้มากขึ้น

2. มีกระบวนการวิธีการในการพัฒนางานตนเอง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หลายกลุ่มพูดเรื่อง Change ไม่ได้มองที่สายสนับสนุนอย่างเดียว ด้วยความตั้งใจที่อยากจะก้าวหน้า จะมองเห็นช่องทางใหม่ ๆ และแม้ไม่อยู่ในสถาบันนี้จะเป็นกำลังสำคัญของสถาบัน ถ้าเป็นสายสนับสนุนจะต้องหาอะไรที่โดดเด่นอย่างหนึ่งที่ทำให้สายวิชาการมอง

3. มีความรู้สดใหม่แบบ 360 องศา คือทฤษฎีแนวนอน เป็นความรู้ที่บางครั้งไม่ต้องหาเอง แต่เป็นความรู้ที่ฝ่ายวิชาการหาให้ได้อยู่แล้ว

4. ยกระดับการทำงานให้เป็นมาตรฐานสากล Benchmark แสดงถึงว่ารู้ว่าตัวเองมีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร เรารู้จักความหลากหลายอะไรบ้าง

5. E-University อย่งไรก็ต้องไป

6. การบริหารจัดการทีม และการสร้างเครือข่าย มีวิธีการในการปรับบทบาทหน้าที่ให้แต่ละฝ่ายสนับสนุน ซึ่งถ้าหลายครั้งมองว่าไม่ดี แต่คนส่วนมากดี หน้าที่ของเราที่อยู่ในทีมคือทำให้เด่นขึ้นมา

7. สร้างแรงบันดาลใจ สร้างพลังในการทำงานต่อเนื่อง มีความสุข มี Productivity Happy workplace กับ Happy at work ไปด้วยกัน

8. การบริหารจัดการ เข้าใจเรื่องการใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า ใช้คนได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

9. Innovation การคิดอะไรใหม่ๆ ต้องสังเกตสิ่งเก่าก่อน เช่นบางครั้งเป็นเรื่องเก่า แล้วมาต่อยอด ในเชิงนวัตกรรมสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

10. High Bridge การสร้างลูกผสมให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ วันนี้เป็นเพียงการยืนยันที่ชัดเจน

## วิชาที่ 2 Learning Forum & Workshop

หัวข้อ ภาวะผู้นำทัศนคติ (Mindset) และการทำงานในยุคที่โลกเปลี่ยน

โดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

หัวข้อ ภาวะผู้นำทัศนคติ (Mindset) และการทำงานในยุคที่โลกเปลี่ยน

Quotations

“Managing is doing things right ,  
Leadership is doing the right things.”

Peter Drucker

ผู้นำมีทางเลือก คือต้องคุ้มค่าด้วย ส่วนผู้บริหารทำสิ่งที่ถูกกฎหมาย และถูกกฎระเบียบ

“Don’t tell people how to do, tell them what to do and let them surprise with results.”

George S. Patton

“Leadership is an art of getting someone else to do something you want because he wants to do it.”

Dwight D. Eisenhower

34th President of the United States

ถ้าสิ่งที่ผู้นำ ลูกน้องเห็นว่าดี เห็นว่ามีคุณค่า เขาก็อยากทำ

“Leadership is a dealer of hope”

Napoleon

“ผู้นำส่วนหนึ่งมาจากพรสวรรค์ แต่สิ่งสำคัญคือการเรียนรู้ และสามารถฝึกฝนได้”

จีระ หงส์ลดารมภ์

“The key to successful leadership is influence not authority”

K. Blanchard.

ผู้นำมาจากอิทธิพลในทางดีคือ Influence

ประเด็นท้าทายของมหาวิทยาลัยทักษิณในกระแสของการเปลี่ยนแปลง

1. คุณภาพของทุนมนุษย์ – คุณภาพของการศึกษาของประเทศ
2. ความคาดหวังและการสร้างคุณค่าให้แก่สังคม
3. การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่แน่นอน และคาดเดาไม่ได้
4. การพัฒนา TSU เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

5. การพัฒนา TSU เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม
6. การพัฒนา TSU เป็นองค์กรแห่งความสุข
7. การจัดการกับปัญหาการทำงานร่วมกันของคนต่าง GEN
8. การจัดการกับสิ่งที่มองไม่เห็น (Intangibles)
9. การจัดการกับความแตกต่าง หลากหลาย (Diversity)
10. การพัฒนาจาก Good to Great
11. ฯลฯ

สาเหตุของการเปลี่ยนแปลง

1. เทคโนโลยี
2. ความต้องการของลูกค้า
3. พฤติกรรมของคน
4. พฤติกรรมของสังคม
5. Lifestyle
6. วิธีการเรียนรู้
7. วิธีการทำงาน
8. นโยบายการเมือง นโยบายประชานิยม
9. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และ AEC
10. โครงสร้างประชากร
11. ฯลฯ

คน

ปัจเจกบุคคล

ภาวะผู้นำ

ความหลากหลายของคน (Diversity)

ทุนมนุษย์

ทักษะ ทักษะคิด ความรู้

ความสุขและความพอใจ (Passion) ในการทำงาน

เป้าหมายในการทำงาน

8K+5K มีหรือยัง

ฯลฯ

องค์กร

นโยบายของรัฐ

Vision ขององค์กร

สร้าง Competency เพิ่ม  
กฎ ระเบียบ  
วัฒนธรรมองค์กร (Learning Culture)  
องค์กรต้อง Lean & Mean  
แรงจูงใจ  
คุณธรรม จริยธรรม  
Core Value  
การทำงานร่วมกัน (Teamwork)  
รางวัลที่ได้รับ  
 ฯลฯ

ผลประโยชน์/ความเป็นเลิศ  
ความสุขของพนักงาน  
ความพอใจของลูกค้า  
ROI ต่อทรัพย์สิน  
Productivity ที่เพิ่ม  
คุณภาพที่ดี  
ยั่งยืน/สมดุล  
ความสมดุลของชีวิตงาน/ครอบครัว  
CSR  
จิตสาธารณะ  
 ฯลฯ

สิ่งที่ต้องคิดคือ เราและองค์กรต้องไปด้วยกันหรือไม่

ผู้นำกับผู้จัดการ

ถ้าเราจะทำให้ TSU เป็นเลิศ เราต้องทำให้เป็นผู้จัดการที่ดี และเป็นผู้นำที่ดี

ผู้นำและผู้จัดการแตกต่างกันอย่างไร?

ผู้นำ

เน้นที่คน

Trust

ระยะยาว

What , Why

มองอนาคต ขอบฟ้า/ภาพลักษณ์



เน้นนวัตกรรม

Change

ผู้บริหาร

เน้นระบบ

ควบคุม

ระยะสั้น

When , How

กำไร/ขาดทุน ทุก 3 เดือน

จัดการให้สำเร็จ มีประสิทธิภาพ

Static

ผู้นำและผู้จัดการ

- คนที่เป็นผู้นำที่ดี ต้องเริ่มต้น จาก What? How? และจบที่ Why?
- แต่คนเป็นผู้จัดการที่ดี เริ่มต้นจาก What? How? แต่ไม่จบที่ Why?

ฝ่ายสนับสนุน

- ฝ่ายสนับสนุนจะทำอะไรให้มองที่ Demand Side ให้ดี ให้ดูคุณค่าของคุณว่าใช้ได้หรือไม่?
- ฝ่ายสนับสนุนจะอยู่ได้ ต้องมีคุณค่าทางสังคมให้เรา
- หลักสูตรนี้คือสร้างโอกาสให้เรามาพบกัน และเมื่อได้โอกาสแล้ว อย่าปล่อยโอกาสให้ผ่านไป โอกาสมาอยู่ตลอดเวลา ความสำคัญอยู่ที่ได้ฉกฉวยโอกาสได้หรือไม่ เมื่อมีโอกาสต้องเอาชนะให้ได้ ต้องแบ่งคนเป็นชั้น และถ้าเมื่อไหร่ติดอาวุธทางปัญญา จะเป็นประโยชน์มาก ให้แต่ละคน Self Motivation ตนเอง ทำโอกาสให้มีศักยภาพมากขึ้น

ชนิดของผู้นำ

- Trust / Authority Leadership แม้ว่าไม่มีตำแหน่งใหญ่ก็เป็นผู้นำได้ถ้าได้รับศรัทธาจากสังคม
- Charisma Leadership
- Situational Leadership
- Quiet Leader Leadership
- Transformational Leadership เปลี่ยนกระบวนการทั้งหมด
- Transactional Leadership ทำสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิม
- Authenticity Leadership ผู้นำต้องเป็นตัวตนของตนเอง

ศ.ดร.จิระได้วิเคราะห์ตัวอย่างผู้นำที่โลกกำลังให้ความสนใจในยุคปัจจุบัน และผู้นำที่สำคัญของไทยไว้ดังต่อไปนี้

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 พระมหากษัตริย์ผู้ครองหัวใจคนไทยและคนทั้งโลก

ตัวอย่างหลักการทรงงานของพระองค์ท่าน..สะท้อนบทเรียนเรื่อง “ภาวะผู้นำ” อย่างไร?

- ภูมิสังคม
- รู้จริง (เป็นระบบ)
- เริ่มจากจุดเล็ก ๆ
- เรียบง่าย (ประโยชน์สูงสุด)
- ไม่ติดตำรา
- ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ
- อธรรมปราบอธรรม
- ขาดทุนคือกำไร
- ปลุกป่าในใจคน
- ยึดความถูกต้อง
- ประโยชน์ส่วนใหญ่
- องค์กรรวม
- บริการที่จุดเดียว
- มีส่วนร่วม
- รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง
- เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา
- รู้ รัก สามัคคี
- ระเบิดจากข้างใน
- ฟังพาดตนเอง
- ตั้งใจ (ความเพียร)
- ซื่อสัตย์
- อ่อนน้อมถ่อมตน
- พออยู่ พอเพียง (เศรษฐกิจพอเพียง)

คุณสมบัติของผู้นำตามแนวทางของ Mandela

1. กล้าหาญ
2. ต้องรุกได้ แต่ต้องตั้งรับ และไม่ประมาท
3. การนำอยู่ข้างหลัง จะต้องแน่ใจว่า คนที่เรายกย่องให้มีบทบาทอยู่ข้างหน้า ต้องให้เขามีความรู้สึกว่า เขาได้นำอย่างน่าภูมิใจ และสมศักดิ์ศรี
4. ถ้าจะจัดการบริหารศัตรู ต้องรู้จักศัตรูให้ดี
5. การจะอยู่อย่างผู้นำควรใกล้ชิดกับเพื่อน แต่กับคู่แข่ง หรือคนที่เราไม่ชอบ ต้องใกล้ชิดมากกว่า
6. มีภาพลักษณ์ที่ดี ต้องปรากฏตัวตามที่ต่าง ๆ อย่างมีเกียรติและสง่างามเสมอ
7. ไม่นั่น ถูกหรือผิด แบบ 100% หรือ ขาวหรือดำ 100% มีการประนีประนอมที่เหมาะสม แต่รักษาหลักการไว้ และหาทางตกลงกันได้แบบ Win – Win

8. รู้ว่าจิ้งหะไหน จะ "พอ" หรือ จะ "ถอย"

#### 8 Rules of Leadership (Obama)

1. สร้างศรัทธาและความมั่นใจ Trust และ Confidence แก่ผู้ร่วมงานและแนวร่วม
2. เป็นผู้นำต้องรู้ว่า จะพาประเทศไปทางไหนโดยสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communicate your Vision Effectively)
3. สร้างให้คนส่วนใหญ่ เข้าถึงประวัติ ความสำเร็จ ความสามารถที่สะสมมาในอดีต สร้างชื่อเสียง (Build Strong Reputation)
4. สร้าง Networks ในทุกๆ แห่ง โดยเฉพาะในจุดที่ตัวเองอาจจะไม่มีโอกาสได้สัมพันธ์มาก่อน (Make Friends in Unusual Places)
5. ทุกคนที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ใช่มีแค่ High performance ของความสำเร็จของบางกลุ่ม แต่ต้อง All hands คือการให้ทุกๆ คนมีส่วนได้ส่วนเสีย ก็คือการสร้างทีมงานที่ทุกคนทำงานร่วมกัน
6. สร้างความหลากหลายให้เป็นมูลค่าเพิ่ม (Diversity to value added)
7. ใช้ Technology ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่นการสร้าง Social Network ก็ให้คน 2 ล้านคน ช่วยสนับสนุนการเงินในช่วงหาเสียง
8. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่เพื่อนร่วมงานทุกคน (Motivation and inspiration)

#### คุณสมบัติของผู้นำของฮิลลารี คลินตัน

1. เรียนรู้ตลอดชีวิต
2. อย่าพอใจกับปริญญาเท่านั้น
3. อย่าพอใจกับการเรียนในห้อง (Formal Learning)
4. สนุกกับการคิดนอกกรอบ
5. สนุกกับการคิดข้ามศาสตร์
6. ถึงจะเก่งอย่างไร ก็ต้องรับฟังคนอื่น

#### 6 of the Dalai Lama's Leadership Principles

1. อย่าสั่งการ ต้องเป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน
2. ถ้าต้องการเรียนรู้อะไรบางอย่าง ต้องฟัง และค้นคว้าหาข้อมูล
3. อย่าคิดว่าตัวเราคิดถูกทุกเรื่อง หากมีคนที่ไม่เหมือนเราซึ่งคุณคิดว่าไม่ถูกต้อง...ต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้
4. มีอารมณ์ขัน อย่าโกรธง่าย รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
5. สอนให้คนรู้จักคิด หาคำตอบได้ด้วยตัวเอง อย่าบอกคำตอบหรือหาทางออกให้ทุกเรื่องทุกเรื่อง
6. มีความรับผิดชอบ

#### 4 E's Leadership ( Jack Welch )

1. Energy มีพลัง
2. Energize สามารถกระตุ้นให้คนอื่นมีพลัง
3. Edge เด็ดขาด กล้าตัดสินใจ
4. Execution ลงมือทำให้เกิดความสำเร็จ

#### 4 Roles of Leadership (Stephen Covey)

1. Path finding การค้นหาเส้นทางความก้าวหน้า/การพัฒนา
2. Aligning กำหนดทิศทางไปในแนวทางเดียวกัน
3. Empowering การมอบอำนาจ
4. Role Model การเป็นแบบอย่างที่ดี

#### ทฤษฎีล่าสุดของ Jack Welch

Leader / Teacher

#### Leadership Roles (Chira Hongladarom's style)

1. Crisis management การจัดการภาวะวิกฤต
2. Anticipate change คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงได้
3. Motivate others to be excellent การกระตุ้นผู้คนสู่ความยอดเยี่ยม
4. Conflict resolution การแก้ไขความขัดแย้ง
5. Explore opportunities การสร้างโอกาสแก่ผู้อื่น
6. Rhythm & Speed รู้จักใช้จังหวะและความรวดเร็ว
7. Edge ( Decisiveness ) กล้าตัดสินใจ
8. Teamwork ทำงานเป็นทีม
9. Uncertainty Management การบริหารความไม่แน่นอน

#### ภาวะผู้นำของ Peter Drucker

1. Ask what needs to be done ถามตัวเองว่าเราต้องทำอะไรให้สำเร็จ
2. Ask what's right for enterprise ถามว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกต้องที่ต้องลงมือทำ
3. Develop action plans พัฒนาแผนปฏิบัติการ
4. Take responsibility for decision รับผิดชอบต่อการตัดสินใจ
5. Take responsibility for communicating รับผิดชอบต่อการสื่อสาร
6. Focus on opportunities not problems มุ่งที่โอกาสไม่ใช่ปัญหา
7. Run productive meetings จัดให้มีการประชุมที่สร้างให้เกิดผลผลิต
8. Think and say We not I คิดและพูดด้วยคำว่า “เรา” ไม่ใช่ “ฉัน”

8 K's : ทฤษฎีทุน 8 ประเภทพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Human Capital	ทุนมนุษย์
Intellectual Capital	ทุนทางปัญญา
Ethical Capital	ทุนทางจริยธรรม
Happiness Capital	ทุนแห่งความสุข
Social Capital	ทุนทางสังคม
Sustainability Capital	ทุนแห่งความยั่งยืน
Digital Capital	ทุนทาง IT
Talented Capital	ทุนทางความรู้ ทักษะและทัศนคติ

5 K's (ใหม่) : ทฤษฎีทุนใหม่ 5 ประการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์

Creativity Capital	ทุนแห่งการสร้างสรรค์
Knowledge Capital	ทุนทางความรู้
Innovation Capital	ทุนทางนวัตกรรม
Emotional Capital	ทุนทางอารมณ์
Cultural Capital	ทุนทางวัฒนธรรม

John Kotter ผู้เขียนหนังสือเรื่อง Leading Change พูดถึง กลยุทธ์ในการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอน โดยถือเป็นภาระของผู้บริหารที่จะต้องกระตุ้นองค์กรให้เปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. สร้างความรู้สึกถึงตระหนักถึงความจำเป็น สร้างความรู้สึกกระตือรือร้น และเร่งด่วนที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Establishing a sense of urgency)
2. การรวมกลุ่มที่มีพลังมากพอที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Forming a powerful guiding coalition)
3. สร้างวิสัยทัศน์ (Creating a vision)
4. การสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ (Communicating the vision)
5. การให้อำนาจ และทำให้คนในองค์กรดำเนินการตามวิสัยทัศน์ (Empowering others to act on the vision)
6. การวางแผนเพื่อให้เกิดความสำเร็จในระยะสั้น (Planning for and creating short-term wins)
7. ประมวลผลการปรับปรุงเหล่านี้ให้ครบถ้วน (Consolidating Improvements and Producing Still More Change)
8. ปลุกฝังวิธีใหม่ในองค์กรให้คงอยู่ (Institutionalizing new approaches)

กฎเกณฑ์ 7 Change

1. Complexity
2. Clarity
3. Confidence

4. Creativity
5. Commitment
6. Consolidation
7. Change

Principle 5 ข้อของ Leaders กับ Change

1. แต่ละคนมีความรู้สึกเรื่อง Change แตกต่างกัน
2. ต้องศึกษาความต้องการของแต่ละคนเกี่ยวกับ Change
3. Change กับ Loss ไปด้วยกัน ศึกษาให้ดีว่าจะต้องจัดการกับ loss อย่างไร
4. การคาดหวัง Expectation ต้องบริหารให้ดี
5. ต้องบริหาร Fear หรือความกลัวให้ได้

กฎ 9 ข้อ Chira - Change Theory

1. Confidence มั่นใจ
2. Understanding Future มีความเข้าใจอนาคต
3. Learning Culture มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้
4. Creativity มีความคิดสร้างสรรค์
5. Networking มีเครือข่าย
6. Win step by step ชนะเล็กๆ
7. Keep doing and continuous improving ทำต่อเนื่อง 3 ต.
8. Share benefits ผลประโยชน์ต้องกระจายทุกกลุ่ม
9. Teamwork in diversity สร้างทีมเวิร์คที่มีความหลากหลาย

หลักที่สำคัญ 4 ข้อ เพื่อทำให้เกิด Growth Mindset กับทีม

1. Emotional Intelligence Mindset
2. Connection Mindset
3. Growth Mindset
4. Performance Mindset

หลักที่สำคัญ 4 ข้อ เพื่อทำให้เกิด Growth Mindset กับทีม

Emotional Intelligence Mindset

มีความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้ทีมมีความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ แล้วจะนำไป สู่ความเชื่อมั่นในระดับองค์กร และนำไปสู่การแสดงความสามารถในการทำงานของพนักงาน ถ้าผู้นำมี Emotional Intelligence Mindset จะนำไปสู่ Performance โดยเฉพาะเรื่องของ Loyalty และความเชื่อมั่นในองค์กร

## Connection Mindset

หมายความว่า ผู้นำต้องสามารถถ่ายทอดประสบการณ์และสิ่งที้องค์กรคาดหวังไปสู่พนักงานเพื่อให้เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ทุกภาคส่วนเข้าใจเป้าหมายและทำให้เกิด Connection ไม่ใช่ Communication คำว่า Connect มีความลึกซึ้งมากกว่าการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร แต่รวมถึง Emotion ผู้นำต้องสร้างความรู้สึกร่วมถ่ายทอดเป้าหมายต่างๆ

## Growth Mindset

ผู้นำควรมี Growth Mindset และต้องทำหน้าที่เป็น Mentor เป็นโค้ชเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันกับทีม ตอนหลังองค์กรเน้น Self-coaching เป็นการสร้าง Growth Mindset ตรงไปยังตัวพนักงาน

## Performance Mindset

สร้าง Performance ให้กับเพื่อนร่วมทีม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

คำถามทั้ง 12 ข้อน่าจะเป็นแนวทางคิดและกำหนดตัวการทำงานอย่างต่อเนื่องจะมีคุณภาพคล้าย 3V's เช่น

1. รู้ว่าทำงานถูกคาดหวังอย่างไรและอะไร ?
2. งานที่ทำมีปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรที่เพียงพอหรือไม่ ?
3. ที่ทำงานท่านมีโอกาสทำจุดที่ดีที่สุดหรือไม่ ?
4. ใน 7 วันที่ผ่านมา ได้รับคำชมหรือการยอมรับอย่างไรจากองค์กร
5. ผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าของเราหรือเปล่า
6. มีเพื่อนร่วมงานให้กำลังใจหรือไม่
7. ความคิดเห็นของเราได้รับการยอมรับหรือไม่
8. องค์กรมีเป้าหมาย Purpose หรือภารกิจ (Mission) ที่ชัดเจนหรือไม่
9. มีเพื่อนร่วมงานมีความมุ่งมั่นต่อองค์กรหรือไม่
10. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่เป็นที่ยิ่งหรือไม่
11. ใน 6 เดือน มีคนพูดถึงความก้าวหน้าของคุณหรือเปล่า
12. ใน 12 เดือน ทำงานแล้วได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ บ้าง

## อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

ภาวะผู้นำกับผู้บริหารจัดการบางอย่างทับกันอยู่ แต่บางอย่างแตกต่างกันซึ่งเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ด้วย การเป็นผู้จัดการที่จะยกระดับไปเป็นผู้นำ กว่าจะเป็นผู้นำที่ดีได้ ต้องเป็นนักบริหารจัดการมาก่อน แต่นักบริหารจัดการต้องทำตามสิ่งที่ได้รับมอบหมายคือ Do the thing right คือทำให้สำเร็จ และเมื่อบริหารให้สำเร็จ เราจะสามารถใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ได้ งาน 100 อย่าง เมื่อเริ่มเรียนรู้เป็น แบ่งเวลาเป็น ก็มองในเรื่องอนาคตมากขึ้น ก็ขึ้นมาเป็นผู้นำ Do the right things เราต้องมีสติในการก้าวเริ่มต้นคือจากการดูสิ่งที่เราจะต้องทำก่อนว่าเกี่ยวข้องอย่างไร

เมื่อเริ่มเป็นผู้บริหาร จะต้องเริ่มมีสติปัญญา ในการเรียนรู้มากขึ้น เริ่มมองอนาคตของหน่วยงานว่าถ้า TSU จะเดินไปข้างหน้าจะเป็นแบบไหน และเมื่อทดลองก็จะเริ่มทำ Do the right things

ได้ยกตัวอย่างหนังสือเล่มหนึ่งบอกว่าทำ 20 % ได้ 80% และเมื่ออนาคตมากขึ้น ถ้าคิดแบบผู้จัดการ เราจะสนับสนุนสายวิชาการให้มีนักศึกษามาเรียนปริญญาตรีให้มากขึ้นได้อย่างไร และไม่จำเป็นที่ต้องเรียกคนมาในมหาวิทยาลัยก็ได้

พอเราเป็นผู้นำ เราเลือกสิ่งที่คาดคะเนอนาคตได้ แต่ถ้าเป็นผู้บริหารจัดการให้มองที่ระยะสั้น ๆ ก่อน คือ Do the thing right คืออะไรอยู่ในมือให้ทำสำเร็จก่อน ระยะสั้นหมายถึงพันธกิจมาก่อน พอเริ่มเป็นผู้บริหารจะเริ่มนำพันธกิจมาผูกกับ Vision แล้วส่งไม้ต่อให้คนต่อไปมาช่วยเรา เราจึงได้ขึ้นมาบริหารจัดการได้มากขึ้น

เราต้องรู้จักบทบาทของตัวเอง รู้หน้าที่ของเรา ต้องคาดคะเนได้ว่าจะเดินไปทางไหน เพื่อที่เราจะเดินไปได้ทัน จึงทำให้เราเดินไปในทฤษฎีมากขึ้น เราต้องมีผู้บริหารที่เก่ง ผู้นำที่เก่งต้องมีนักบริหารจัดการที่ดียืนอยู่เคียงข้างเสมอ ยกตัวอย่าง กฟผ. ภารกิจคือสร้างโรงไฟฟ้า คนที่เป็นผู้จัดการ ก็ต้องทำตามสิ่งที่ต้องสร้าง โรงไฟฟ้า คนเป็นผู้จัดการอาจคิดว่าต้องผลิตไฟฟ้าอยู่ แต่ถ้ามองในมุมผู้นำก็ต้องมองเรื่องพลังไฟฟ้าทางเลือก และลดการใช้ไฟฟ้าเป็นต้น และเมื่อใช้ไฟฟ้าพันธกิจหลักจะลดลงไปด้วย ไปดูในวิธีการอื่น ๆ ได้มากขึ้น

สิ่งที่ควรทำ คือต้องเรียนรู้จากมองรอบด้านว่ามีการเปลี่ยนแปลงในแบบไหน การเป็นผู้นำต้องใช้ Rhythm & Speed เป็นคือต้องฝึกตัวเองตลอดเวลา และเมื่อเป็นผู้นำเขาจะเลือกที่จะ Speed เป็นว่าจะเลือกระดับไหนได้

ทฤษฎี 3 วงกลม

เราต้องรู้ว่าองค์กรเป็นแบบไหน เราต้องดูบริบทองค์กรด้วย และถ้าคนศักยภาพไม่พอก็พัฒนา ศักยภาพคนให้มากขึ้น องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่องค์กรต้องมีศักยภาพของคน แต่ยังมีอีวงกลมที่สำคัญคือ Motivation เป็นแรงขับเคลื่อน แรงจูงใจให้ทำงานประสบความสำเร็จ ถ้าเราหาตัวชี้วัดและเคลื่อน วงกลมได้มากเท่าไร ความสำเร็จจะมีมาก มีเรื่องคน เรื่ององค์กร และสิ่งที่ประสบความสำเร็จได้

Mindset คือตัวที่แปรความเชื่อ และความคิดที่ทำซ้ำ ๆ จนกลายเป็นพฤติกรรมได้ เราต้องเชื่อตัวเอง ก่อน ต้องสร้างกำลังใจขึ้นมา ผู้นำต้องเรียนรู้ให้สร้างตัวเองขึ้นมา สร้างให้เกิด Growth เราต้องมีความเชื่อ ขึ้นมาก่อน แล้วในที่สุดเราจะสามารถชนะได้จริง

### ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

เสริมว่าอยากให้โอกาสที่เราเจอครั้งนี้เป็นประเด็นหนึ่งที่เราต้องหาวิธีการจัดการได้ เราต้องจัดการแบบภาวะผู้นำคือ เปลี่ยนจาก Do the thing right มาเป็น Do the right things คือเสนอทางเลือกใหม่ ๆ ซึ่งแทนที่จะสำรวจ What? หรือ How? จะนำไปสู่ความเป็นเลิศได้อย่างไร ทำอย่างไรไปเสริมฝ่ายวิชาการ และให้มหาวิทยาลัยเห็นถึงการเปิดโอกาสให้เราได้แสดง

นอกจากวิเคราะห์ดีแล้ว ต้องทำให้ดี ให้สำเร็จ และเกิด Impact ด้วย



## ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

สิ่งที่อยากแนะนำ มีปัจจัย 2 อันที่อยากเสริมไปคือเรื่องทุนทางจริยธรรม ที่มหาวิทยาลัยควรเน้นคนดี คนเก่ง และคนที่ทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งผู้นำที่ดีในยุคต่อไปต้องเป็นผู้นำที่มองอนาคตให้ออกกว่าอนาคตของเราจะเป็นอย่างไร เป็นการนำเสนอที่มีคุณค่าและนำไปปฏิบัติได้

ในกลุ่มนี้เรื่อง Management tool เมื่อมีอุปสรรคเราต้องใช้ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคให้ได้ เพราะงานที่มีอุปสรรคมาก และเมื่อมีอุปสรรคแล้วจะต้องเอาชนะอุปสรรคมัน ต้องเริ่มเสาะแสวงหา Talent Management ในมหาวิทยาลัยมากขึ้น และถ้าอบรมสไตล์ Chira Way มากขึ้นจะค้นพบ Talent หรือดาวเด่นในองค์กรได้ ที่จะช่วยสนับสนุนทั้งในระดับสนับสนุนและอาจารย์มหาวิทยาลัย

อยากทำ Survey เรื่อง Happy at work กับ Happy workplace แยกกันระหว่างงานที่ทำอยู่ กับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และทำอย่างไรให้คนในองค์กรมี Happy at work ซึ่งเป็นส่วนประกอบของ Happy Workplace

Happy at work มีตัวประกอบ 3 ตัวคือ มี Passion Purpose และ Meaning ซึ่งการมี Passion จะเกิด Excitement ถ้าชอบงานที่ทำอยู่จะอยากทำทุกวัน และมีคุณค่าที่เราได้ทำด้วย

## อาจารย์พิชญ์ภรณี จันทกรมล

2 เรื่องใหญ่คือภาวะผู้นำ อีกเรื่องเป็นตัวย่อยในตัวใหญ่คือ Mindset ซึ่งแม้ไม่ใช่ผู้บริหาร หรือผู้จัดการ ถ้าได้ปรับ Mindset ก็ทำให้มีความสุขได้ ถ้าเป็น Fixed Mindset จะเป็นลักษณะความเก่งที่นิ่งไม่ก้าวมากไปกว่านั้น แต่ถ้าฝึกการ Fixed เป็น Growth ได้จะทำให้เราก้าวมากขึ้น

คนที่ Fixed Mindset จะหลีกเลี่ยงความท้าทาย ทำไปเรื่อย ๆ หรือถ้าปรับเป็น Growth Mindset ต้องให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชา และเชื่อว่าเขาสามารถ Growth ได้มากกว่านั้น หรือบางที่เราไม่ได้ค้นพบตัวเราเองว่าเก่งอะไร แต่ปรากฏว่าเขาทำบางอย่างให้เก่งมาก ให้หาบางอย่างที่ตัวเองเก่งแล้วพยายามที่ท้าทาย

คนที่ Fixed Mindset จะยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่ถ้าเราฝึกให้เป็น Growth ให้ชนะเล็ก ๆ และเมื่อมีอุปสรรคใหญ่ ๆ ให้ปล่อยมัน

สิ่งสำคัญเรื่อง Growth Mindset คือวิธีที่เอาชนะอุปสรรคได้ เราสามารถฝึกให้ Growth ได้ แต่ละคนจะมี Peak Performance ไม่เหมือนกันให้เราหาจุดที่เป็น Peak Performance ให้เจอ ซึ่งหาเจอ จะพบว่าเราทำได้ แล้วเราจะยิ่งมีความพยายามมากขึ้นเรื่อย ๆ

การขยันเท่าไร ถ้า Mindset ไม่ดีจะไปไม่ถึง พวกที่เป็น Fixed Mindset จะท้อ พวก Growth Mindset จะหาทางในการทำสิ่งต่าง ๆ ของเราขึ้นมา

## ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

Mindset คือจิตที่ฝังอยู่ข้างใน ถ้าเราปรับ Mindset ได้เราจะเกิดทัศนคติที่มีความมั่นใจตัวเองมากขึ้น อ่านหนังสือมากขึ้น มีความเชื่อว่าเราทำได้ ๆ ๆ และเกิดเป็นอุปนิสัย เกิดเป็น Habit ซึ่งถ้า Habit ดีจะทำให้เรามีประสิทธิภาพสูงขึ้น อย่งไปทำงานให้ถามว่าอะไรมีความสำคัญที่สุดถึงทำอันนั้น

เกิดจากการปรับทัศนคติ ความเชื่อ นิสัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เรียกว่าการปรับ Behavior

ความสำเร็จมีความสำเร็จมากมาย ไม่ใช่แค่ความสำเร็จเดียว และที่น่าเป็นห่วงคือคนที่สำเร็จตั้งแต่  
อายุน้อย

การได้มาปะทะกันจริงจะทำให้คนมีความสามารถ มีความมั่นใจ มีทัศนคติที่ดีขึ้น คำถามคือสิ่งเหล่านี้  
เป็นการปรับพฤติกรรมที่อยู่แค่ในช่วงเรียนหรือไม่ ดังนั้นหลักสูตรนี้ได้เปรียบตรงที่ก่อนวางแผน และ  
ดำเนินการวันแรก และตอนที่ประเมินผล 6 เดือนหรือ 1 ปี หลังจากที่จบไปแล้ว แต่ความสำเร็จนี้เป็นความ  
สำเร็จขั้นต้นคือการขึ้นบันได จึงอยากผลักดันให้ทุกคนปรับ Mindset เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศในบันไดขั้นที่ 3 ,  
4, 5,...

อะไรที่ฝังในตัวเราและยึดกับเรา และยึดว่าเป็นนิสัยที่ไม่ยอมล้มเหลว เราต้องมี Mindset ที่เป็น  
Quality Mindset ที่บางครั้งอาจไม่จำเป็นต้องมีเครื่องมือด้วยซ้ำ ความเป็นผู้นำของ TSU จึงขึ้นอยู่กับทุกคน  
ร่วมมือกัน ผู้นำที่ดีต้องรู้เรื่องการจัดการที่ดีด้วย ไม่เช่นนั้นผู้นำจะล้มเหลว

การเป็นผู้นำ ถ้านำข้างหน้าต้องมองข้างหลังได้ด้วย ต้องพยายามเปลี่ยนศัตรูเป็นเพื่อนให้ได้

### วิชาที่ 3 การออกแบบโครงการเชิงนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าแบบ 3 V (Value added – Value Creation – Value Diversity) (1/2)

โดย อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทรมล  
อาจารย์วราพร ชูภักดี

ทฤษฎี 3 V

1. Value Added สร้างมูลค่าเพิ่ม
2. Value Creation สร้างคุณค่าใหม่
3. Value Diversity สร้างคุณค่าจากความหลากหลาย

ตัวอย่างกระบวนการคิดเพื่อการออกแบบโครงการเชิงนวัตกรรม

- 1) ประเด็นท้าทาย
- 2) วิสัยทัศน์
- 3) พันธกิจ
- 4) ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- 5) บทบาทของคณะ/หน่วยงานของเรา
- 6) ปัญหา/โอกาส-เพื่อหาทางสร้างคุณค่าแบบ 3 V
- 7) หาไอเดียใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพ/คุณภาพที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่ช่วยให้ประสิทธิภาพสูงขึ้น/ลดต้นทุน (Process Improvement)
- 8) จาก ideas ideas สู่กลยุทธ์/แผนปฏิบัติการโดยสังเขป
- 9) วัดผลอย่างไร

แนวทางของการออกแบบโครงการเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานของมหาวิทยาลัย

1. ชื่อโครงการ
2. หลักการและเหตุผล (ความสำคัญและความจำเป็นของโครงการฯ)(นำเสนอข้อมูลที่ได้ศึกษาเพื่อหาความจำเป็นและความสำคัญของโครงการนี้)
3. วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
4. กรอบแนวคิดของโครงการและยุทธศาสตร์(ทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้อง/นำเสนอข้อมูลที่ได้ศึกษาเพื่อหายุทธศาสตร์หรือแนวทางในการทำโครงการนี้)
5. ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน/Time frame
6. แหล่งเงินทุนและงบประมาณ (เน้นการบริหารจัดการจากทรัพยากรที่มีอยู่)
7. วิธีการประเมินผล
8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ และการค่าแบบ 3 V
9. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค และปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการฯ

10. บทสัมภาษณ์ทัศนะของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการนี้เป็นอย่างไร เห็นด้วยหรือไม่ มองปัจจัยที่เป็นอุปสรรค และปัจจัยที่จะทำให้โครงการนี้สำเร็จอย่างไร

### อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทรมล

การคิดโครงการฯ ให้คิดจาก 2 R's คิดได้หลายรูปแบบ อาทิ

1. การคิดจากนำของเก่าแล้วเล่าใหม่ก็ได้
2. มองที่ตัวปัญหาว่าอยากแก้อะไร หรือคิดเรื่องกระบวนการในการจัดการโครงการ
3. การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

## วิชาที่ 4 Learning Forum

### หัวข้อ การสร้างและบริหารทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

โดย อาจารย์รณกฤต สิทธิพรหม

#### Mindset

กลุ่มความคิด หรือชุดความรู้ที่ต้องใช้เวลาในการสะสม จนเป็น Mindset ก่อนสร้างทีมต้องทำให้ทุกคนเรียนรู้ทักษะเรื่องการทำให้เขาเชื่อตัวเราก่อน

#### การสร้างทีม

- ต้องรู้จักตัวเองก่อน (อาทิ ตัวเองรู้สึกอย่างไร คนอื่นมีความรู้สึกอย่างนั้นเช่นกัน)

#### DANCE Teamwork

1. Dream มีเป้าหมายเดียวกัน
2. Action ลงมือทำตามเป้าหมายและแผน
3. Network สร้างสายสัมพันธ์อันยอดเยี่ยม
  - สายสัมพันธ์เริ่มต้นที่การบริหารในเชิงจิตวิทยาทั้งนั้น ถ้าบริหารดีจะสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีด้วย
4. Communicate การสื่อสารที่ทรงพลัง
  - สื่อสารจากข้างในแล้วไปข้างนอก
5. Enjoy ทำให้ชีวิตสนุก

#### ที่มาของวิธีคิด

ทุกกระบวนการมีต้นเหตุทั้งหมดที่มาจาก Mindset ได้แก่ ประสบการณ์ที่ผ่านมา

#### 1. ครอบครัว

ยกตัวอย่าง คนที่อยู่กับสิ่งไหนมาก ๆ จะเป็นอย่างนั้น

#### 2. การศึกษา

ยกตัวอย่าง รู้สึกไม่ชอบอ่านหนังสือเพราะอะไร เช่นใกล้สอบจะเครียด แล้วต้องอ่านหนังสือ การอ่านหนังสือไปเชื่อมโยงกับความเครียด เลยไม่ชอบอ่านหนังสือ

#### 3. สิ่งแวดล้อม

ทุก ๆ อย่างจะบอกจากกระบวนการเชื่อมโยงทั้งหมด ถ้าเชื่อมโยงได้จะหาสาเหตุเจอ เราไม่ควรที่จะไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นลบ

#### 4. วัฒนธรรม

#### 5. กรรมเก่า

สรุป เริ่มต้นจากความคิด และถ้าทำบ่อย ๆ จะเกิดตัวคุณขึ้นมา

## การป้อนข้อมูลผ่านสัมผัสทั้ง 6

หู ตา จมูก ปาก สัมผัสใจ ผ่านจิตสำนึก สู่เบต้า

เริ่มต้น ให้สร้างความรู้สึกดีกับตนเองก่อน แล้วรู้สึกดีกับตัวเองอย่างไร ถึงเริ่มทำแบบนั้นกับคนอื่น

และเมื่อสิ่งใดก็ตามที่ทำบ่อย ๆ ผ่านจิตสำนึกจะส่งไปสู่ที่นิสัยและจะลงลึกไปที่จิตสำนึก เกิดการ

ปฏิบัติที่ทำโดยอัตโนมัติ

การมองคนอย่างเข้าใจ (ก่อนเริ่มมองใคร ให้มองที่ตัวเองก่อน) อาทิ

คนซีเกียจ เกิดจากอะไร เช่น อาจโดนเลี้ยงมาอย่างสปอย หรืออาจโดนใช้งานมานาน

คนซีไกรธ เช่น สภาพแวดล้อมกดดันที่ทำให้เป็นแบบนั้น ทะเลาะกับที่บ้าน ฯลฯ

โลกนี้มีสองชั้นอยู่เสมอ ก่อนที่จะมองคนอื่นให้มองตัวเองมากขึ้น ให้เรียนรู้ในการเข้าใจตนเอง แล้วจะสามารถจัดการตนเองได้

- รู้สาเหตุเพื่อตระหนัก (รู้กับดัก หาสาเหตุ คู่มือผลลัพธ์ เปลี่ยนอย่างไร)

- โฟกัสเรื่องที่คุณต้องการจะเป็น ต้องการจะรู้ อยู่ที่โฟกัสสมองหรือจิตในการให้ความสนใจ แล้วเราจะสนใจตามนั้น อยู่ที่เราจะออกแบบให้จิตใจเราเป็นเช่นไร เพราะทุกครั้งที่คุณคุย หรือพูด หมายถึงคุณป้อนให้ตัวเองเป็นอย่างนั้น

- เกลียดแบบไหน จะดึงคนแบบนั้นเข้ามามาก หรือเป็นคนแบบนั้นไปเลย

ตัวอย่าง

### 1. กับดัก อีโก้

สาเหตุ 1. ประสบความสำเร็จ 2. ปกปิดความรู้

ผลลัพธ์ 1. เหนื่อยคนเดียว 2. เครียดไม่รู้ตัว 3. ล้าหลัง

เปลี่ยนอย่างไร เมตตา ลดอัตตา

### 2. กับดัก เห็นแก่ตัว

สาเหตุ 1. ทำตามหน้าที่ 2. โดนครอบงำด้วยสมมุติ

ผลลัพธ์ 1. มองไม่เห็นปัญหาที่จะเกิดขึ้น 2. ทำอะไรไม่สำเร็จระยะยาว

เปลี่ยนอย่างไร เมตตา ลดอัตตา

### 3. กับดัก อารมณ์เหวี่ยง

สาเหตุ 1. ไม่เคยทำจิตใจให้สงบ 2. ชอบเสพสื่อแบบไม่เกิดปัญญา

ผลลัพธ์ 1. เครียดง่าย 2. เป็นโรคเรื้อรัง 3. เหนื่อย

เปลี่ยนอย่างไร ฝึกสมาธิ หมั่นเห็นอารมณ์

### 4. กับดัก เกลียดคนแบบ...

สาเหตุ 1. เคยโดนคนลักษณะนั้นแกล้งหรือทำให้ไม่พอใจ

ผลลัพธ์ 1. ดึงดูดคนแบบนั้นเข้ามาในชีวิต 2. เป็นซะเอง

เปลี่ยนอย่างไร เมตตา ให้อภัย รักผู้คนที่ให้มากพอ

### 5. กับดัก วัตถุนิยม

สาเหตุ 1. วัฒนธรรมและโฆษณา 2. ความทะยานอยาก

ผลลัพธ์ 1. มีแต่ของที่ไม่น่าจำเป็น 2. เป็นหนี้ 3. สุขนอกทุกข์ใน

เปลี่ยนอย่างไร 1. ใช้ชีวิตให้เรียบง่าย 2. อย่าเอาชีวิตของเราไปแขวนไว้กับคนอื่น

6. กีบดัก ไม่จัดการการเงิน

สาเหตุ 1. เกลียตวิชาเลข 2. มองว่ารุ่นวาย

ผลลัพธ์ 1. มีปัญหาเรื่องการเงิน 2. มีปัญหาชีวิต

เปลี่ยนอย่างไร 1. เรียนการจัดการการเงินตอนนี้ 2. หาทีมร่วมทำงาน

7. กีบดัก ฉันททำงานเพื่อตัวฉัน

สาเหตุ 1. ถูกสอน 2. ใช้สมองคิดมากไป

ผลลัพธ์ 1. ไม่เจริญเติบโต 2. เห็นแก่ตัว

เปลี่ยนอย่างไร 1. เราเกิดมาทำประโยชน์ให้ผู้อื่น

8. กีบดัก เปื่อทำงานกับผู้คน

สาเหตุ 1. เคยทำงานกับคนเยอะแล้วเรื่องเยอะ 2. เราเป็นคนดึงดูดเข้ามาด้วยความเกลียด

ผลลัพธ์ 1. เจริญเติบโตช้า 2. มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์

เปลี่ยนอย่างไร 1. เปลี่ยนมุมมองคนใหม่ 2. สนใจลักษณะคนที่อยากร่วมงาน

รู้จัก จิตสำนึก และจิตใต้สำนึกหรือยัง ?

จิตสำนึก

- ทำงานตอนรู้ตัว (มีสติ)

- รับข้อมูล

- เหตุผล (ตัวเอง)

สรุป ตรงส่วนที่เป็นจิตสำนึกจะรู้แค่เห็น แค่ฟัง ประสบการณ์เหมือนเดิมมีทั้งดีและไม่ดี มีทั้งสิ่งที่จริง

และสิ่งที่หลอก

- อย่าเพิ่งตัดสินใจตั้งแต่เริ่มต้น

- ทุกอย่างมี 2 ชั้นเสมอ

- ตัดสินได้เมื่อเข้าใจคนก่อน

จิตใต้สำนึก

- เก็บข้อมูล

- ประมวลผล

- อัตโนมัตินี้ (ทำซ้ำบ่อย ๆ)

- ขับเคลื่อนชีวิต

จิตสำนึกและจิตใต้สำนึกทำงานร่วมกันอย่างไร ?

จิตสำนึกและจิตใต้สำนึกทำงานร่วมกันเสมอ

- ป้อน

- ประมวลผล

- ผลลัพธ์
- ผลที่ตามมา

สรุป ก่อนที่จะพูดอะไรออกไป ให้ดูอารมณ์ในช่วงนั้นก่อนว่าดีหรือไม่ ถ้าไม่ดีให้หยุดก่อน แล้วค่อยพูดออกไป ถ้ามองเห็นผลที่ตามมา จะกำหนดได้ว่าจะทำอะไรต่อไป

การทำงานร่วมกัน

- ฉัน/เธอ/คนอื่น คือไม่ว่าทำอะไร มีผลต่อทุกคน

เช่น การป้อนเรื่องไม่ดีก็เป็นการที่เราสิ่งไม่ดีไปกับเขา การป้อนสิ่งที่ดีก็เป็นการใส่สิ่งที่ดีไปกับเขา การพูดถึงคนอื่นไม่ดีก็เหมือนการหลังสารอดรีนาลินให้ตัวเอง แรก ๆ สนุกแต่จริง ๆ จะทุกข์เอง ถ้าเราเข้าใจจะทำให้อารมณ์น้อยลงเลย สิ่งที่ทำคือต้องรู้จักผ่อน และทำความเข้าใจมากขึ้น การใส่รากหรือความคิดบวกลงไป ต้องใช้เวลา อย่าให้อาหารในเรื่องที่ไม่ดี เช่นโกรธ ให้เปลี่ยนไปทำเรื่องอื่นแทน ให้หายใจลึก ๆ ให้เข้าใจทุก ๆ

กระบวนการ

- เรื่องจริง หรือเหตุการณ์ = จินตนาการ (เชื่อมากพอ บ่อยมากพอ)

สังเกตได้ว่าคนสำเร็จส่วนใหญ่จะจินตนาการตอนเช้าและก่อนนอน อยากสำเร็จต้องเชื่อมากพอ คิดอย่างนั้น คิดอย่างไรได้อย่างนั้น

- อดีต - ปัจจุบัน - อนาคต

ให้สนใจเรื่องที่ต้องการจะเป็นแล้วจะมีสิ่งมาเกื้อหนุนคุณ

เรื่องในอดีตมีทั้งลบ และบวก

เรื่องในอนาคตมีทั้งลบ และบวก

- คิด - พูด - ทำ

ไม่ว่า คิด พูด ทำ ทุกสิ่งลงไปก็จิตใต้สำนึกหมดเลย

ถ้าเราไม่สามารถ Control คนอื่นได้ ให้เรา Control ตนเองให้ได้ก่อน

การบริหารจัดการอารมณ์

อารมณ์เปรียบเสมือนน้ำมันที่ทำให้รถไปต่อได้ และมีผลกระทบกับทุกคน  
คืออะไร ?

1. อยู่ในทุกสถานการณ์
2. ลดอัตราเสี่ยงการเป็นโรคเรื้อรัง และติดเชื้
3. มีผลกระทบที่ยอดเยียมกับคนรอบข้าง

คิดบวก

- คิดแบบเข้าใจไม่โลกสวยเกินไป

- การคิดบวกที่เกินพอดีคือการเพ้อ

- การคิดบวกเปรียบเสมือนการเติมพลังงานให้ตัวเอง เป็นการสร้างความสมดุลให้ร่างกาย

จัดการอารมณ์เชิงลบ



## วิธีการเลือกจัดการอารมณ์เชิงลบ อาทิ

1. ระบุ
2. ต้องทำอะไร (สร้างสรรค์)
3. เปลี่ยนที่สนใจ
4. ฉันได้เรียนรู้อะไร
5. ทำอย่างไรให้ดีขึ้น
6. ทำอะไรได้ตอนนี้

## วิชาที่ 5 Learning Forum & Workshop

### หัวข้อ การพัฒนาการทำงานอย่างมีความสุขเพื่อการทำงานที่ทรงประสิทธิภาพ

โดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

#### ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

#### การพัฒนาการทำงานอย่างมีความสุขเพื่อการทำงานที่ทรงประสิทธิภาพ

ในวันนี้อะไรให้สำรวจตัวเองว่ามีความสุขในการทำงานหรือไม่ หมายถึงการไปสร้างความสุขให้กับองค์กร

ใครก็ตามที่อยู่ในองค์กรมีความสุขแล้ว จะทำให้ Productivity เพิ่มขึ้น 20%

ปัจจัยทางลบของฝ่ายสนับสนุนถ้าเกิดขึ้น เกิดขึ้นเพราะอะไร ให้แยกแยะระหว่างบุคคลและองค์กรให้ดี และมีข้อเสนอแนะลดปัจจัยทางลบได้อย่างไร

Passion เป็นได้ทั้ง Dependent และ Independent Variable

ทั้งนี้ถ้า Passion เป็นตัวแปรตาม เราต้องดูว่ามีสิ่งอะไรทำให้เกิด Passion เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากคำว่า Assignment

ทำงานต้องทำงานกับฝ่ายสนับสนุนด้วยกันเอง กับอาจารย์ และกับข้างนอก

Happy at Home กับ Happy at Work บางครั้งเชื่อมโยงกัน

Passion คือตัวแปรที่กระทบ Happy at work

#### How to Develop Passion and Happiness Capital at Work

1. ก่อนทำอะไรให้ค้นหาตัวเองก่อนว่าตัวเองอยู่ตรงไหนในการเรียนรู้ ต้องการอะไรในชีวิตแล้วไปสู่ความเป็นเลิศ

2. รักงานที่ทำอยู่และมีความคลั่งคลีหรือไม่

3. ระวังปัญหาที่อยู่ในกับดักที่ต้องทำตาม

4. เราต้องมีฝีมือในการทำสิ่งที่ชอบด้วย

5. อย่าให้ทุนแห่งความสุขเป็นอะไรที่สลับซับซ้อนคือ Turn Complexity into Simplicity

6. เลือกประเด็นที่แตกต่าง เป็นความจริง และตรงประเด็น

7. Happy at work กับ Happy in life ต้อง Compliment กัน

8. การทำสิ่งที่รัก และมีความสามารถส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

9. แนวคิดต่าง ๆ อาจต้องได้รับการทดสอบ วิเคราะห์หนังสือดี ๆ และนำไปสู่ในการสร้าง

ประสิทธิภาพในการทำงาน

10. Passion ต้องมีความต่อเนื่อง ต่อเนื่อง และต่อเนื่อง

11. มีผลสะท้อนทางบวก

12. ยกตัวอย่าง ดร.จีระ มี Passion ในการสร้างทุนมนุษย์ของประเทศไทย ต้องมี Human Capital ที่ดี Happiness at work เป็นสิ่งที่อยู่ข้างใน ดังนั้นทุกคนจึงต้องมีเป้าหมาย

13. Passion คือส่วนหนึ่งของ Happiness Capital

## ข้อสังเกต

1. การพูดเรื่องทุนแห่งความสุขต้องเน้น การนำไปปฏิบัติไม่ใช่นามธรรม
2. ทุนแห่งความสุขต้อง Authentic คือเป็นของแท้ไม่ใช่จอมปลอม และอยู่อย่างยั่งยืน
3. Happiness Capital ไม่ใช่แนวคิดแบบก้อน ๆ จะต้องเน้นเปรียบเทียบจาก Happy มาเป็น Happier หรือ เปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ Relative Happiness Capital
4. ผมจะเน้นแค่ทุนทางความสุข เพื่อทำงานที่มีประสิทธิภาพของตัวเอง และองค์กรก่อนไม่ได้เน้นเรื่องครอบครัว หรือประเทศ แต่ก็เกี่ยวข้องกัน  
ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างที่บ้านกับที่ทำงานขัดแย้งกัน จะทำให้การทำงานไม่มีความสุข
5. วิธีการเรียน ไม่ใช่ตำราเชิงจิตวิทยา แต่ต้องเน้นความจริง 2 R's คือ - Reality มองความจริง - Relevance ตรงประเด็น
6. การมีทุนแห่งความสุข เป็นจุดเริ่มต้น คือ จำเป็น แต่เป็นสิ่งที่ต้องไปเชื่อมโยงกับทุนอื่น ๆ เช่น มี Heart (Happiness) ต้องมี Head ปัญญา และต้องมี Execution ต้องทำให้สำเร็จคล้ายกับทฤษฎี Fact หรือ Feeling แต่การมี Happiness อย่างเดียวไม่พอ ต้องมี Strategy ต้องมี Data ด้วย จึงไปสู่ความสำเร็จ
7. การเรียนรู้เรื่องทุนแห่งความสุขมีความสำคัญ..ที่มหาวิทยาลัย Harvard เริ่มหลักสูตรนี้ เมื่อ 1998 ปัจจุบัน เด็ก Harvard ทั้งหมดมหาวิทยาลัย กว่า 20 % ลงทะเบียนเรียน  
ควรเน้นให้เด็กมีเป้าหมายและ Purpose ในการเรียน

## Concept : ทุนแห่งความสุข

(1) แนวคิดทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital)

### 8 K's : ทฤษฎีทุน 8 ประเภทพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Human Capital	ทุนมนุษย์
Intellectual Capital	ทุนทางปัญญา
Ethical Capital	ทุนทางจริยธรรม
Happiness Capital	ทุนแห่งความสุข
Social Capital	ทุนทางสังคม
Sustainability Capital	ทุนแห่งความยั่งยืน
Digital Capital	ทุนทาง IT
Talented Capital	ทุนทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

### 5 K's (ใหม่) : ทฤษฎีทุนใหม่ 5 ประการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์

Creativity Capital	ทุนแห่งการสร้างสรรค์
Knowledge Capital	ทุนทางความรู้
Innovation Capital	ทุนทางนวัตกรรม
Emotional Capital	ทุนทางอารมณ์
Cultural Capital	ทุนทางวัฒนธรรม

ในทฤษฎี 8K's ของดร.จีระ Happiness Capital ได้มาจากตัวเองที่ทำงานมาก แต่ขาดความสุขในการทำงาน จนกระทั่งช่วง 10 ปีที่แล้วจึงได้วิเคราะห์เรื่องทุนมนุษย์และทุนแห่งความสุขเป็นทุนที่สำคัญของทุกคน

(2) ต้องแยกให้ออกระหว่าง “ทุนแห่งความสุข (Happiness Capital)” กับ “Happy Workplace” ซึ่งในการสำรวจวรรณกรรม 95% เน้น Happy Workplace ซึ่งหมายความว่า Unit of Analysis จะเป็นองค์กร คือ CEO+HR สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข แต่ Happiness Capital คือ ส่วนบุคคล (Individual) เกิดขึ้นเพราะชอบงาน มีความสุขที่ได้ทำงาน

(3) เพื่อให้เกิด Outcome หรือ Impact ต่อองค์กร การมีทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) เป็นส่วนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ผู้นำต้องทำให้เขามีบรรยากาศในการทำงานแบบ Happy Workplace ด้วย ก็จะเกิดเป็น “ทฤษฎีความสุขแบบ ++”

แต่ก็ยังมีสถานการณ์แบบที่ 2 คือ มีทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) ในการทำงานแต่ไม่ใช่ Happy Workplace เกิดเป็น “ทฤษฎีความสุขแบบ +-” ซึ่งก็จะทำให้ Impact ที่ได้น้อยลง

และสถานการณ์แบบที่ 3 คือไม่มีทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) ในการทำงานแต่องค์กรพยายามสร้าง Happy Workplace เกิดเป็น “ทฤษฎีความสุขแบบ -+” ซึ่งก็ทำให้ Impact ที่ได้น้อยลงเช่นกัน

และสถานการณ์แบบสุดท้ายซึ่งแย่มากที่สุด คือ ไม่มีทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) ในการทำงานและองค์กรก็ไม่สร้าง Happy Workplace เกิดเป็น “ทฤษฎีความสุขแบบ --” ซึ่งก็ทำให้เกิด Impact ด้านลบมากมาย

(4) ปัจจุบันมีการนำเอาแนวคิดของผมไปทำวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากขึ้น โดยให้ Human Capital เป็นตัวแปรตาม (Dependence Variable) ซึ่งต้องหาปัจจัยที่ทำให้ทุนแห่งความสุขสูงขึ้น เช่น ชอบงานที่ทำ รู้เป้าหมายของงาน รู้ความหมายของงาน (ดูที่กฎ 11 ข้อของ ดร.จีระ) ซึ่งถ้าจะมีการวิจัยก็ต้องสำรวจ ทำ Questionnaires ขึ้นมา

### Happiness Capital (Dr. Chira Hongladarom's Model)

1. สุขภาพทางร่างกายและจิตใจพร้อมไม่หักโหม (Healthy)
2. ชอบงานที่ทำ (Passion)
3. รู้เป้าหมายของงาน (Purpose)
4. รู้ความหมายของงาน (Meaning)
5. มีความสามารถที่จะทำให้งานสำเร็จ (Capability)
6. เรียนรู้จากงานและลูกค้าตลอดเวลา (Learning)
7. เตรียมตัวให้พร้อม (Prepare)
8. ทำงานเป็นทีม อย่าทำงานคนเดียว (Teamwork)
9. ทำหน้าที่เป็นโค้ชให้แก่ทีมงานและลูกทีม (Coaching)
10. ทำงานที่ท้าทาย (Challenge)
11. ทำงานที่มีคุณค่า (Enrichment)

ดร.จีระได้เขียนแนวทางการสร้างทุนแห่งความสุข (แสดง 2 ตาราง)

ตารางหนึ่งเป็นวิธีคิดจากประสบการณ์ของผมในช่วงเวลากว่า 30 ปี และอีกตารางหนึ่งท่านได้ปรับปรุงจากแนวคิดของDr.Timothy Sharp นักจิตวิทยาชาวออสเตรเลียที่สนใจเรื่องความสุข หรือ Happiness ผู้เขียนหนังสือ เรื่อง 100 Ways to Happiness. (A guide for busy people)

### Happiness Capital (Sharp/Hongladarom's Model)

1. ออกกำลังกายสม่ำเสมอ
2. อย่าแบกงานที่หนักเกินไป
3. ศักยภาพในการถ่ายทอดในงาน
4. ทำงานในจุดแข็งของตัวเอง
5. มุ่งมั่นในงาน
6. ทำในสิ่งที่อยากทำ ไม่ใช่เพราะต้องทำ
7. อย่าทำงานเครียดและวิตกกังวล
8. บริหารภาระงานให้เหมาะกับตัวเอง
9. ใช้คำว่าขอบคุณกับลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน
10. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุขร่วมกัน

### Concept ทุนแห่งความสุข

ส่วนงานวิจัยอีกแนวหนึ่งก็จะทำให้ Happiness Capital เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อวัด Outcome ขององค์กร ซึ่งเทรนด์ล่าสุด คือ การวัด 3 V ประกอบด้วย

- Value added
- Value Diversity
- Value Creation

ซึ่งในทางสถิติสิ่งที่ยากที่สุด คือ จะวัด Happiness Capital ได้อย่างไร? พบว่า ให้มีการ Rank ออกมาเป็น คะแนน 0 – 10 หรือ 0 – 5 แล้ว เอาค่าเฉลี่ยขององค์กร หรือ ตัวบุคคลมาวิเคราะห์ Productivity ว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติหรือไม่ ?

### ทฤษฎี HRDS เพื่อการสร้างทุนแห่งความสุขและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

- Happiness
- Sustainability
- Respect
- Dignity

ศ.ดร.จีระ ได้ไปอ่านหนังสือ Tal Ben-Shahar เขาตั้งประเด็นไว้ดีมาก การทำงานที่เน้นทุนแห่งความสุข ไว้ 3 - 4 เรื่อง

- ทุนความสุข เกิดจากงานที่ใช้ศักยภาพของตัวเองอย่างเต็มที่
- Job/Career/Calling
- งานที่ทำ อย่าให้ทำเป็นท่อน ๆ ให้เข้าใจ Process ตลอด

- งานที่ต้องมี Impact ต่อคนอื่น

และสุดท้าย..การทำงานอย่างมีความสุขต้องถามตัวเองว่า เวลาทำงานต้องการเน้นเรื่องอะไร?

การทำงานอย่างมีความสุข คือ ต้อง Calling แปลว่า เราทำเพราะหัวใจเราแสวงหา เราจะทำสุดฝีมือ ที่ถึงมรดกที่ดีไว้ แต่แค่เป็น Job หรืออาชีพเราก็จะไม่ประสบความสำเร็จ

ทุนแห่งความสุข คือ สิ่งที่มีมนุษย์แต่ละคนควรจะมี ถ้ายังไม่มีก็จะมีทุน ซึ่งต้องสร้างขึ้นมา วันนี้เราคงจะต้องมองไปอีก 2 เรื่อง คือ มีไปทำไม นอกจากพูดกว้างว่า Happiness Capital สร้าง Performance แค่นี้คงง่ายเกินไป

ศ.ดร.จีระ ได้ไปค้นหา web ของคุณ Alexander Kjerulf ซึ่งมีตำแหน่งใหม่ CHO หรือ Chief Happiness Officer ซึ่งก็เป็นตำแหน่งที่น่าสนใจ ซึ่งเขียนหนังสือ Happy Hour is 9 to 5

คุณ Kjerulf เน้น 10 เรื่องว่า Happiness Capital ช่วยอะไรได้บ้าง?

### ประโยชน์ 10 ข้อของการมีทุนแห่งความสุข

1. ช่วยทำให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ง่ายและได้ผลสูงสุด
2. ทำให้ตัดสินใจได้ดีและรอบคอบ อันนี้จริง เพราะถ้าคน IQ สูงแต่เครียดมักจะผิดพลาดเรื่องการตัดสินใจ
3. ทำให้ตัวเองมี Creativity สูงขึ้น อันนี้ผมเห็นด้วย ผมชอบแนวคิดนี้ ถ้าเราไม่มีความสุขเราก็คิดอะไรไม่ออก แถมยังคิดแง่ลบด้วย
4. ทำให้เราหาทางออกแทนที่จะบ่นว่าปัญหาากจัง
5. มองโลกในแง่ดี (Optimism)
6. มีพลัง (Energy) เพิ่มขึ้น
7. ทำให้กระตุ้น/Motivate and Inspired ได้ง่ายกว่า
8. ไม่ค่อยจะป่วย..เป็นโนนเป็นนี่บ่อย ๆ
9. สามารถเรียนรู้ได้เร็วและสนุก สร้าง Learning Culture ได้ดีกว่าคนที่ไม่มีความสุข
10. มีความมั่นใจว่าจะกล้าทำอะไรนอกกรอบได้มากขึ้น โดยไม่ต้องกลัวว่าจะมีความผิดพลาด อันนี้จริงเพราะถ้าเรามีความกลัว (Fear) เราก็ไม่สำเร็จ ต้องมั่นใจว่ากล้าทำ

ล่าสุด...ศ.ดร.จีระ ชอบหนังสือ เรื่อง How To Be Happy ของ Ligy Webb เปรียบเทียบกับตารางของ ศ.ดร.จีระ

ทุนแห่งความสุข มี 5 ข้อที่สำคัญ คือ

- ต้องมีความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence)
- ทำงานไป..แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ด้วย (Eager to learn from work)
- มีทัศนคติที่เน้นความกตัญญู (Gratitude) ต่อผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ต้องถามว่าฉันให้อะไรกับที่นี้บ้าง
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน (Healthy Relations) อย่าทำอะไรคนเดียว
- แนวทาง 5 K's ของผม คือ ใช้ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) เพื่อแก้ปัญหา อย่าใช้ความเครียดแก้ปัญหา

- ความสัมพันธ์ระหว่างสายสนับสนุนกับอาจารย์ต้องเต็มไปด้วยความเสมอภาค

- ต้องใช้ Mindfulness ต้องมีการควบคุมสติ การควบคุมสติได้ก็คืออารมณ์

## สุดท้าย

Happiness Workers จำเป็นจะต้องอยู่ในบรรยากาศการบริหารจัดการให้เกิดมูลค่าเพิ่มสูงสุด  
ดังนั้น ตัวละคร 3 กลุ่ม ต้องมีความสามารถและจะต้องทำงานร่วมกันกลุ่มแรก คือ CEO – ต้องเป็นคนที่มีความสุขด้วยไม่ใช่เป็น “Unhappy CEO” ก็คงไม่มีใครอยากทำงานด้วย แต่มี “Happy CEO” ก็ไม่พอสองมี “Smart and Happy CEO” คือ รู้จักใช้ศักยภาพของเขาเหล่านั้นอย่างเต็มที่ เช่น

- มอบหมายงานที่เพิ่มความสุข (ทำทนาย)
- ลดการขัดแย้งในองค์กร
- ดูแลวัฒนธรรมองค์กรให้ไปในทางสร้างให้พนักงานเป็นเลิศให้ได้

กลุ่มที่ 2 คือ HR นอกจาก Smart HR แล้วในองค์กรยังต้องมี Smart and Happy HR” บุคคลที่ทำงานกับ Happy People ในองค์กรก็ต้องรู้จัก “ทุนแห่งความสุข” ดี

กลุ่มสุดท้าย คือ Line Managers หรือ Non-HR ก็คงจะต้องเน้นความสามารถในการบริหารพนักงานให้เปลี่ยนจาก สุขน้อย เป็น สุขมาก” หรือ “มีความสุขแล้วได้สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างเต็มที่”

## สรุป

คำว่า งาน หรือ Work ภาษา Hebrew แปลว่า Slave คนไทยส่วนมากจะเป็นทาสของงาน อย่าให้  
งานมากำหนดชะตาชีวิตเรา เราต้องกำหนดทางเลือกของอนาคต  
ทุกท่านยังมีอนาคตสดใสอยู่ขอให้กำลังใจ

## อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทรมล

เรื่องทุนแห่งความสุข มีเรื่องทฤษฎี 3 วงกลม ประกอบด้วย

1. บริบทองค์กร
2. ศักยภาพบุคลากร
3. แรงจูงใจ

ทั้ง 3 ส่วนต้องเชื่อมไปด้วยกัน บางครั้งเราต้องดูตัวเราให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรด้วย 3

วงกลมอธิบายได้จริง คือองค์กรดี แล้วเราดีหรือไม่

1. ทำงานเสร็จตามเป้าหมายหรือไม่
2. ทำได้ตามคุณภาพที่เหมาะสมหรือไม่
3. เครื่องมือที่ทำให้ทำงานมีอะไรบ้าง
  - ทำงานแล้วมียุทธศาสตร์คือ Direction
  - เรียนรู้ยุทธศาสตร์ขององค์กรจะรู้ยุทธวิธี
  - ต้องทำให้สอดคล้องกัน
  - เราต้องเร่ง Speed ในอัตราที่เหมาะสม ทราบว่าเมื่อไหร่ต้องช้า เมื่อไหร่เร็ว และเมื่อไหร่ต้องแสดง
  - ใช้อุปกรณ์เสริม
  - ใช้คนเสริม และกำลังเสริม อย่าประเมินคนผิด ใช้ให้ถูกคน
  - ต้องมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม
  - มีความสุขกับที่บ้านและครอบครัว

**สรุปคือ** ถ้าทั้ง 3 วงกลมทับซ้อนกันมากเท่าไร องค์กรจะดีมากขึ้น

การเรียนรู้ร่วมกันจะเหมือนเป็น Learning Community เราต้องหา Meaning ให้เจอว่าทำเพื่ออะไร ให้เลือกทำในสิ่งที่เราเก่ง ที่เราดี เป้าหมายอะไร แล้ว Passion จะตามมา



## วิชาที่ 6 Learning Forum & Workshop

### หัวข้อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา

โดย อาจารย์เอื้อมพร ปัญญาใส ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ARIP Public Company Limited

#### ข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ข้อมูล คือข้อเท็จจริงดิบ ๆ เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก ถ้าข้อมูลที่เข้ามาดีจะเก็บได้ถูกต้อง  
สารสนเทศคือ การนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อใช้ต่อยอด

ความรู้คือ การนำข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์และสังเคราะห์ได้ เป็นการนำข้อมูลมาประมวลผล

ปัญญา คือการประมวลผล

ทางไอที ในการมองเรื่องการลงทุนสารสนเทศ จะแบ่งประเภทลูกค้ารายใหญ่ รายเล็ก รายกลาง  
Consumer ทั่วไป จะมองว่าองค์กรใหญ่หรือไม่ใหญ่ บริษัทที่มีพนักงานน้อย ใช้ในการปฏิบัติงาน  
ไอทีในแบบค์ถือว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด

#### ประเภทของระบบสารสนเทศ (Information System)

EIS - รวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลสารสนเทศ นำไปใช้ในการวางกลยุทธ์ นโยบาย

DSS – ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถวิเคราะห์ทางเลือกที่เป็นไปได้

- แบบจำลองเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

MIS - ระบบสารสนเทศที่สามารถสร้างสารสนเทศที่ต้องการตามหลักการด้านการจัดการ คณิตศาสตร์ สถิติ  
เพื่อมาจัดทำรายงานลักษณะต่าง ๆ เพื่อการวางแผนและควบคุมการดำเนินงาน

- ได้มาจากฐานข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งจาก TPS

TPS – ระบบช่วยจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ที่เกิดจากการทำธุรกรรม หรือการ  
ปฏิบัติงานในแต่ละวันขององค์กร เช่น ระบบลงทะเบียน การออกใบเสร็จรับเงิน

ES – ระบบผู้เชี่ยวชาญ เลียนแบบวิธีการคิดและแก้ปัญหาจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

- บางครั้งอาจใช้ร่วมกับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent : AI)

OAS – ระบบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น อีเมล ประชุมทางไกล การจัดทำเอกสารต่าง ๆ

เป็นตัวประเมินผลเพื่อตัดสินใจได้ เพื่อตัดสินใจและวางแผนในอนาคตว่าใน Area มีแผนต้องตัดสินใจมากขึ้น  
ข้อมูลสารสนเทศจะให้ผู้บริหารช่วยตัดสินใจได้

#### องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

1. ขั้นตอนการทำงาน (Work Process)

จะมีการวิเคราะห์ Process ไหนที่เข้ามาแทนที่

2. ข้อมูล

3. ฮาร์ดแวร์

4. ซอฟต์แวร์

5. บุคลากร

6. เครือข่าย

## สารสนเทศที่ดี

1. มีความถูกต้อง
2. มีความครบถ้วนสมบูรณ์
3. มีความเชื่อถือได้
4. ตรงประเด็นตามความต้องการ
5. มีความง่าย
6. มีความคุ้มค่า
7. มีความยืดหยุ่น
8. ตรวจสอบได้

คนที่สามารถใช้ IT สารสนเทศได้เร็วทันคู่แข่งจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

## บทบาทของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ MIS

- กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ (What) โดยพิจารณาจากลักษณะงานหรือหน้าที่ของหน่วยงาน
- พิจารณาเวลา (When) ที่ต้องใช้สารสนเทศนั้น เพื่อที่จะกำหนดเวลาในการรวบรวมประมวล และจัดทำรายงานให้สอดคล้องกับเวลาที่ต้องการ
- ทราบว่าจะหาสารสนเทศได้ที่ไหน (Where) จะเป็นแหล่งข้อมูลจากภายในหน่วยงานหรือ ภายนอก
- เข้าใจว่าทำไม (Why) จึงต้องมีสารสนเทศนั้น การเก็บข้อมูลโดยไม่ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็น อาจนำไปสู่การเก็บข้อมูลผิดประเภท หรือการมีข้อมูลมากเกินไปและไม่ได้นำมาใช้
- ทราบว่าผู้ใช้ (For whom) สารสนเทศคือใคร เพื่อจะได้จัดทำรูปแบบในการนำเสนอให้เหมาะสม
- จะใช้เครื่องมืออะไร (How) ในการเก็บรวบรวม ประมวล รักษาสารสนเทศ
- สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่หามาได้
- สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่ได้มา
- ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

## ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

- ระบบบริหารงานทั่วไป
- ระบบงบประมาณ
- ระบบนักศึกษา
- ระบบทะเบียน
- ระบบห้องสมุด
- ระบบบริหารงานบุคลากร
- ระบบทะเบียนพัสดุ
- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง
- ระบบสัญญาและเงินทุน
- ระบบศิษย์เก่า

ระบบที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมแค่ไหน

## Disruptive Technology

เทคโนโลยีเปลี่ยนวิธีการคิด วิธีการทำงานทั้งหมด

## Digital Economy

เปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งหมด เทคโนโลยีเข้ามามีผลหมด การปรับเปลี่ยนรูปแบบโดยใช้ Digital เข้ามาช่วย

## The Fourth Industrial Revolution

อาทิ รถยนต์ไร้คนขับ

## Digital Transformation

1. Engage your customer สร้างความผูกพันลูกค้ามากขึ้น
2. Transform your products / Services นำ Digital มาเปลี่ยนวิธีการทำงาน
3. Empower your employees เลือก Digital ทำงานให้เหมาะสม
4. Optimize your operations เพิ่มศักยภาพ

จะเลือกอันไหนขึ้นอยู่กับว่าอันไหนเป็นอุปสรรค หรือเป็นปัญหาที่อยากแก้ไขก่อน ต้องเลือกการ Balance ในการนำ Digital มาใช้ และสิ่งที่สำคัญ

## Technology Trend

- Cloud Computing การทำงานร่วมกันของเซิร์ฟเวอร์จำนวนมาก
- Big Data and Analytics การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์
- Social Networking : Video/Streaminh/ Live Content
- Internet of Things (IoT) / M2M การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต
- Software Defined Networking
- Mobile Payment/ Cashless
- Cyber Security การพัฒนาระบบความปลอดภัยในโลกไซเบอร์
- AI/ Machine Learning

## การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ปัจจุบันคนจะกลัวข้อมูลส่วนตัวไปสู่สาธารณะได้ จะมีการป้องกันอะไรบ้าง

ตอบ เรื่องส่วนบุคคล และความปลอดภัยของระบบในองค์กร

ส่วนบุคคล พยายามหลีกเลี่ยง Public Wifi , การใช้ชีวิตประจำวันต้องมีนโยบายที่ชัด ต้องมีเรื่อง Security Policy

2. อุปสรรคการนำ IT มาใช้ในระบบราชการ

ตอบ ในมุมสารสนเทศ สิ่งที่ทำให้ดูแย่คือเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย ซึ่งมีความสำคัญมาก ต้องมีระบบขึ้นในการปกป้องข้อมูล

3. ในวงการศึกษามีรูปแบบใดบ้าง การใช้ลายเซ็นสแกนในระบบ IT เอกสารสำคัญมีการปลอมแปลงได้หรือไม่ และจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไรได้บ้าง การนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เรื่องการเงินจำเป็นต้องใช้ Digital Sign หรือไม่

ตอบ จะมีวิธีการทำแล้วนำมาใส่ ซึ่งในเมืองไทยจะมี Vendor ที่ทำได้ ซึ่ง Digital Sign อาจไม่ใช่ลายเซ็นเหมือนก็ได้ ส่วนใหญ่เป็นการส่ง Contract ระหว่างกัน

เรื่อง Digital Sign อาจไม่ต้อง Sign ก็ได้ ระบบที่ทำจะเรียกว่าเป็นระบบ Workflow Process มีคลังข้อมูลว่าลูกค้าแต่ละราย อีเมลล์คนที่คุยกับเรา ใ้กำกับภาษีเป็นอย่างไร และมีการกำหนดวงเงินที่ Workflow ได้ถูกออกแบบไว้ว่าใครจะอนุมัติในขั้นตอนไหน บางครั้งอาจไม่มีลายเซ็น แต่ได้รับอนุมัติ

4. การเก็บข้อมูลที่มีฐานขนาดใหญ่ใช้วิธีการอย่างไร และข้อจำกัดของการใช้ Cloud และการควบคุม

ตอบ มี Data Center ที่เป็นตัว Server ขนาดใหญ่ แล้วใช้วิธีการ Rotate กัน ใช้ Big Data ในการจัดการข้อมูล

Cloud มี 2 แบบ คือ แบบ Public และ Private มีเรื่อง Certificate ในองค์กรที่จะ Move บางอย่างขึ้น Cloud ต้องมีบางอย่างที่เป็น Private Cloud ไม่สามารถเป็น Public Cloud ทั้งหมด เนื่องจากไม่รู้ว่าจะ Data Center อยู่ที่ใคร กฎของแบงค์ชาติต้องบอกได้ว่าข้อมูลเก็บที่ไหน แต่ละแบงค์ต้องทำเป็น Private Cloud แต่ส่วนใหญ่ Data Center ไม่ใกล้ประเทศไทย ใกล้สุดคือสิงคโปร์

5. มีกระบวนการในการพัฒนาคนให้ยอมรับในเรื่องความปลอดภัยได้อย่างไร

ตอบ ยกตัวอย่างเว็บไซต์ที่ถูกเจาะเป็นอันดับ 1 คือ FBI คือมีความพยายามทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จ ตัวรับประกันอาจไม่มี แต่สิ่งที่ทำได้ต้องมีวินัย ในการควบคุมและจัดการ เช่น ตัวไวรัส Wanna Cries ที่ต้องการแฮกซ์ข้อมูล บุคลากรต้องมีความรู้ และคนที่อยู่ในตำแหน่งต้องมี Security ในการล็อกข้อมูล

## วิชาที่ 7

หัวข้อ การพัฒนาองค์กรแห่งนวัตกรรม และกรณีศึกษาของการพัฒนานวัตกรรมของงานสายสนับสนุน  
โดย ดร.พยัต วุฒิรงค์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนานวัตกรรมแห่งเอเชีย

### ทำอย่างไรให้ที่นี่เป็นองค์กรนวัตกรรมได้

การนำเอางานวิจัยทั้งหมดในมหาวิทยาลัยที่ขึ้นหิ้งซึ่งมีประมาณ 90 % ออกมาสู่เชิงอุตสาหกรรมให้ได้

### โลกปัจจุบัน : นวัตกรรมคืออะไร และไม่ทำได้อย่างไร

Innovation + Management

เกิดจาก Value + New + Implementation

เกิดจาก New Trend + VUCA World

VUCA World (Volatile , Uncertain, Complex, Ambiguous) หมายถึง รูปที่ถ่ายหรือตัวจริงไม่เหมือนกัน สิ่งที่ไม่ใช่สิ่งที่เป็น แล้วเปลี่ยนใจได้ง่าย

### สิ่งที่เราต้องทำ มี 3 อย่าง คือ

1. Value – เรามีคุณค่าอะไรที่ทำให้เขาเลือกเรา

#### ยกตัวอย่างที่

ม.ศรีปทุม ดึงคนที่เป็นผู้บริหารมาเรียน Short Course ได้เขียนหลักสูตร โดยเชิญเจ้าของนามปากกาหนุ่มเมืองจันท์ ที่เขียนหนังสือ ฟาสต์ฟู้ดธุรกิจ ร่วมกับผู้บริหารจาก DTAC

ม.หอการค้า จับกับสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย จับมือกับต่างประเทศ จัดหลักสูตรแปลก ๆ ดึงผู้บริหารของสภาหอการค้าเรียนทั้งหมด

ม.กรุงเทพ ดึงประเด็นที่เรียนที่สามารถทำทุกอย่างได้

ม.รังสิต ดึงประเด็นที่จบจาก ม.รังสิตต้องทำงานได้จริง เขียน Business Plan คือ เด็กที่จบมาต้องขายของได้ ไปตีลกับ Future Park รังสิต ให้ขายของได้

2. New – Value คุณค่าที่ทำนั้นใหม่หรือไม่

ภาพรวมขององค์กรมีอะไรที่แตกต่าง

New Trend คือ นักศึกษาหรือ คนจะเป็นแบบนั้น มีการดึงคนจากมหาวิทยาลัยนี้ มามหาวิทยาลัยนี้

3. Implement คุณค่าที่แตกต่างและใหม่สามารถ Implement ได้จริงหรือไม่

การทำ Value หรือ New ต้อง Implement ให้ได้ ต้องสามารถ Commit ได้ว่าจะ Implement อะไร

ในโลกปัจจุบันสามารถมีการเขียนข้อมูลและฟ้องร้องได้ เด็กสามารถ Complain ได้ สิ่งของเด็กสมัยนี้ต้องการคือ ออกไปแล้วทำงานได้

สิ่งที่ได้จากการเรียนการสอน คือ ได้ทำงานอะไร สิ่งที่ต้องการได้จาก Support คือ ได้ตามความคาดหวังของเขาคือเร็ว และทันที สามารถ Approve ได้เลย มหาวิทยาลัยไม่ต้องหน่วยงานการเรียนการสอน

อย่างเดียว เพราะปัจจุบันความรู้ในอินเทอร์เน็ตมากกว่าอาจารย์แล้ว แต่ที่อยากเจออาจารย์เพราะต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

สรุป การเรียนการสอนต้องเปลี่ยนไป การสนับสนุนต้องเปลี่ยนไป

## Game Changing

ตัวอย่างที่ 1 การเปลี่ยนแปลงของสายการบิน Low Cost เกิดขึ้นจากแนวคิดของ Air Asia ที่บอกว่าใคร ๆ ก็บินได้

ถ้าจะทำให้ราคาเครื่องบินลดลง สิ่งที่ทำมี 2 ด้านคือ 1. ทำให้รายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งการลดราคาอาจทำให้รายได้ลดลง 2. การลดราคา โดยปรับกระบวนการภายในทั้งหมดให้ลดต้นทุนให้ได้ เช่น เวลาที่จอดเครื่องบินเสียค่า Land เยอะ ดังนั้น ต้องขนคน ขนอาหาร เติมน้ำมันให้เร็ว หมายถึงต้องปรับกระบวนการ Support ทั้งหมด ดังนั้นจึงปรับคือ ถ้าไม่ให้ขนของแล้วตัดราคาลง จะยอมหรือไม่

มหาวิทยาลัยในอนาคตจะเป็นอย่างไร จะแตกต่างจากหน่วยงานอื่นได้อย่างไร ทำไมบางหน่วยงาน Support คนชมและแตกต่างกัน เนื่องจากวิถีคิดของการบริหารแตกต่างกัน แต่ยังอยู่ในระเบียบ หมายถึงนวัตกรรมถูกแพร่ไปในทุกที่ที่ทำได้

สรุปคือ หน่วยงานเราจะทำอะไร ทำอย่างไรให้ระบบ Support ทำงานเร็วขึ้น ดีขึ้น แล้วคน Happy มากขึ้น ไม่ใช่ทำซ้ำแล้วไม่จบ

1. มีเป้าหมายชัดเจนว่าองค์กรต้องการอะไร แบบไหน

2. ปรับกระบวนการภายใน มี 2 ส่วน คือ 1. ทำให้รายได้เพิ่มขึ้น 2. มีความท้าทายต้องปรับ

กระบวนการทั้งหมดให้คนมีประสิทธิภาพ

## ตัวอย่างที่ 2 เรื่องมือถือ

ในอนาคต เรื่องอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญ การเรียนการสอนทั้งหมดจะเป็นเทคโนโลยี ยกตัวอย่าง ไปรษณีย์ไทย มีโฆษณาจาก Line man คือ ถ้ามีคนส่งของทางไปรษณีย์ ถ้าไม่เกิน 5 กล่องจะมารับ และส่งให้ คิดค่าใช้จ่ายประมาณหนึ่ง เป็นระบบที่มีคนมารับแต่ค่าใช้จ่ายเท่าเดิม

ไปรษณีย์ไทยได้ตั้งเครื่องอัตโนมัติโดยการให้พิมพ์ชื่อที่อยู่ผู้รับ เพื่อใช้ในการรับของที่ไม่สามารถไปได้กับเครื่องบินได้ แต่ต้องการส่งคืน

สรุปคือ เทคโนโลยีเกิดขึ้นได้ทุกอย่าง แต่ที่สำคัญคือวิถีคิดที่ทำให้เกิดขึ้น

## Total Innovation Management

นวัตกรรมไม่ใช่เรื่อง R&D หรือการวิจัยและพัฒนา ไม่ใช่เรื่องของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งที่จับต้องได้เท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่ถูกใส่ในลมหายใจของทุกคนที่ทุกคนต้องมีในทุกระดับของมหาวิทยาลัย เป็นสิ่งที่อยู่ในทุกที่

ต้องทำนวัตกรรมองค์กรให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ต้องไม่ทำให้เกิดการแข่งขันทันที

นวัตกรรมที่ทำให้คนใช้ได้คือต้องทำให้ทุกคนใช้ได้และง่ายที่สุด ใครก็ทำได้

บางที่อาจเป็นบริการที่เหนือความคาดหวัง

สรุปคือ นวัตกรรมคือการสร้างคุณค่า (Value) คืออะไรที่เกี่ยวข้องกับคุณมีความพอใจ มีความสุข ซึ่งเมื่อ Add Value ให้จะดีมาก เป็นสินค้า บริการ หรือเป็นวิธีการบริหารจัดการ อะไรก็ได้ไม่ใช่สินค้าอย่างเดียว เป็น New Organization หรือ New in the World ก็ได้ เป็นสิ่งใหม่ และนำไป Implement ได้

ตัวอย่างที่ 3 IKEA ปรับราคาสินค้าลงเฉลี่ย 2-3 % ทุกปีมาตั้งแต่ปี 2000 ซึ่งทำให้การจัดการขายมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยิ่งระบบจัดการสั้นเท่าไรทำให้ทุกอย่างดีขึ้นเท่านั้น

### วิธีการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม

องค์กรแห่งนวัตกรรม - นวัตกรรมต้องเริ่มจากผู้นำ โดยผู้นำต้องมีความจริงจังให้เกิดการผลักดันใน องค์กร เป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดนวัตกรรมการแข่งขัน ต้องทำตัวเป็นตัวอย่าง รวมถึงกระจายอำนาจสู่พนักงาน และถ่ายทอดแนวทางที่ชัดเจน ผ่านกลยุทธ์องค์กรให้เหมาะสมต่อการถ่ายทอดนวัตกรรม เพื่อมุ่งสู่การเป็น องค์กรนวัตกรรมที่สามารถสร้างความเป็นเลิศให้องค์กร

1. Leadership เป็นผู้นำที่อยู่ในทุกระดับ
2. กลยุทธ์
3. Knowledge
4. People

การทำนวัตกรรมถ้าจะทำทั้งองค์กร

#### Leadership กับ Culture

ผู้บริหารต้องเป็น Open Communication องค์กรนวัตกรรมต้องมีความท้าทาย โต้ตอบ ให้อำนาจใน การคิด ให้เขาทำ มีความเสี่ยงที่ยอมรับได้

Knowledge ประกอบด้วย Management of Knowledge , Benchmarking

เทคโนโลยี งบประมาณ เวลาในการคิดนวัตกรรม

People คนต้องเป็น Cross Function ต้องเป็น Co-Working Space เช่นในห้องสมุดจะมีเทคโนโลยี มาใช้

Well Being and Happiness

Process ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ผู้ใช้บริการคืออะไร ลูกค้ามี 2 ประเภท คือลูกค้าทั่วไป และ ลูกค้าที่เป็นหน่วยงาน

Result ผลลัพธ์เป็นอย่างไร

### วิธีการ

1. Kaizen เป็นจุดเริ่มต้นนวัตกรรม เป็น Continuous Improvement คือ การทำงานให้สนุก มี ความสุขมีความพึงพอใจ มีคุณภาพ

หลักการคือ เลิก ลด เปลี่ยน

1. เลิก สิ่งที่ไม่จำเป็น ที่คนไม่ต้องการอีกแล้ว
2. ลด อะไรที่ทำซ้ำ ให้ลดให้หมด ตรวจสอบซ้ำให้ลด การลอกข้อความเดิมหรือเขียนใหม่หลายครั้ง
3. เปลี่ยน เปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง เปลี่ยนให้คนมองเห็นมากขึ้น เปลี่ยนวิธีการเตรียมงาน ให้เร็วขึ้น เปลี่ยนขนาด เปลี่ยนวัตถุดิบ วัสดุที่ดีขึ้น

## การปรับใช้และการพัฒนา ม.ทักษิณเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ตัวอย่าง แต่ละหน่วยงานได้ทำการนำเสนอการลดรอบการใช้บริการที่นำเสนอให้อธิการบดี การเปลี่ยนองค์กรของเรา ต้องดูตั้งแต่ ค่านิยม แบรินด์เป็นอย่างไร ในองค์กรมีหลายอย่าง ตั้งแต่ R&D ,Innovation เราต้องทำทั้งหมดให้เป็นนวัตกรรม

## เงื่อนไข 8 สร้างสรรค์ ม.ทักษิณสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

1. ผู้นำสร้างสรรค์
2. วัฒนธรรมสร้างสรรค์
3. กลยุทธ์สร้างสรรค์
4. ความรู้สร้างสรรค์
5. คนสร้างสรรค์
6. เข้าใจลูกค้าสร้างสรรค์ – ให้สังเกตว่าอะไรที่เราโดนว่ามาก ๆ จะนำไปสู่นวัตกรรม
7. กระบวนการสร้างสรรค์
8. ผลลัพธ์สร้างสรรค์

โดยใช้หลักการของไคเซ็น คือ เลิก ลด เปลี่ยน

## อาจารย์พิชญ์ภูรี จันทกรมล

วันนี้เริ่มจากนักปฏิบัติ นักบริหารจัดการ เริ่มจากข้อมูล จากความจริง ซึ่งเป็นทิศทางหนึ่งที่ทำให้ทุกคนที่ในการแสดงความคิดเห็น ปัญหาคืออะไร เราอยากสร้าง Solution ใหม่ ๆ แม้ไม่ไว้วางใจแต่ก็คิดได้ เมื่อคิดมา ก็ให้หาคนช่วยทำ

การสร้าง Innovation ไม่ง่าย ต้องเกิดการล้มเหลว เรียนรู้ และไม่จำเป็นต้องใช้ช่องเดียว

นวัตกรรมเกิดจาก 1. ไม่เคยมีมาก่อน 2. ของดีมีอยู่มาปรับใหม่ 3. เป็นคุณประโยชน์ ไม่ทางเศรษฐกิจก็สังคม และใคร ๆ ก็สร้างนวัตกรรมได้ สำคัญที่สุดคือการลงมือทำและก้าวข้ามอุปสรรค ต้องเรียนรู้จากความล้มเหลวและหาทางออก



## วิชาที่ 8 Learning Forum

### หัวข้อ การพัฒนาทุนทางคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

โดย อาจารย์ดน้อย จันทร์เจ้าฉาย

#### สิ่งที่ทำงานอย่างมีความสุข

การทำงานอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จมีความเหมือนกัน ให้เริ่มต้นด้วย Start with the end in mind ให้เริ่มด้วยจุดจบว่าต้องการเห็นอะไร จะไปไหน สิ่งที่เราจะหยิบยื่นให้สังคมเป็นอย่างไร สุดท้ายต้องการอะไร ต้องมี Purpose Passion and Meaning

ทุกคนพันทุกข์ได้ด้วยความรัก

#### Purpose Passion and Meaning ต่างกันอย่างไร

ถ้าเรามีเป้าหมายชัดเจน มีพลังที่ออกมาจากข้างในคือ Inner จะไม่มีวันดับ ส่วน Meaning หมายถึงความหมายที่แท้จริงว่าชีวิตเราต้องการอะไร ดังนั้นถ้าเราเริ่มต้นด้วย Start with the end in mind จะรู้ได้ว่าเราเริ่มต้นด้วยอะไร

#### ผู้นำ

ผู้นำในโลกมาจาก 2 ประเภทหลัก ๆ 1. ผู้นำโดยตำแหน่งหน้าที่ ที่มีสิทธิให้คุณ ให้โทษ 2. ผู้นำโดยธรรมชาติ

#### โลกโยกหาผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจและมีความกล้า

1. ผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ ไม่มีตำแหน่งหน้าที่เลย แต่คนทำตาม ได้แก่ ในหลวงรัชกาลที่ 9 สิ่งที่พระองค์ท่านทำมี 4,000 โครงการ แล้วคนเดินตาม ผู้นำศาสนาต่าง ๆ อาทิ มหาตมะ คานธี สิ่งที่ทำสำเร็จคือปลดแอกอินเดียจากการเป็นเมืองขึ้นของอังกฤษ ในปัจจุบันโลกพยายามโยกหาผู้นำแบบนี้มาก

2. ผู้นำที่มีความกล้าหาญทางจริยธรรม – นอกจากผู้นำที่เป็นคนดี คนเก่ง สิ่งที่ต้องการคือผู้นำที่มีความกล้า เราต้องโยกหาคนที่มีความกล้าทางจริยธรรม

**“ความกล้าหาญทางจริยธรรม คือยอดแห่งความกล้าหาญ” – พุทธทาส ภิกขุ-**

สิ่งที่ไม่กล้ามาจากวัฒนธรรมของเรา คือ

1. วัฒนธรรมที่เก้บกด ปกปิดความรู้สึก ความจริง เป็นสังคมที่ไม่ค่อยสื่อสารแบบตรง ๆ (ความคิดเห็นเพิ่มเติมในห้อง...มาจากการเลี้ยงดู สั่งสอน ที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือแสดงแนวคิดของตัวเอง)

2. กลัวแปลกแยก สังคมในปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับคนเก่งมากกว่าคนดี มาจากสังคมอุปถัมภ์ของเราคือ พวกพ้อง ที่จะมีการปกป้องกันเอง เราเป็นสังคมที่ติดการให้คุณค่าที่เปลือก มากกว่าคุณค่าภายใน ไม่เคยสงสัยว่าได้เงินมาอย่างไร ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของสังคมเราที่เราต้องเปลี่ยนแปลง

สิ่งใดหรืออะไรก็ตามที่ทำแล้วเราไม่กล้าบอกคนอื่นได้ เรียกสิ่งนั้นว่าถูกหรือผิด

3. เสียสละ – วันนี้สิ่งที่ต้องการอย่างมากคือผู้นำที่เสียสละที่เป็น Role Model จริง ๆ

#### หลักในการทำงาน

- ใครก็ตามที่อยู่ในองค์กรมานาน ๆ แสดงว่าเขาไว้ใจเรามาก

- ทำตัวให้มีประโยชน์กับผู้อื่น

วันแรกที่ ดร.สุเมธ ตันติเวชกุล เข้าไปถวายงาน ประโยคแรกๆ ในหลวงรัชกาลที่ 9 ตรัสไว้คือ ทำงานกับฉัน ฉันไม่มีอะไร นอกจากความสุขร่วมกันในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น

- มี Idol แล้วต้องมี I do

### ให้ค้นหาเสียงภายใน และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค้นหาเสียงของตน

เสียงภายในคือ Purpose , Passion , Meaning

- การหาเสียงภายในให้เจอ แล้วเราจะมีความสุข ตราบใดที่เรายังไม่มีเสียงภายในเรายังไม่มีความสุข
- สิ่ง que ทุกคนต้องถามตัวเองคือ เกิดมาทำไม?
- คนที่ประสบความสำเร็จ มี Purpose Passion and Meaning ชีวิตที่มีความหมายคือไม่ได้ทำ

ประโยชน์ให้แก่ตัวเอง แต่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น

ทุกคนเกิดมามีความฝัน แต่ไม่เคยเดินตามความฝันของตนเอง ทุกคนต้องตาย แต่ถ้าเราไม่ Start with the end in mind เราจะไม่มีค่า ทุกอย่างมาเร็ว และไปเร็ว ดังนั้นทุกคนต้องหาเสียงตัวเองให้เจอ

คนไทยเป็นประเทศที่มีความรู้แต่ไม่ปฏิบัติ ผลิตบัณฑิตสูงอันดับต้นของเอเชีย

- ความรู้ไม่ใช่ของจริง
  - การพัฒนาทุนทางคุณธรรม จริยธรรม คือการปฏิบัติ
- คำเนิงที่ทำให้ญี่ปุ่นขึ้นอันดับโลกได้ สามารถเป็นเลิศในทุกอย่างคือ
- วินัย
  - ชานินยม
  - รับผิดชอบต่อสังคม

แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดและทำให้เป็นเลิศคือ เขาทำอะไรเขาจะทำดีที่สุด ใส่ใจที่สุด ไม่ทำอะไรชู่ๆ ได้ดขาด และไม่เคยทิ้งรากเหง้าของตัวเอง

สิงคโปร์ ที่ทำให้เป็นเลิศคือ

- ทุกจบการประชมทุกครั้ง ประโยคที่หลุดออกมาในทุกการประชมคือ สิงคโปร์ต้องไม่แพ้

### โลกเปลี่ยนไทยปรับ

ไทยแลนด์ 4.0 คืออะไร ระบบการศึกษา สายสนับสนุนต้องเปลี่ยน ในวันนี้จะมีอาชีพหลายอาชีพ หายไปหมดเลย

ทำไมเราต้องพูด 4.0 แล้วให้เชื่อมกับคุณธรรม 4.0

### อาชีพที่หายไป

เช่น ไปรษณีย์ อุปกรณ์ที่หายไป เพจเจอร์ Call Center ตำรวจ ออกแบบ กราฟฟิค

### 4.0 สิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนคือ

1. นวัตกรรม
2. เทคโนโลยี

มีอุตสาหกรรม 10 เป้าหมายที่มหาวิทยาลัยต้องผลิตบุคลากรไปอยู่ตรงนั้น ยุคสมัยใหม่จะเป็นยุค Paperless

## คุณธรรม 4.0

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ว่าด้วยเรื่องคุณธรรม 4 ประการ

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ความซื่อสัตย์
2. รับผิดชอบในหน้าที่
3. อุดหนุน มีวินัย
4. เสียสละ
5. รับผิดชอบต่อ

### การเรียนรู้ 4 อย่างเพื่อตอบเป้าหมาย

1. เรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย
  - เรียนเพื่อตอบโจทย์เฉพาะบุคคลเป็น Personal Life Learning
2. เรียนรู้อย่างสร้างสรรค์
  - เน้นการใช้ความคิด กระตุ้นหรือรันสิ่งใหม่ ๆ
  - การเรียนนอกห้องเรียน นอกกระบบ ชี้แนะ เป็น Facilitator มี Learn Relearn , Unlearn (ไม่ยึดติดความรู้เดิม)
3. เรียนรู้เพื่อส่วนรวม
  - เน้นกลุ่มจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการเรียนรู้แบบรังสรรค์ร่วม ใช้ความรู้ร่วมกัน เป็นการเรียนแบบ Open and Share Learning
4. เรียนรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
  - เรียนจากทฤษฎี เน้นการฟังบรรยาย เน้นการวิเคราะห์และแก้ไขจริง เป็น Problem Based Learning
  - สำเร็จโดยการวัดผล Learning

### คุณธรรม 4 ประการ

1. พอเพียง
2. มีวินัย
3. สุจริต
4. จิตอาสา

### คนไทย 4.0

1. ปัญญาเฉียบแหลม
2. ทักษะเห็นผล
3. สุขภาพแข็งแรง
4. Head Hand Health Heart

## สังคมไทย 4.0

1. มีความสุข
2. มีความหวัง
3. สมานฉันท์

“The World is driven by Inspiration”

### ความดี 9 Module

1. อบรม
  - ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สร้างสมรรถนะ
2. ค้นหาต้นทุนความจริงขององค์กร
  - หาจุดแข็งให้เจอ แล้วจุดดีที่จะพัฒนาขึ้นคืออะไร
3. ตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง
  - คุณธรรม 4 ประการข้อไหนที่ถูกต้อง และจับต้องได้
  - วัฒนธรรมขององค์กรเรา
4. ออกแบบวิธีการดำเนินงานร่วมกัน
  - ใครรับผิดชอบ ดำเนินการอย่างไร
5. การลงมือปฏิบัติ
  - ลงมือทำ รู้เท่าทันอารมณ์
6. จัดกระบวนการเรียนรู้
  - เรื่องใดที่ให้ความสำคัญต้องให้เวลากับมัน
7. ชื่นชมยกย่อง
  - สังคมไทยยังขาดมูทิตาจิต คือชื่นชมให้กำลังใจกัน
8. สร้างระบบประเมินผล
  - การประเมินผลงานประจำปีให้นำไปอยู่ใน KPI คือมีคุณธรรม 4 ประการคืออะไร
9. สร้างเครือข่ายคุณธรรม
  - เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมกัน

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ปัจจุบัน มองเรื่องมูลค่ากับคุณค่าคือต้องการสร้างคุณค่ามากขึ้นให้นำหน้ามูลค่า แต่ปัจจุบันเราต้องใช้มูลค่าในการดำเนินงาน ในกรณีนี้ผู้บริหารควรตัดสินใจบนฐานอะไร ไม่มีเงินแล้วจะทำอะไร ถึงแตกจะทำอะไร แล้วเราจะดำรงคุณค่าไว้มากน้อยแค่ไหน

ตอบ มีความจำเป็นที่จะทำอะไรก็ตามต้องมีการตั้งงบประมาณขึ้นมา แต่อย่าให้นำหน้าตรงนั้นมากเกินไป เพราะงานที่มีผลกระทบต่อประเทศจริง ๆ อาจไม่จำเป็นต้องมีงบประมาณเลย

ทุกอย่างสามารถเกิดขึ้นได้จริง ๆ ถ้าเราตั้งใจจริง ๆ แต่ต้องทำให้เป็นวัฒนธรรมขึ้นมาให้ได้

การสร้างคุณธรรม จริยธรรม บางครั้งอาจไม่ต้องใช้งบประมาณเลยก็ได้เช่น สมาทานศีลตอนเช้า สวดมนต์ตอนเย็นทุกวัน เคารพธงชาติ สิ่งที่เราสร้างนี่คือการสร้างวินัย หรือแม้แต่การยืนตรงเคารพธงชาติยังมีการมาดูงาน เป็นลักษณะการสร้างวัฒนธรรม ที่เกิดความสามัคคี สมัยครใจ วัดเชิงปริมาณ และคุณภาพ

2. การปลูกฝังเยาวชนเรื่องคอร์ปชั่น เป็นห่วงในอนาคตคือ เราเป็นเพียงฟันเฟืองเล็ก ๆ ของประเทศขององค์กร เราจะช่วยแก้ปัญหาอะไรบ้าง

ตอบ สิ่งที่ทำส่งผลต่อรัฐธรรมนูญฉบับนี้คือ นักการเมืองที่โกงกินจะส่งผล 7 ชั่วโมง แต่ไม่ใช่ทำครั้งเดียวจะชนะ ต้องทำต่อเนื่องเรื่อย ๆ

ตัวเราในองค์กรต้องหันมาดูว่าสิ่งใดที่เราอยากเปลี่ยนแปลง เช่นความซื่อสัตย์สุจริต ระบบการศึกษามีหรือไม่ คำตอบคือมีมาก รวมถึงอาจารย์ ผู้บริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกันหลายที่แม้ว่าเป็นสถาบันชั้นนำของประเทศ ขึ้นอยู่กับว่ากฎหมายของประเทศศักดิ์สิทธิ์แค่ไหน ต้องกลับเข้ามาบังคับกันแล้วดูว่าอะไรคือปัญหาเรื่องนี้ มีตรงไหนบ้าง ต้อง Identify ระบุในสิ่งที่เป็ระเบียบ และทุกคนมาช่วยกัน

3. ในคุณธรรม 4.0 เรื่องจิตอาสาเป็นเรื่องที่สังคมขาด เรื่องการศึกษาเสมือนเป็นปลายทางที่ต้องทำเรื่องจิตอาสา ที่ สกอ. มีการกำหนดให้เป็นการศึกษาส่วนหนึ่งของภาคบังคับ ซึ่งไม่ได้มาจากใจ จึงอยากให้ฝากตั้งแต่ครอบครัว ระดับการศึกษาในระดับต้น ที่จะมีการบูรณาการอย่างไรที่สร้างจิตอาสาตั้งแต่ ครอบครัว ประถม มัธยม เพราะที่ผ่านมา พบว่าคนที่ช่วย ก็ช่วยอยู่อย่างนั้น คนไม่ช่วยก็ไม่ช่วยเลย จึงอยากฝากไว้ ว่ากิจกรรมจิตอาสาไม่ควรเป็นภาคบังคับ แต่เน้นความสมัครใจ อยากให้ปลูกฝังจิตอาสาให้กับบุตรหลานให้ครอบครัว

ตอบ ประเด็นนี้จะฝากให้กับ สพฐ. สิ่งที่ถูกพูดถึงคืออุดมศึกษาคือปลายทาง เพราะการเริ่มจริง ๆ จะเริ่มตั้งแต่ครอบครัว ประถม มัธยม และมีการสำรวจได้ว่าจิตอาสาในระดับอุดมศึกษาน้อยกว่ามัธยม ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ สรุปคือถ้าครอบครัวไหนมีจิตอาสา เด็กส่วนใหญ่ก็จะเป็นอย่างนั้น

### วิธีการสอน

คือ “สอนแบบไม่สอน” เพราะเด็กสมัยนี้ยังสอนยังไม่เอา เราต้องทำให้ดูให้เขามีส่วนร่วม ต้อง Engaging “สอนให้สร้างความรู้ด้วยตนเอง” “สอนให้ศรัทธาในตัวเองเท่ากับศรัทธาผู้อื่น” “สอนให้รู้จักแบ่งปัน รู้หน้าที่ต่อโลก” “สอนให้รักชีวิต รู้จักใช้ชีวิต และมีทักษะชีวิต” “ครูผู้สอน คือผู้รู้ใหม่” “ครูไม่ต้องให้คำตอบแต่ต้องตั้งคำถาม” “ครูคือผู้จัดการเรียนรู้” “ครูคือเพื่อน”

การเรียนรู้ของมนุษย์มีอยู่ 3 อย่าง

1. ฐานกาย
2. ฐานจิต
3. ฐานความคิด

ถ้าฐานความคิดไม่ได้มาจากฐานกาย และฐานจิต ความคิดจะเปี้ยว หรือเฉ จึงต้องให้มีการทำงานร่วมกัน

## วิชาที่ 9

### หัวข้อ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดนอกและคร่อมกรอบ

โดย อาจารย์ศรัณย์ จันทพลาบูรณ์

#### คำถามที่อยากรู้

1. ในมุมมองของ อ.ศรัณย์ ที่ประสบความสำเร็จในปี 2556 สิ่งไหนที่ภูมิใจในชีวิต

ตอบ การประสบความสำเร็จไม่ได้หมายถึง มีเงิน มีชื่อเสียงมากหรือไม่ แต่ได้ทำในสิ่งที่รักที่ชอบเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และผู้อื่น ตามความถนัด ตามพรสวรรค์ที่มี แต่เป็นความสำเร็จสูงสุดหรือยังคือ ยังสามารถพัฒนาพรแสวงได้เพิ่มเติม พัฒนาเพิ่มเติม ปัจจุบันกำลังพัฒนาการโค้ชผู้บริหาร

2. กระบวนการคิดนอกกรอบ เวลาคิดเชิงสร้างสรรค์จะพูดถึงซีกซ้าย ซีกขวา ในฐานะผู้นำ การคิดคร่อมกรอบ จำเป็นต้องเป็นศิลปะหรือวิทยาศาสตร์อย่างไร

ตอบ ไม่จำเป็นต้องเป็นศิลปะหรือวิทยาศาสตร์

3. มีความคิดอย่างไรที่นั้งลักษณะนี้ในการเป็นวิทยากร

ตอบ การนั่งกับโต๊ะวิทยากรจะรู้สึกเหมือนไกล หรือถ้านั่งกับโต๊ะจะรู้สึกที่ไม่สุภาพ จึงอยากนั่งเก้าอี้สูง ๆ เนื่องจากเห็นทุกคนใกล้ชิด เห็นหน้าทุกคน เห็นสีหน้าทุกคนเวลาเรียน และถือว่าไม่ใช่เป็นการนั่งที่ไม่สุภาพเนื่องจากนั่งที่เก้าอี้

4. บริษัทกบเหลาดินสอทำอะไร และทำไมเป็นกบเหลาดินสอ

ตอบ วิทยากร และโค้ชผู้บริหาร คือคนเราเวลาทำงานทุกวันจะเหมือนดินสอ มีขีด เขียน ไปก็ยอมทุบเป็นธรรมดา ก็ต้องถึงเวลาที่ลับคมเลื่อยตนเอง และเหลาดินสอให้ตนเองบ้าง

มีความเชื่อว่า ทุกคนมีศักยภาพ มีความคิดยอดเยี่ยม มีทักษะสื่อสารที่ดีอยู่แล้วในตัว เราเป็นเพียงเหลาไส้ดินสอให้แหลม เสมือนเป็นไส้ดินสอที่อยู่ในดินสอที่เหลาให้แหลมคมเพื่อให้เกิด Performance

5. อยากรู้วิธีกำจัดความเครียดที่เกิดจากงาน และดูแลตัวเองอย่างไรให้ดูดีอย่างนี้

ตอบ การกำจัดความเครียดจะใช้คำว่า ช่าง.... และ .... ว่าแล้ว จะได้ไม่ยึดติด ไม่ต้องไปปรับอารมณ์นั้น เป็นเหมือนไม่ไปปรับอารมณ์โลก โกรธ หลง สิ่งนั้น

การที่ไม่แก่ เพราะชอบออกกำลังกาย และเมื่อเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ดีจะออกกำลังกายโดยไม่มีข้อแม้ ดังพระราชดำรัสของ ในหลวงรัชกาลที่ 9 ตรัสว่า “เมื่อได้รับโอกาสให้การทำงาน ให้ทำงานโดยไม่มีข้อแม้” คิดโดยไม่มีข้อแม้และทำโดยไม่มีข้อแม้

และโชคดีที่มีแฟนที่ดี คือ ไม่มีเงา ไม่เครียด ไม่บ่น ไม่น้อยใจ

6. การคิดนอกกรอบจะทำอย่างไรให้เป็นเชิงบวก อย่างโลโก้ของบริษัทกบเหลาดินสอ เป็นไส้ดินสอ ไม่ใช่เป็นกบ

7. ปกติทุกคนจะมี Idol ปกติ อ.ศรัณย์ มี Idol คือใครบ้าง และสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน  
ตอบ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในหลวงรัชกาลที่ 9 นี่ถึงโครงการฝนหลวง ใครจะไปรู้ว่ามนุษย์จะทำฝน  
ได้ ใครจะไปรู้ว่าต้องใช้ระยะเวลาในการทดลองกว่า 10 ปี พระองค์ท่านทรงคิดและทดลองไปเรื่อย ๆ

## ความคิดสร้างสรรค์

### ให้แก่กลุ่มช่วยแสดงความคิดเห็น

ถ้าพูดถึงความคิดสร้างสรรค์จะรู้สึกถึง โอินส์ไตน์ กล่าวว่า “Insenity is doing the same thing  
over and over again” หมายถึงอะไร

อ.ศรัณย์ สรุปว่า ความจริงแล้วลึ้มคำว่า “Insenity” คือแปลว่า ความบ้าไป  
การทำสิ่งเดิมแล้วคาดหวังว่าผลจะแตกต่างไปจากเดิมคือความบ้า ดังนั้น ถ้าอยากมีผลลัพธ์การทำงาน  
ที่แตกต่างจากเดิม มีผลลัพธ์ที่แตกต่างไปจากเดิมคือเราฟันเพื่อน ดังนั้นเพื่อไม่ให้ฟันเพื่อน เราต้องคิดต่อว่าทำ  
อย่างไรเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ต่างไปจากเดิม

**สรุป** คือ เราต้องไม่ผล่อทำสิ่งเดิมซ้ำแล้วซ้ำเล่าเพื่อให้ได้ผลต่างไปจากเดิม เช่น การแนะนำที่ให้ทำ  
กิจกรรมจึงไม่เหมือนเดิม

1. ผลลัพธ์ต่างไปจากเดิมคือจุดกำเนิดของการคิดสร้างสรรค์
2. การเห็นผลลัพธ์ที่ต่างจากเดิม คือจุดเริ่มต้นที่ทำให้คิดต่างไปจากเดิม เช่น จับกลุ่มแนะนำตัวตาม วัน เดือน  
วันที่ พ.ศ. และให้มีการแนะนำทำความรู้จักกันมากขึ้น สามารถรู้ว่าใครอาวุโสกว่าใคร มีอะไรที่เหมือนกัน
3. ความคิดแตกต่างเหล่านี้มาได้อย่างไร .... มาจากการตั้งคำถาม แล้วนำไปทำ
4. การคิดใหม่คือคิดไปเรื่อย ๆ คิดและให้ออกมาดี และทุกครั้งที่ได้นำสิ่งใหม่ไปทำจะเกิดความตื่นเต้น การนำ  
ความคิดใหม่ไปลงมือทำ เป็นของเป็น

**ตัวอย่างของนามบัตร** เกิดจาก มีชื่อนามบัตรมีหน้าที่ทำให้คนรู้จักกัน แต่ผลคือรู้จักกันไม่เยอะ เลยคิด  
ตัวอย่างว่าจะใส่อะไรในนามบัตรข้างหลังให้คนรู้จักมากขึ้น

1. ทำอะไรที่แตกต่างไปจากเดิม เริ่มจากอยากเห็นผลลัพธ์ที่แตกต่างไปจากเดิม จึงคิดว่าจะใส่อะไร  
หลังนามบัตร อาทิ บอกลิสต์ คนจะได้รู้จักเรามากขึ้น

2. ให้ความคิดนั้นออกมา แม้ความคิดนั้นเป็นความคิดไม่เข้าท่า สิ่งก็ตามมาคือ จะมีความคิดไม่เต็ม  
ขวางทันที เช่น เรามีนิสัยไม่ดีเยอะ เมื่อมีความคิดขัดแย้งนี้ให้เราโยนความคิดขัดแย้งนี้ทิ้งทันที

3. ตั้งใจหาข้อดีของความคิดนี้ เมื่อเราคิดไม่ออก ให้มองว่าเรากำลังคิดไม่ออก หรือไม่ยอมให้ความคิด  
นี้ออกมา เช่น ถ้าใส่นิสัยในนามบัตร จะทำให้รู้จักกันมากขึ้น รู้จักนิสัยดีขึ้น นามบัตรน่าสนใจไม่เหมือนใคร  
แสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ธรรมดา เราจะเริ่มชอบไอเดียแปลก ๆ

ข้อดีที่ว่าเป็นข้อดีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และให้ลองหาข้อดีที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป ข้อดีใน  
อนาคต คนที่เราให้นามบัตรไป อาจจำเราได้มากกว่าคนอื่น รู้ว่าเราชอบอะไร อาจมีของขวัญให้เรา รู้ว่าเรา  
ชอบอะไร หรืออยู่ห่าง ๆ ก็ดี ทำให้เรากรองคนที่ใกล้ชิดหรือคนที่อยากอยู่ห่าง ๆ

4. ตัดอะไร ไม่ดีอะไร เป็นกังวลอะไรเกี่ยวกับไอเดียนี้ เช่น นิสัยไม่ดี บางทีคนไม่ยอมรับ ดูจริงจัง

5. หาทางปรับความคิด แปลงความคิดเพื่อไม่ให้เราติดความกังวลในข้อ 4. เช่น

- มีนิสัยไม่ดี ให้เคลียร์อย่างไร เช่น ให้ใส่เฉพาะนิสัยดี

- บางทีคนไม่ยอมรับนิสัยเราอย่างเดียว ก็ใส่อย่างอื่นด้วย เช่น ใส่วุฒิการศึกษา อายุ รูปถ่าย ช่องทางการติดต่อ  
พิกัดบ้าน งานอดิเรก

- ทำอย่างไรไม่ให้รัก เช่น ใส่เป็นลายน้ำ
- 6. เมื่อนำไปใช้งานแล้วปรับปรุงไอเดียเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง
- ใช้ครั้งแรกแล้วเกิดไอเดียอะไรปรับ
- ใช้ครั้งแรกแล้วมีอะไรให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

### กิจกรรม : มี 6 กลุ่ม 6 ธง เขียนว่า

1. ทำงานได้เร็วขึ้น
2. ทำงานอย่างมีความสุขมากขึ้น
3. ทำงานได้ผลลัพธ์มากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ทำงานมีการประสานงานกันได้ดีขึ้น
5. ความขัดแย้งลดน้อยลง
6. ทำงานได้ประหยัดมากขึ้น

### ขั้นตอนที่ 1 : ให้หาธงให้เจอ

#### วิธีการ :

- เอากระดาษที่เขียนธงไว้คว่ำไว้ที่หิ้ง 6 โตะ
- ให้คนเลือกนั่งตามโตะที่มีธง แต่ถ้าไม่ใชธงที่ตัวเองต้องการให้ย้ายโตะ
- ห้ามยึดโตะ ให้ยึดธงที่ชอบ โดยมีเงื่อนไขคือห้ามนั่งโตะที่นั่งเดิม

### ขั้นตอนที่ 2 : คิดให้ออก

- เขียนความคิดนั้นลงมาในทีม
- ความคิดนี้เรียกว่าความคิดนอกกรอบ อะไรที่เคยคิดเดิมมาแล้วอย่าใส่ ให้ใส่สิ่งที่ไม่เคยคิดมาก่อน ซึ่งสิ่งที่ไม่เคยคิดมาก่อน ผิดระเบียบ ผิดกฎเกณฑ์ ผิดกฎหมายได้ เพื่อเจอ ผืนเฟื่องได้ โดยให้ยึดว่าความคิดนี้เป็นความคิดดิบ ๆ เพราะขั้นตอนที่ 3,4,5,6 จะถูกปรับให้ตามระเบียบมหาวิทยาลัย

- หมุนกระดาษ 90 องศาตามเข็มนาฬิกา ให้เขียนในเหลี่ยมมุมของตัวเอง (ไอเดียจะไม่เรียบร้อย ต่างคนต่างเขียนในมุมตัวเอง

- หมุนกระดาษอีก 90 องศาตามเข็มนาฬิกา จะเจอเหลี่ยมใหม่
- เวียนไปกลุ่มอื่น เจอไอเดียอะไรให้ใส่ไป

### ขั้นตอนที่ 3 : เขียนข้อดีของไอเดีย

- เขียนชื่อที่ไม่เคยใช้มาก่อน ไม่มีใครรู้ว่าเราใช้ชื่อนี้ ไว้บนหัวกระดาษ พับไว้ไม่ให้ใครเห็น
- เอาปากกาไปจิ้มไอเดียบนโตะ จิ้มโดนไอเดียไหนให้เอาไอเดียนั้นมาเขียนไว้บนกระดาษของเรา
- ในกระดาษของเรา ใส่โจทย์เรื่องธง (วงเล็บไว้ด้วย)
- เขียนข้อดีที่อาจเกิดขึ้นแล้วเป็นไอเดียที่อาจเกิดขึ้นมาได้
- ใครเขียนไอเดียเสร็จแล้วให้ยื่น

### ขั้นตอนที่ 4 : เขียนความกังวลเกี่ยวกับไอเดียนี้

- มีปัญหาอะไร ที่ติดขัด
- เขียนเสร็จแล้วลุกขึ้นยื่น

### ขั้นตอนที่ 5 : ปรับความคิดแปลงความคิดเพื่อไม่ให้ติดที่ขั้นตอนที่ 4

- ยื่นเขียน
- ถ้าเขียนเสร็จแล้วให้นั่ง



**สรุป** ขั้นตอนที่ 5 เป็นขั้นตอนที่ยากที่สุด ต้องใช้ความคิดในการปมให้สุก ให้ใช้เวลาคิดไปเรื่อย ๆ จนปมให้สุก

## วิชาที่ 10

หัวข้อ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าของสายสนับสนุนและการสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพแบบ 360 องศา  
โดย อาจารย์ศรัณย์ จันทพลาบูรณ์

### กิจกรรมต่อเนื่อง

1. นำกระดาษที่ทำเมื่อเช้า แลกกับเพื่อนในกลุ่ม และ ไปจับคู่กับเพื่อนอีกกลุ่ม ร่วมกันให้คะแนนระดับ 1-7 (2 แผ่นรวมไม่เกิน 7) แบ่งตามความเจ๋ง ความดี ความชอบ เขียนคะแนนข้างหลังกระดาษ
2. นำกระดาษที่เราแลกเมื่อสักครูไปจับคู่กับคนอื่นต่อ รวมทั้งหมดเป็น 3 รอบ (คะแนนเต็ม 21 คะแนน)
3. รวมคะแนนจากคนให้ 3 คน ดูว่าใครได้คะแนนมากที่สุด

**สรุป** การนำเสนอให้นำไอเดียที่สุกแล้วมานำเสนอ ไม่ใช่เอาไอเดียดิบ ๆ มาเสนอ เพราะไอเดียดิบจะเสมือนเป็นกระบวนการคิด แล้วอาจทำให้ปฏิเสธเมื่อเห็นไอเดียดิบ ๆ

**ปัญหาที่พบ** ส่วนใหญ่หัวหน้ามักปฏิเสธความคิดใหม่ลูกน้อง เพราะเมื่อหัวหน้ากลัวเสียฟอร์ม แต่ถ้าไม่ไหวว่าต้องรับไอเดียนั้น ก็รับอย่างหน้าซำ เนื่องจากหัวหน้ามี Mindset ว่าหัวหน้าต้องฉลาดกว่าลูกน้อง ถ้ารับไอเดียจะเหมือนหัวหน้าคิดไม่ได้ แต่ลูกน้องคิดได้ บ้างจึงหาทางปฏิเสธไปก่อน ค่อยยอมรับทีหลัง

- การเสนอไอเดียใหม่แบบทะเล่อทะล่าจึงเสมือนเป็นการโจมตี Ego ของหัวหน้า เมื่อมนุษย์ถูกโจมตี Ego จะปกป้องไอเดียตนเอง

### วิธีการนำเสนอไอเดียใหม่โดยไม่โจมตีอัตตาของหัวหน้า

ปรับให้เสมือนเป็นการให้อาหารกับอัตตาของหัวหน้า ให้อารมณ์ดี รู้สึกเก่ง ฉลาดมากขึ้น

1. ทำให้รู้สึกหัวหน้าสั่งให้เราคิด
2. เสนอไอเดียตามที่หัวหน้า “สั่ง” ถ่อมตน
3. ถามหัวหน้าถึงข้อดี
4. ขอให้หัวหน้าสอนเพิ่มเติม
5. เสนอไอเดียเพิ่มตามที่หัวหน้า “สั่ง” “สอน”

**กิจกรรม:** จับกลุ่ม 3 คนที่มาจากคนละกลุ่ม แล้วนั่งเก้าอี้คุยกัน

1. แบ่งเป็นคนซื้อเนียน ชื่อพริ้ว ชื่อลีน
  - เนียนแสดงเป็นลูกน้อง ให้นำเสนอความคิดที่คิดไว้ โดยเนียนปฏิบัติการเสนอไอเดียตาม 5 ขั้นตอน
  - พริ้วแสดงเป็นหัวหน้า
  - ลีนแสดงเป็นพรายกระซิบเนียน และแก้ไขเนียนเวลาเนียนผิดพลาด
2. ให้ ลีน ให้ Feedback กับเนียน ใน 5 ขั้นตอนว่าควรปรับปรุงอะไรบ้าง
3. เนียน ขอบคุณ ลีนโดยกราบงาม ๆ ที่ไหล ที่ให้คำแนะนำดี ๆ
4. สลับให้พริ้วเป็นลูกน้อง เสนอไอเดียให้กับลีนที่เป็นหัวหน้า และให้เนียนเป็นพรายกระซิบพริ้ว
5. ให้ เนียน ให้ Feedback กับพริ้ว ใน 5 ขั้นตอนว่าควรปรับปรุงอะไรบ้าง
6. พริ้ว ขอบคุณ เนียนโดยกราบงาม ๆ ที่ดี ที่ให้คำแนะนำดี ๆ
7. สลับให้ลีนเป็นลูกน้อง เสนอไอเดียให้เนียนที่เป็นหัวหน้า และให้พริ้วเป็นพรายกระซิบลีน

8. ให้พรีว ให้ Feedback กับสิ้น ใน 5 ขั้นตอนว่าควรปรับปรุงอะไรบ้าง
9. ให้สิ้น ขอขอบคุณพรีวโดยกอดแน่น ๆ แก้มชิดซ้ายขวา

### การสื่อสารจากข้างล่างมาหาเรา ให้เราสื่อสารกลับไปด้วย วิธี 3 ข.

#### วิธี 3 ข.

##### 1. ชื่นชมที่เสนอความคิด

- ชื่นชมที่กล้า ให้มองไปที่ยาว ๆ ว่าอยากให้เสนอไอเดียใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง อย่ามองเฉพาะครั้งนี้ครั้งเดียว
- ชื่นชมที่ตัวบุคคล เช่น ชื่นชมที่กล้าเสนอความคิด

##### 2. เชิงบวก

- ชื่นชมที่ความคิด เช่น ไอเดียนี้ก็ดีนะ ถ้าทำได้จะทำให้เดินทางไกลไม่ลำบากเกินไปนัก

##### 3. ชวนคิดต่อ ให้สามารถเอาชนะในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยได้

ไอเดียไปต่อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเราไปฆ่าความคิดเขาหรือไม่ เขาอาจถอนความคิดเองโดยเราไม่ต้องไปฆ่าความคิดเขา ให้เขาคิดเอง เช่น ทำอย่างไรถึงอยู่ในงบประมาณได้ สามารถจัดการกับอาคารที่ไม่เอื้อได้

**กิจกรรม** 1.ให้ลองเขียนไอเดียที่ลูกน้องเสนอมา 1 ไอเดียแล้วเราไม่เห็นด้วยกับไอเดียนั้น

### บริการที่คาดหวัง (Expected)

1. ปากต่อปาก
2. ความต้องการส่วนบุคคล
3. ประสบการณ์ที่เคยได้รับมา

### กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสายสนับสนุน

#### ช่องทางที่ทำให้บริการที่คาดหวังของลูกค้าไม่ตรงกับบริการที่ให้ไป

#### สิ่งที่ควรทำคือ

1. ความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า
2. การส่งมอบบริการ ถ้าเจอกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะทำให้ตรงกัน แต่ถ้าไม่ตรงกัน ต้องมีการวิเคราะห์กลยุทธ์คือ มีการผิดพลาด ไม่ตรง เช่น ลูกค้าต้องการได้รายงานภายใน 3 ชั่วโมง แต่ไปคาดเดาเป็น 4 ชั่วโมง Process เลยแปลงผิด หรือ การแปลงนโยบายเป๋ไปมาทำให้เพี้ยน หรือ นโยบายดีแต่คนรับบริการไม่ทำตามนโยบาย
3. แปลงเป็นนโยบายการบริการ
4. สื่อสารกับลูกค้า ทำให้ความคาดหวังเป็นไปตามนั้น

**กิจกรรม** : ให้แต่ละกลุ่ม ยกตัวอย่างสิ่งที่ผิดพลาดแล้วทำให้ลูกค้าไม่พอใจ เช่น ฝ่ายบริหารเข้าใจผิดพลาด แปลงนโยบายผิดพลาด สื่อสารผิดพลาด หรือทำผิดพลาด เพราะเหตุใดและหาทางแก้ไขปัญหานั้น

โครงการพัฒนาผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ (ช่วงที่ 4: วันที่ 22-23 สิงหาคม 2560)

สรุปการบรรยาย

วันที่ 22 สิงหาคม 2560

ศึกษาดูงาน ณ มหาวิทยาลัยรังสิต

ณ ห้องประชุม 1-801 อาคารอาทิตย์ อุไรรัตน์ มหาวิทยาลัยรังสิต

บรรยายเรื่อง นวัตกรรม/กิจกรรม/โครงการที่นำสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำ

โดย คุณอรธยา สุนทรายน รองผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์

ม.รังสิตเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมที่ได้มีการพัฒนางานมาโดยตลอด

1. การเตรียมเปิดโรงพยาบาล RSU International เพื่อเป็นการตอบโจทย์การดำเนินการด้านสุขภาพและวิทยาศาสตร์ในอนาคต

2. จะเปิดสถาบันทางการแพทย์บูรณาการและแผนสุขภาพองค์กรวม โดยมีแนวคิดที่ว่าโรงพยาบาลอะไรที่จะรักษาโดยไม่ต้องนอนที่โรงพยาบาลนั้น ๆ เช่น RSU Healthcare

3. โครงการวิจัยและพัฒนาพืชกัญชา คณะเภสัชศาสตร์ ได้มีการวิจัยค้นพบว่กัญชาสามารถนำมาเป็นตัวรักษาได้อย่างดี

4. เปิดคณะรังสีเทคนิค ภาคการศึกษา 1/2559 เป็นแห่งแรกของมหาวิทยาลัยเอกชน เนื่องจากเห็นความต้องการอยู่ ร่วมกับโรงพยาบาลกรุงเทพ และมีเครื่องมือต่าง ๆ

5. เปิดคณะวิศวกรรมชีวการแพทย์ เน้นการผลิตเครื่องมือทางการแพทย์

6. เปิดสถาบัน General Education เป็นนวัตกรรมการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ วิธีการเรียนวิธีการตั้งใจได้มีการเปลี่ยนแปลงไป จะมีวิธีการปรับตัวอย่างไร เป็นการเรียนแบบบูรณาการ และจะทำอย่างไรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียน ทำกิจกรรมร่วมกัน แต่ได้รับความรู้กลับไป

7. ศูนย์นวัตกรรมภาษาฝรั่งเศส เปิดที่ Student Center หรือตึกสตาร์บัคส์

8. ปฏิรูปหลักสูตรนานาชาติ มีแนวคิดที่จะสร้างเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติ จึงคิดที่จะตอบโจทย์การเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติได้อย่างไร เช่น การสร้างกิจกรรม การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน

9. ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนความรู้ และหาความรู้ทางด้าน Design ได้ออกแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

10. ศูนย์วิจัยและพัฒนาศักยภาพนักกีฬาสู่ความเป็นเลิศ คณะกายภาพบำบัด มีการวัดสมรรถภาพร่างกายของนักกีฬา เพื่อพัฒนาให้นักกีฬามีความสามารถ

11. ศูนย์คลินิกช่วยเหลือประชาชน คณะนิติศาสตร์ ม.รังสิต

#### การสร้างประโยชน์มีส่วนร่วมต่อสังคม

1. กิจกรรมอวยะที่ 33 กับการเดินทางของชีวิต ได้ลองให้นักศึกษาเป็นผู้พิการ และให้นำมาพัฒนากิจกรรม เพื่อช่วยเหลือผู้พิการ

2. กิจกรรมช่วยเหลือน้ำท่วม

3. การนำข้าวสารมาแลกค่าเทอม ไม่ต้องขนข้าวสาร มีทีมรับส่ง มีทีมตรวจสอบการให้ราคาข้าว

4. ตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต เนื่องจาก ม.รังสิตตั้งในชุมชน มีคนหลากหลายเข้ามา มีปัญหาหาก ทำให้ตำรวจไม่เพียงพอ จึงได้ตั้งตำรวจมหาวิทยาลัย ที่ช่วยเหลือตำรวจอีกที่โดยการทำงานร่วมกัน

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

#### **ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์**

ที่ ม.รังสิตทำมาทั้งหมดเป็นการทำจาก Demand Side แต่ ที่ ม.ทักษิณอาจยังเป็น Supply Side อยู่ ม.รังสิต สามารถพัฒนาจนเป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยเอกชน อย่างในวันนี้ ที่ได้รับเกียรติให้ศึกษาดูงาน ควรมองถึงการทำงานในอนาคต

ม.ทักษิณ ควรมีการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการทางการศึกษา เนื่องจากสิ่งที่ม.รังสิตทำขึ้นมาในโครงสร้างของรัฐค่อนข้างทำยาก การทำอะไรเป็นที่ต้องการของธุรกิจ หรือสังคมจะรอด การปรับ Mindset ของคนที่ทำราชการจะอยู่รอดได้

ทุกอย่างที่ทำในวันนี้ได้ทำเพื่อผลประโยชน์ของทุกคน และถ้าเป็นไปได้อยากให้ม.รังสิตไปเยี่ยม ม.ทักษิณ และถ้าไปเมื่อไหร่ ดร.จีระ อยากไปร่วมด้วยเพราะอยากเห็น Networking ของภาคใต้กับกรุงเทพฯ

ในฐานะที่เคยเป็นอาจารย์ที่ ม.ธรรมศาสตร์ ความสำเร็จของการทำงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรด้วย อย่างม.ทักษิณ แม้ออกนอกระบบแล้วการบริหารจัดการก็ยังเป็นลักษณะข้าราชการอยู่ เช่น สตง. ระเบียบต่าง ๆ ต้องสร้างให้สภามหาวิทยาลัยออกกฎบางอย่างเพื่อให้การทำงานรวดเร็วมากขึ้น ขอชื่นชมการทำงานของสายสนับสนุนเนื่องจากเป็นคนที่มีบทบาทสูง เพราะหลายคนอยากวิ่ง เราต้องทำให้วิ่งในลู่วิ่งเดียวกัน ให้รู้จักกัน สิ่งหนึ่งที่สำคัญที่สุดคือ หลักสูตรนี้ไม่ได้สอน Content เรื่องกฎระเบียบ และปรับพฤติกรรม เราต้องทำเป็นหน่วยงานที่แข่งขันกับภาคเอกชนให้ได้ แต่พฤติกรรมของคนต้องใช้เวลา เราต้องเข้าใจสิ่งเหล่านี้ก่อน แต่ไม่ใช่ทำแบบภาคเอกชนไม่ได้ เราต้องมีวิธีการและเหตุผลในการทำ ตัวละครต่าง ๆ อย่าง ม.รังสิตดึงเข้ามามาจากภายนอก ส่วนม.ทักษิณยังใช้ข้างในอยู่จึงไม่ได้มองเห็นนวัตกรรมเหล่านี้ได้ คณะอาจต้องทำงานร่วมกัน และดึงความสามารถจากข้างนอกมาใช้ร่วมกัน เน้นการปรับพฤติกรรม Mindset Behavior

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. อยากทราบแนวคิดในการเริ่มทำโครงการแต่ละโครงการมาได้อย่างไร เช่น ข้าวสารแลกค่าเทอม  
ตอบ โครงการนี้เกิดจากปัญหาของชาวนา มีวิกฤติคือไม่มีเงินจ่ายค่าเทอม จึงมีแนวคิดให้นำข้าวแลกค่าเทอม ม.รังสิต ไม่ใช่มีคนรวยมาเรียนอย่างเดียว มีนักเรียนทุนมาก และมีลูกชาวนามากจึงคิดวิธีการนี้ขึ้นมาช่วย และให้คิดวิธีให้ชาวนาขายข้าวสารโดยไม่ผ่านคนกลาง จึงสร้างโรงสีขึ้นมาเพื่อช่วยชาวนาได้ทำการสีข้าวได้เอง และให้ราคาตามราคาตลาด และไม่ต้องขนข้าวมาเนื่องจากแต่ละจังหวัดมีเครือข่ายอยู่ ใช้วิธีการช่วยกัน

2. การอบรมครั้งนี้ฝึกคน ฝึกทีมงานเพื่อบริหารคน จากโครงการนี้ไม่ได้เป็นโครงการปกติ เป็นโครงการเพิ่งเกิดที่ใช้คนในการบริหารจัดการ ที่ ม.รังสิต ใช้วิธีการใด อย่างการเติมคน ใช้คนเดิม หรือมีวิธีการบริหารจัดการคนอย่างไร

ตอบ ถ้าองค์กรที่อยู่เฉยคนไม่เพิ่ม แต่ถ้ามีโครงการไหนมาอาจต้องเพิ่มคน อย่างไรก็ตามต้องคิดดูก่อนว่าควรเพิ่มคนหรือไม่ และจะทำอย่างไร แล้วแต่โครงการฯ ส่วนเรื่องโรงสีข้าว ให้ชาวบ้านเป็นคนทำ แต่ม.รังสิต ส่งอาจารย์ไปช่วย เช่น อาจารย์จากวิทยาลัยนวัตกรรมเกษตร ส่วนเรื่องการตั้งราคาใช้คณะบริหารฯ ไปช่วย เรื่องการสร้างโรงสี ให้อาจารย์จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ไปทำ แต่เรื่องโรงสีให้ชาวบ้านไปทำ

ปัญหาเรื่องนักศึกษาลดลง ไม่ได้ลดคน แต่จะอย่างไรให้คนมีคุณภาพ ทำอย่างไรให้คนพัฒนา มี Competency ที่ทำอยู่ มีเรื่องการออกระเบียบเข้ามา ซึ่งระเบียบต่าง ๆ ทุกมหาวิทยาลัยทำอยู่แล้ว เรื่องคนเกิดปัญหาเหมือนกัน เราต้องมีวิธีการ

3. แนวคิดในการสร้างแบรนด์มหาวิทยาลัย มีการเรียกความสนใจจากผู้รับบริการมา เรื่องการนำ กัญชามาช่วยในเรื่องการทำยาต้านสุขภาพ ม.ทักษิณอยากได้แนวคิดอย่างนี้เพื่อจุดประกายที่เป็นบุคลากรสาย สนับสนุนที่มีการวิจัยเพื่อเอาชนะอุปสรรคอย่างไร พลิกวิกฤติของประเทศให้เป็นจุดหนึ่งของมหาวิทยาลัยใน การสร้างแบรนด์ เกี่ยวกับอุปสรรคและการต่อยอดทางการศึกษา

ตอบ มีการทำเรื่อง que ทุกคนจากคณะคิดมาได้และทำให้เกิดเป็นนวัตกรรมขึ้นมา วิธีการสื่อสารองค์กร ในช่วงแรกที่ทำคือ คณะมีเรื่องเยอะมากแต่ไม่ได้บอกมาจึงประชาสัมพันธ์ไม่ได้ วิธีการคือ 1. ตั้งตัวแทนของ คณะ 2. ช่วงที่อยู่ในกระแสสังคมจะอย่างไรให้อาจารย์ตอบกับสื่อได้ 3. มีตัวแทนหน่วยงานที่แลกเปลี่ยนคุย กันทางไลน์ทุกวัน หรือมีอะไรนำเสนอก็จะบอกไป เน้นการทำงานที่รวดเร็วและทันท่วงที หนังสืออาจตามไปที่ หลังได้ 4. อุปสรรคในการดำเนินการให้เครดิตคณะในการประสานงานและแก้ไขต่าง ๆ การขอความร่วมมือจะได้รับความร่วมมือทันที

### **บรรยายเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการพัฒนางาน**

โดย อาจารย์ดวงรัตน์ อาบใจ รองผู้อำนวยการศูนย์ RSU Cyber University

#### **RSU Cyber University**

ม.รังสิตมีหลักสูตร Online 3 หลักสูตรคือ ปริญญาตรี และปริญญาโท และมีประกาศนียบัตร เกิดจากแนวคิด “มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบที่การศึกษาคือนวัตกรรม” มีการนำมาปรับใช้ในการเรียน การสอนและการทำงานของมหาวิทยาลัย

มีการรวมศูนย์ เพิ่มภาระงาน มีการทำหลักสูตร Online มี E-learning และจะมีการทำ ประกาศนียบัตรกับบุคคลภายนอกด้วย

มหาวิทยาลัยจะปรับตัวอย่างไรเพื่อรองรับการปรับตัวที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภาษาอังกฤษระยะสั้น ทำอาหาร Chef

- กลุ่มเป้าหมายไม่ได้อยู่ในโรงเรียนเท่านั้น

นวัตกรรม เกิดจากการศึกษาวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ที่ดูว่าเทคโนโลยีไหนบ้างที่สามารถนำมาใช้และ สร้างประโยชน์ได้ จะพบว่าเด็กเกือบทุกคนจะมี แท็บเล็ต มีการใช้เทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอน และ นำสิ่งที่มีแล้วใช้ประโยชน์มากที่สุด

- E- Learning
- E-Book
- Google Apps for Education
- Smart Classroom & Application
- MOOC & Flipped Classroom
- iTunes U
- Second life & Gamemification

ปรับกระบวนการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีช่วยในการเรียนการสอนอย่างไร รูปแบบการเรียนการสอน จะสนุกมากขึ้น

- E-Learning สามารถโหลดเข้ามือถือได้เลย
  - เมนู Quiz ช่วยในการสอบย่อยหรือสอบกลางภาคได้ ถ้าเด็กไม่มีอุปกรณ์จะมีห้องคอมฯให้
  - RSU Book Shelf ให้เด็กสามารถโหลดได้
  - การเรียนการสอนสามารถเปิดวีดิโอย้อนหลังได้ เป็นแบบ Animate ได้ และเหมาะกับการเรียนรู้ทางสายวิทยาศาสตร์ที่เด็กสามารถเรียนรู้ได้ตลอด
  - มี iTunes U. คล้าย E-Learning แต่ไม่ได้มีฟังก์ชันครบ สามารถเปิดผ่านอุปกรณ์ได้ เด็กสามารถใช้ iPad ในการสอบได้เลย
  - ใช้ Google เด็กสามารถมีไฟล์งาน สามารถเปิด Portfolio ได้เลย มีการ Training อาจารย์และเด็ก มีโปรแกรมฝึกภาษาอังกฤษ โครงการ Second Life & Gamification เด็กจะกล้าพูดกล้าซักถาม ในการพูดได้จริง เพื่อให้เด็กฝึกทักษะการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น
  - MOOC มีรายวิชาในมหาวิทยาลัยชั้นนำที่สามารถเข้าไปดูได้ มีการ Assign งานได้เรียนรู้เพิ่มเติมทุกอย่างสามารถ Download มาได้ ปรับการเรียนการสอนได้ฟรี
  - มีตัว Robot บันทึกการเรียนการสอนได้เลย อาทิ Swivl Robot
  - มี Application วัดทักษะความจำ ความรู้ในห้องเรียน เก็บคะแนนย่อย ๆ มีการจัดสอบ Online
  - มีการจัด Training in class
  - Smart Education เชิญวิทยากรมาจากทั่วโลก และเชิญอาจารย์เก่ง ๆ มาสอน
- ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.bit.ly/cyberupr](http://www.bit.ly/cyberupr)

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ม.รังสิตมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนเยอะมาก และมีการให้อาจารย์ไปสอนอย่างไร

ตอบ มหาวิทยาลัยให้ iPad เด็กทุกคน และมีการ Survey ว่าอาจารย์ใช้เทคโนโลยีใดในการเรียนการสอน ชอบแบบไหนใช้แบบนั้น มีตะกร้าที่มาก ให้เลือก มีเจ้าหน้าที่ไปคุยกับอาจารย์ว่าเนื้อหาวิชาเหมาะกับเทคโนโลยีแบบไหน มีการ Roadshow และนัดกลุ่มย่อยเพื่อคุย

การทำคอร์ส online มากขึ้น มีวิธีคิดทำอย่างไรให้ข้อมูลเข้าถึงอาจารย์ทุกคนเริ่มจาก Roadshow ก่อน

2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ระยะเวลาในการกระตุ้นและใช้งานแค่ไหน  
ตอบ เริ่มประมาณ 6 ปี แต่ก่อนหน้านี้ 10 ปีมีการใช้ E-learning มีการประเมินบุคลากรโดยอาจารย์ต้องมา Training และอบรมด้วย รูปแบบการเรียนรู้จะไม่เหมือนยุคก่อน ๆ เช่นสมัยนี้จะมีการถ่ายรูปและวีดิโอ มีการประชาสัมพันธ์แต่ละคณะ และ PR มีการดึงอาจารย์ที่เป็นหัวเรี่ยวหัวแรงในแต่ละเทคโนโลยีถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นการจับน้ำชาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

3. ม.รังสิตได้ผลิตเนื้อหาวิชาผ่านทาง MOOC หรือยัง มีการเลือกวิชา และมีบทบาทอย่างไรในการนำมาใช้

ตอบ MOOC จะพัฒนาหลังจากนี้ จะคัดเลือกวิชาที่เด่น ๆ ที่เป็นจุดขายแต่ละคณะในการผลิตคอร์ส ส่วน RSU MOOC ยังไม่ได้เริ่มแต่จะเป็น Phase ถัดไป

## บรรยายเรื่อง การบริหารงานและพัฒนาบุคคล

โดย คุณกสิณ จันทร์เรือง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารบุคคล

บุคคลมี 2 ส่วน คืองานบริหาร และงานพัฒนา

ปัญหาคือมีความล่าช้า ได้มีการปรับเป็นให้คน ๆ เดียวดูตั้งแต่ต้นจนจบ แต่จะดูเป็นส่วน ๆ สิ่งที่ทำคือทำให้งานเร็วขึ้น เนื่องจากได้ดึงกระบวนการนี้มาจากโรงพยาบาลพญาไท ที่มีการบริหารแบบ One Stop Service ต้องมีการบูรรวมในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ด้านวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัย ตั้งโดยอธิการบดี

วิสัยทัศน์ ชุมพลังปัญญาของชาติ เพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่สังคมธรรมาธิปไตย

เอกลักษณ์ มหาวิทยาลัยสมบูรณาแบบที่การศึกษาคือนวัตกรรม

อัตลักษณ์ คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นคุณธรรม นำการเปลี่ยนแปลง

จำนวนบุคลากรปัจจุบัน สายการสอนจำนวน 1256 คน สายสนับสนุน 1,369 คน

มีสัญญาว่าจ้างทั้งสายอาจารย์และเจ้าหน้าที่ กำหนดคราวละ 2 ปี และมีต่อ

เกษียณอายุ 65 ปี เว้นแต่อธิการบดีมีการอนุมัติให้มีการจ้างเป็นคราว ๆ คราวละไม่เกิน 1 ปี

เนื่องจากมองว่าคนกลุ่มนี้เคยช่วยเหลือมหาวิทยาลัยมาก่อน ก่อนที่จะโตได้

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. เกษียณ 65 ปี หมายถึงทุกสาย จะมีการเลือกอย่างไรว่าใครมีประโยชน์

ตอบ มีการประเมิน อย่างคณะจะมีคณบดีประเมิน ส่วนสายผู้บริหารอธิการบดีเป็นคนประเมิน แม้แต่สัญญาจ้างทุก 2 ปีก็มีการประเมินว่าจะต่อหรือไม่ต่อ

2. เงื่อนไขการต่อสัญญามีเงื่อนไขอะไรบ้างในการประเมิน และเงินเดือนที่ได้รับระหว่างช่วงต่อสัญญาได้รับหรือไม่ มีจุดอะไรบ้างที่ดึงดูดให้กับบุคลากรให้สายสอนและสนับสนุนได้ทำงานเต็มศักยภาพ

ตอบ เคยมี สกอ. ได้มาตรวจและถามว่าทำไมถึงมีบุคลากรอยู่นานมาก คำตอบคือ สวัสดิการดี และให้อิสระในการทำงาน ดูที่ผลงานเป็นหลักไม่ได้เน้นเรื่องเวลาการทำงาน สวัสดิการได้ดูแลพ่อแม่ด้วย เรื่องการต่อสัญญาจ้าง มีการประเมินทุกปี เช่นจะขึ้นเดือนมิถุนายน ทุกคนจะได้รับเงินเดือนทุกปี ที่มองว่ามั่นคงหรือไม่มั่นคง ไม่มีใครเคยถูกเลิกจ้างภายใน 2 ปีเลย ยกเว้นคนที่มีปัญหาจริง ๆ ทุกคนจะเข้าใจอยู่แล้ว

3. เรื่องนโยบายความต่อเนื่อง เนื่องจาก ดร.อาทิตย์ อยู่ตลอดเลยทำให้นโยบายต่อเนื่องไป แต่ในส่วนของมหาวิทยาลัยอื่น พอเปลี่ยนอธิการบดี นโยบายจะเปลี่ยนไปหรือไม่ สภามหาวิทยาลัยจะมีการควบคุมให้มีนโยบายต่ออย่างไร

ตอบ อธิการบดี เป็นเจ้าของไม่มีใครปลด แต่การทำงานก็ต้องมีการประเมินทุก 2 ปี มีการประเมินโดยสภามหาวิทยาลัยร่วมด้วย และจะขอความเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย สภามหาวิทยาลัยจะคุมอธิการบดีอีกทีหนึ่ง

4. หลักการที่ฝ่าย HRD ใช้แนวความคิดอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการให้เดินไปในทิศทางเดียวกัน และพบว่าหลายสถาบันให้ความสำคัญต่างกัน ใน ม.รังสิต มีกระบวนการคิดด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างไร



ตอบ งาน HRD ภาพรวมมีบุคลากร 2 สายแบ่งหน่วยงานชัดเจน สายสนับสนุนจะรับผิดชอบโดย HRD มีท่านรองอธิการบดี และผู้ช่วยฯ ดูสายสนับสนุน ส่วนสายวิชาการ มีการพัฒนาร่วมกันในหลายหน่วยงานเช่น สถาบันวิจัย มีศูนย์สนับสนุนและพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอน และมีศูนย์ Cyber University เอางานนวัตกรรมมาพัฒนาอาจารย์ ส่วนสายสนับสนุนมี HRD ดูแลทำเรื่อง Training และพัฒนา มีการเอาระบบ Competency มาใช้ มีการเอา Competency มาพัฒนาเพื่อตอบโจทย์

Core Competency และ Managerial และเรื่อง Functional มีการพัฒนาให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ระดมสมอง มีการสร้าง Core Competency ขึ้นมา มีการสร้างสังคมให้นักศึกษา บุคลากรต่าง ๆ ก้าวสู่สังคม ธรรมาธิปไตย โดยให้ทุกคนในมหาวิทยาลัยมีความเป็นธรรมาธิปไตย และมีความเข้าใจกัน นอกจากนี้มีการ ทำงานเป็นทีม และเน้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3 ส่วนนี้จะเป็น Core Competency หลักของผู้บริหาร

ส่วนในระดับ Managerial Competency มีเรื่องการจัดการกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ การมีวิสัยทัศน์ การ ตัดสินใจและแก้ปัญหา และการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ด้าน Functional แบ่งเป็น 2 สายคือสายวิชาการที่เป็นอาจารย์และสายสนับสนุน มีการกำหนด Competency แล้วตีมาเป็นแผนฝึกอบรมของบุคลากร แต่อย่างไรก็ตามยังเป็นการฝึกอบรมกว้าง ๆ อยู่

RSU Functional Competency สายอาจารย์ ได้แก่ ความรู้ทางวิชาการ /วิชาชีพเฉพาะด้านและ งานวิจัย ความสามารถและเทคนิคการสอน จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ และที่แตกต่างตามแต่ละคณะ

RSU Functional Competency สายสนับสนุน ได้แก่ความรับผิดชอบในงาน จิตสำนึกการบริการ และที่แตกต่างตามแต่ละหน่วยงาน

ปี 2560 นี้จะเป็นปีแรกในการประเมิน Gap Competency โดยจะเริ่มที่หน่วยงานสนับสนุนก่อน มีการประเมิน และทยอยกันส่งมาด้วย

ปัจจุบันจะมีการพัฒนาตามกรอบที่ให้ไว้ และในอนาคตจะมีการติดตาม Gap ช่องว่าง มีการ ปรับเปลี่ยนในเรื่องการทำอะไรเพิ่มเติม และในปัจจุบันจะมีการอบรมเป็น Classroom ,Workshop อยู่แต่ยังไม่มีการทำเป็น Project Based เท่าไหร่ แต่ในอนาคตจะทำ

การพัฒนาบุคลากร 5.0 ได้มีการจัดหลักสูตร Online และทำร่วมกับ Cyber U. ให้บุคลากรได้เรียนรู้ และเข้าใจ และเมื่อเข้าใจแล้วจะออกมาเป็น Action เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากรใน ม.รังสิตในอนาคต

มีแนวทางการพัฒนาทุกตำแหน่งงาน มีการพัฒนาแบบ PDCA มีการเน้นอบรมภาษาอังกฤษ และมีการอบรมภาษาอังกฤษมากพอสมควร มีการปรับให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้ภาคภาษาอังกฤษ และหลักสูตร Online มีการ Serve กับเจ้าหน้าที่ภาษาอังกฤษด้วย

มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ใช้ระยะเวลาครึ่งวัน มีการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีม โดยนิมนต์ พระมาเทศน์ และได้มีการจัดกิจกรรมในศูนย์อบรมเพื่อสอนการทำงานเป็นทีมกิจกรรม Team Building แต่ ละฐานได้ตอบสนอง Competency ทุกตัว

RSU Skills เป็นสิ่งพัฒนาเพื่อตอบโจทย์

- Requirement Skills หรือ Technical Skills ทักษะที่ใช้ในการทำงานแต่ละระดับ
- Soft Skills หรือ Mind Skills เพื่อให้เกิดความพร้อมทางจิตวิทยา
- University Skills หรือ RSU Core Competencies เพื่อขับเคลื่อนตามค่านิยมหลัก

#### ศ.ดร.จิระ หงส์ถาวรภักดิ์

เสริมว่าในอนาคตรูปแบบของการพัฒนาสายอาจารย์และสนับสนุน น่าจะมีการทำสองรูปแบบเช่นเอา ทั้งสองสายงานมาผสมกัน และให้อ่านหนังสือร่วมกัน คนที่เป็นอาจารย์ต้องเข้าใจเรื่อง Networking เรื่อง

Innovation เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้มหาวิทยาลัย และข้ามสายงาน ข้ามคณะ ทลาย Silo เพื่อให้เกิด Value Diversity อาจให้ทำแบบ Project Based และมีการอ่านหนังสือร่วมกัน แล้วหลักสูตรนี้คือ Informal Networking

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ดร.จีระ ถามว่า การสร้างแรงบันดาลใจ หรือ Motivation การเก็บเกี่ยวทางวิชาการเป็นเรื่องยาก อย่างหนึ่ง เนื่องจากไม่ได้วัดทางรายได้หรือสวัสดิการเท่านั้น เช่นการสร้างการยอมรับ เกิดมาแล้วทั้งอะไรเป็น มรดกได้บ้าง อย่างหนังสือ From Good to Great เน้นผู้นำ 5 ระดับ มีผู้นำที่ถ่อมตัว และทำให้คนอื่นเป็นเลิศ ได้นำแนวคิดนี้มาใช้หรือยัง จิตวิญญาณต้อง life long learning

ตอบ การสร้างแรงจูงใจ สายอาจารย์ แต่ละคณะจะมี Process ต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเอกชนต้องสร้าง ด้วยตัวเอง ต้องทำให้อาจารย์ Generate income ในคณะได้ ได้มีการสร้างศูนย์ทางวิชาการขึ้นมา สร้าง รายได้อย่างหนึ่งให้กับคณะ จะทำอะไรในสิ่งที่เราถนัด เช่น Distance Learning ในขณะที่เดียวกันอาจารย์ต้อง ทำตลาด มีการทำ Project Start Up ทำเป็นกิจกรรมเข้าไปสู่โรงเรียน ทั้งอาชีวะ และสายมัธยมศึกษาทั่วไป โดยคาดหวังคือทำให้ความรู้เขา และคาดหวังว่าในอนาคตจะมีนักศึกษาคนใดคนหนึ่งติดใจ ม.รังสิต คิดสร้าง มูลค่าเพิ่ม และใช้คน Academic ในมุมมองต่างกัน เปิดกว้างให้ใช้ความรู้ ความสามารถในสายตนเองถนัด ให้ อาจารย์ช่วยพัฒนาบุคลากรส่วนต่าง ๆ ในสาย Academic

การพัฒนาบุคลากร บางสาขาที่ขาดแคลนต้องสร้างเอง เช่นสอนอยู่แล้วดูว่าเด็กคนไหนมีแววเป็น อาจารย์ได้ ก็ส่งเรียนและเชิญมาเป็นอาจารย์ พบว่านักศึกษาเก่าหลายคนได้เป็นคนจบดีแล้ว

2. อาจารย์สายพิน กล่าวว่าในเชิงระบบไม่ได้แตกต่างกับ ม.รังสิตมากนัก งบประมาณในการขึ้น เงินเดือนทุกปีที่ผ่านมาได้เงินงบประมาณขึ้นเงินเดือน 6% แต่ปีที่ผ่านมารัฐบาลจ่ายมา 4% แสดงว่าได้รับเงิน งบประมาณลดลงเรื่อย ๆ ม.ทักษิณได้เพิ่มอีก 2% สิ่งนี้แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เร็วมาก ถ้าเราไม่สามารถ ปรับเปลี่ยนตัวเองอาจทำให้เราไม่สามารถอยู่รอดได้ การพัฒนาคน ศักยภาพคนที่คัดเลือกคนในองค์กรเป็น เรื่องใหญ่ Performance คนต้องสูง ต้องมีการ Balance คนให้อยู่ได้ มีการให้สวัสดิการที่สูง ดังนั้นการ คัดเลือกคนเข้าสู่ระบบได้มีการคัดเลือกเช่นเดียวกัน แต่บางครั้งไม่ทัน จึงรับคนที่จบแล้วพร้อมใช้งาน ยกเว้น หาไม่ได้ ก็ให้คณะหาคนมาแล้วให้ทุนไปเรียน ซึ่งถ้ามีคนพร้อมมาสมัครจะรับตรงนั้นก่อน ส่วนเรื่อง Engagement เป็นเรื่องที่ต้องช่วยกันสร้าง อย่างไรก็ตาม ใน ม.ทักษิณ ถือว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็น Back Office ที่สำคัญมากในการช่วยสนับสนุนงานด้านการบริหาร เป็นกลุ่มคนที่เตรียมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ตรงนี้ สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนซ้ำเพราะคนไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ต้องถูกบังคับ จึงอยากให้คนเปลี่ยน ก่อนถูกบังคับ การประเมินสมรรถนะอาจารย์เดิมให้นิสิตอาจารย์เดิมไปประเมิน ทาง สกอ. ได้มีการประเมิน ความรู้ระดับไหน ได้มีเรื่องการเรียนรู้เรื่องการเรียนการสอนเรื่องจรรยาบรรณการเป็นครู

สายสนับสนุน ม.ทักษิณ มีความแตกต่างมาก ใช้ Core Value จาก Core Competency มหาวิทยาลัย การประเมินใช้ดุลพินิจอย่างเดียว ต้องมีการปรับ Core Value ให้ใหม่มากยิ่งขึ้น ต้องการคนเก่ง และคนดีให้อยู่ในองค์กรด้วย

3. ชื่อตำแหน่งของสายสนับสนุนในสายเอกชนมีความหลากหลายหรือไม่ อย่าง ม.ทักษิณ มีความ หลากหลายมาก อาจมีปัญหาในเรื่องการกำหนด Competency อีกเรื่องคือเรื่องการประเมิน Competency

ที่หาว่าแต่ละคนมี Gap ในการพัฒนามีตัวชี้วัดอย่างไร จะดูได้อย่างไรว่ามีจิตบริการมากน้อย และเรื่องระบบการคัดเลือกบุคลากรวางกลไกในการคัดคนเข้าในระบบอย่างไร

ตอบ ตำแหน่งงาน มีการประเมินเป็น Functional คือมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่เป็น Level เดียวกัน ส่วนสายสนับสนุนไม่ได้มีเยอะมาก ส่วนเรื่องการประเมิน Gap ที่ประเมินอยู่กำลังสรุปข้อมูลอยู่ มีความหลากหลายทางความคิดของบุคลากร

คนที่ประเมินผู้บริหารเอาหัวหน้ามาอบรมให้ความรู้ก่อน แล้วการประเมิน HRD จะเข้าไป และต้องบอกว่าเป็นการประเมินเพื่อพัฒนา ถ้าติดลบเราก็มีสิทธิที่จะพัฒนามากขึ้น ผลตอบรับ Feedback ดีเนื่องจากมีการปรับทัศนคติต่าง ๆ ก่อน มีการยอมรับว่าติดลบจะนำไปสู่การพัฒนาและมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่แท้จริง ตัวชี้วัดมี 5 ระดับ

คนที่ประเมินผู้บริหารเอาหัวหน้ามาอบรมให้ความรู้ก่อน แล้วการประเมิน HRD จะเข้าไป และต้องบอกว่าเป็นการประเมินเพื่อพัฒนา ถ้าติดลบเราก็มีสิทธิที่จะพัฒนามากขึ้น ผลตอบรับ Feedback ดีเนื่องจากมีการปรับทัศนคติต่าง ๆ ก่อน มีการยอมรับว่าติดลบจะนำไปสู่การพัฒนาและมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่แท้จริง ตัวชี้วัดมี 5 ระดับ และใน 1 ระดับ มี 2 พฤติกรรม ว่าตอนนี้อยู่พฤติกรรมไหนและหัวหน้าให้หะไร ค่าที่ได้มี 3 ค่าคือบวก ลบ และเสมอ เพื่อนำมาสู่แผนในการพัฒนา

วันที่ 23 สิงหาคม 2560

ศึกษาดูงาน ณ บริษัท ยูนิลีเวอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

หัวข้อ การบริหารเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจเอกชน : กรณีศึกษา Project Omni Connect ของบริษัทยูนิลีเวอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บรรยายโดย คุณจิรัช เฮง ผก.ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ยูนิลีเวอร์เน็ทเวอร์คประเทศไทย  
คุณยศสรล ศรีพงษ์จิรา ผู้บริหารสโมสร 30 ล้าน  
คุณวชิระวัจน์ รุจิวรพัฒน์ GEBA ผู้บริหารสโมสร 5 ล้าน Omni Connect  
คุณศิริวรรณ วุ่นทางบุญ

### คุณศิริวรรณ วุ่นทางบุญ

Unilever เป็นบริษัทที่มีอายุยาวนานกว่า 150 ปี และเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาธุรกิจมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนานภายใต้แนวคิดเมื่อโลกเปลี่ยนธุรกิจเราก็ก่เปลี่ยน โดยใช้ การสร้าง Platform online เป็นตัวดึงดูด

แนวคิดของธุรกิจ Unilever จะเติบโตในอัตรา 2 เท่า โดยลดมลภาวะจากเดิม 50%

Unilever จึงได้เน้นเรื่องการพัฒนาผู้นำ ควบคู่กับสร้างสิ่งที่มีประโยชน์เพื่อสังคม เน้นการพัฒนาตัวเองและพัฒนาข้างนอก ได้เรียนรู้ผ่านหลักสูตร 7 habits คิดถึงคุณค่าที่เราจะสร้าง และสิ่งที่คนจะพูดถึงเราเมื่อตายแล้ว

### คุณจิรัช เฮง

กล่าวถึงบริษัทยูนิลีเวอร์ ว่าเป็นบริษัทที่ขายสินค้าอุปโภคบริโภคติดอันดับ 1 ของประเทศไทย ผลิตตราสินค้ากว่า 400 สินค้า มีสินค้าในแบรนด์กว่า 200 ชนิด รวมทั้งหมดประมาณ 10,000 รายการ ต่อมาจึงได้มีแนวคิดในการทำ Unilever Network เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้ร่วมเป็นเจ้าของธุรกิจที่สามารถส่งต่อรายได้จากรุ่นต่อรุ่นในลักษณะ Passive Income

สถานที่ตั้งของยูนิลีเวอร์ได้ย้ายมาอยู่ที่ ถ.พระราม 9 ประมาณ 3 ปี มีการสร้างรูปอาคารเป็นเสมือนสปูลักซ์

### จุดแข็ง

1. เป็นผู้นำทางด้านการตลาดที่มีความเข้มแข็งมากทั้งภายในและภายนอกประเทศ
2. การทดสอบผลิตภัณฑ์ / สินค้า โดย
  - การศึกษาทั้งกลุ่มลูกค้าภายใน (พนักงานในบริษัท) และภายนอก
  - ขายจุดดีและจุดเด่นบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคซึมซับ
3. สร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ มีการคิดค้นนวัตกรรมในการพัฒนาสินค้าอย่างสม่ำเสมอ และจดสิทธิบัตรเกือบทุกวัน
4. Unilever เน้นการสร้างผู้นำ และให้ผู้นำสร้างเครือข่าย
5. สร้าง Brand Love to Lost
  - การสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จัก โดยให้ผู้บริโภคจดจำในสินค้าประเภทนั้น ๆ มากกว่าที่จะบอกว่าใครเป็นคนผลิต

6. การเก็บข้อมูลสามารถช่วยทำให้เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค
7. ธุรกิจเติบโต 1 เท่า แต่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมครึ่งหนึ่ง

#### Thailand 4.0

เป็นแนวทางที่รัฐบาลต้องการให้เชื่อมกับ Platform ทางด้านดิจิทัลมากขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญคือนักพัฒนาต้องเชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงมีตลอดเวลา

จากเดิมที่ภาคเกษตรกรรม มีความเหลื่อมล้ำทางสังคม ระหว่างคนรวยกับคนจน และความเหลื่อมล้ำได้มีความชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น ทำอย่างไรให้สังคมสามารถพัฒนาเพื่อมีรายได้เฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน และนำมาสู่แนวคิด ประเทศไทย 4.0 คือการพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเน้นเรื่องความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ทดแทนสิ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

โมเดล 1.0 คือ ภาคเกษตรกรรม กับดักคือความสมดุล

โมเดล 2.0 คือ อุตสาหกรรมและการทดแทน กับดักคือความเหลื่อมล้ำทางสังคม

โมเดล 3.0 คือ อุตสาหกรรมหนัก และ Globalization มีโรงงานมากขึ้น มีชั้นชั้นกลางมากขึ้น กับดักคือ รายได้ในระดับปานกลาง ข้อดีคือ เปลี่ยนคุณภาพชีวิต แต่คนข้างล่างคุณภาพชีวิตยังไม่ได้พัฒนา

โมเดล 4.0 คือ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ทุกกลุ่มมีความเท่าเทียมกัน เน้นเรื่อง Creative Thinking + Innovation

#### สิ่งที่ตามมาคือ

1. การใช้สมาร์ทโฟนมากขึ้น

2. การมีเทคโนโลยีมาทดแทน ทำให้สิ่งที่เดิมที่หายไป การใช้ดิจิทัลแทนอนาล็อก

Innovation มาทดแทนสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน อาทิ Kodak เป็นธุรกิจชั้นนำด้านการผลิตกล้องต้องหายไป

เนื่องจากมีกล้องดิจิทัลมาทดแทน ทั้ง ๆ ที่เป็นผู้คิดค้นดิจิทัลรายแรกแต่ไม่ทำ บริษัทที่ทำคือ Fuji

สิ่งสำคัญคือ การลงมือทำ ทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และทำให้ Platform แตกต่าง

ถ้ารุ่นคุณพ่อแม่คิดแบบเดิม เกษตรกรก็เป็นแบบเดิม ปัจจุบันได้มีหนุ่มสาวลาออกจากงานเพื่อไปทำ

เกษตรกรรมสมัยใหม่ มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วย เช่น ใช้ Drone หว่านปุ๋ย แต่อย่างไรก็ตาม เกษตรกรสมัยใหม่

= เทคโนโลยี + เงินทุน สามารถเข้ามาช่วยในระบบเรื่องการขาดแคลนน้ำ อย่างสหรัฐฯ จะพบว่าเกษตรกร

พัฒนามาก ประเทศไทยเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และมีการใช้ Application ช่วยได้มาก

Start up Business จะมีมากขึ้น

- Platform Online > Office

- ด้าน Service มีมูลค่าสูงขึ้น

3. เด็กรุ่นใหม่ใช้ Laptop ไม่เป็น

- ปัจจุบัน laptop ได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นแยกส่วนเพื่อง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น เน้นความสะดวกสบาย

4. แรงงานมีทักษะและความรู้ดีมากขึ้น และเหมาะกับชนิดงานมากขึ้น

#### Unilever

- ทำด้าน SMEs มากขึ้น มีการดำเนินธุรกิจผ่านตัวแทนจำหน่ายและร้านค้า

- Start up Business จะเริ่มต้นอย่างไร กับลูกค้า และ Partner

- สร้างด้วยความรักและเอาใจใส่กับลูกค้า พบว่าในทุกครัวเรือนจะมีสินค้า Unilever อย่างน้อย 3 ชิ้น

- ผู้บริโภคจากทั่วโลกมีจำนวน 2 พันล้านคน คิดเป็นยอดขายปีละ 2 ล้านล้านบาท
- มีสาขาทั่วโลกจากประเทศ 230 ประเทศ
- มีชื่ออยู่ในตลาดหลักทรัพย์อเมริกา ดาวโจนส์
- มีพนักงานอัตราจ้าง 500,000 คน
- Unilever Global สามารถไปทำงานในต่างประเทศได้ โดยดูจากตำแหน่งที่เหมาะสมในประเทศ

นั้น ๆ

### นวัตกรรม

- สินค้าตัวแรกเริ่มต้นจากสบู่ซันไลต์ ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นน้ำยาล้างจาน แต่ยังคงสบู่ไว้เป็นทางเลือกในช่วงแรก ๆ สำหรับกลุ่มคนที่ติดสบู่อยู่ โดยกระบวนการเปลี่ยนไม่ได้เปลี่ยนทีเดียว ต้องมีกระบวนการในการเคลื่อนจากจุดหนึ่งไปจุดหนึ่งได้มีการปรับจากสบู่เป็นครีมกระป๋องเพื่อพักตรงกลางก่อนปรับเป็นน้ำยาล้างจาน

- ยาสระผมตัวแรกเป็นผง ต่อมาได้ซัลซูลได้เปลี่ยนจากผงเป็นน้ำ

- Unilever ได้คิดค้นนวัตกรรมมาโดยตลอดเพื่อทดแทนสินค้าเดิมที่ใช้อยู่ พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเหมาะสมกับผู้บริโภคมากขึ้น ได้มีการปรับเปลี่ยน Packaging เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้ผู้บริโภค จากเดิมอาจเปลี่ยนทุก 2-3 ปี ปัจจุบันอาจเร็วขึ้น เช่น 6 - 9 เดือน

- รูปแบบการจ่ายเงินเปลี่ยนจากเงินสดเป็นใช้บัตรเครดิต มากขึ้น

- ในอนาคตคาดว่าจะอาจไม่ต้องมีผงซักฟอก เครื่องซักผ้ากำลังคิดค้นนวัตกรรมที่ไม่ใช้ผงซักฟอกเพื่อลดภาระด้านการทำลายสิ่งแวดล้อม

นวัตกรรมที่พบคือเมื่อธุรกิจหนึ่งมา อีกธุรกิจหนึ่งอาจกำลังหายไป เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### วิสัยทัศน์

มีวิสัยทัศน์ที่ต้องการเติบโตทางธุรกิจโดยลดผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผลิตภัณฑ์ หรือ แพคเกจจิ้งจะเลือกที่กระทบกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่นการใช้กระดาษแทนพลาสติก ฯลฯ

“Insight” คือการเอาใจผู้บริโภคมานั่งในใจเรา ได้มีการทำวิจัยกับผู้บริโภคโดยตลอด มีการทดสอบผลิตภัณฑ์ในแต่ละกลุ่มที่ใช้จริง ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย

“The Future Consumer” เป็นกลุ่มใหญ่ในอนาคต

- Generation “S” Baby Boom เน้นสังคมผู้สูงอายุมากขึ้น

การสร้างรูปแบบธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับ โดยเน้นกลุ่ม S ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้อย่างไร

การสร้าง Platform เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร Online เนื่องจากพบว่าคนไทยได้มีการใช้สื่อ Social Media มากขึ้น จากคนไทย 67 ล้านคน พบว่าใช้ Facebook 40 ล้านคน Line 34 ล้านคน

Youtube 28 ล้านคน Instagram 9 ล้านคน และ Twitter 6 ล้านคน

ดังนั้น การทำ Platform จึงต้องเข้าถึงง่าย และใช้ได้ง่าย

- Generation “Z” Millennium

ต้องเข้าใจว่าบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไม่สามารถต่อต้านได้ พฤติกรรมผู้บริโภคกลุ่มนี้เปลี่ยนไป อย่างพบว่าอยู่กับ Smartphone มากขึ้น สื่อสารผ่านทาง Smartphone แทนการคุยกัน ดังนั้น เราจึงมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนและพัฒนาให้ดีขึ้น

Facebook ได้เข้ามาช่วยในการทำ Start up Business เนื่องจากเป็น Platform ที่ง่ายและคนเข้าถึงง่ายใช้สะดวก ได้มีการพัฒนา Application สำหรับธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการเช่น Uber หรือ Airbnb

เทคโนโลยีได้มาสร้างมูลค่าการบริการที่สูงขึ้นเป็น Platform Online เช่นการรับจ้าง Shopping สินค้าโดยคิดค่าบริการ หรือการสั่งอาหารออนไลน์อย่าง Line man, Lalamove, Wongnai สิ่งที่ Unilever ทำคือ – เข้าถึงผู้บริโภคในทุกช่องทาง มีการรวบรวมข้อมูลของผู้บริโภค ดังนั้นการมี Big Data จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าเป็นอย่างไร จึงเป็นเรื่องสำคัญ

### นวัตกรรมได้เข้ามาทดแทนเวลา และความคุ้มค่า

- Innovation + Creative สร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างจุดแข็ง การใช้ Offline และ Online จะมีบทบาทมากขึ้น

ตัวอย่าง 7-Eleven ที่เกาหลี ทดลองให้กับพนักงาน Lotte ได้มีการจ่ายเงินผ่าน BioPay ชำระเงิน โดยใช้ส่วนของร่างกายเช่น Hand Pay และให้ AI เป็น Cashier อัตโนมัติ มีตู้เย็นอัจฉริยะ มีกล้อง CCTV ใช้แรงงานน้อยลง แต่เป็นแรงงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. ทำไมถึงมีหลักสูตร 7 Habits

ตอบ 7 Habits เป็นหลักสูตรที่เน้นเรื่องการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำ เพราะมองว่าภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้องค์กรเติบโต จึงได้ให้พนักงานทุกคนอบรม เพื่อให้พนักงานสามารถคุยกันภาษาเดียวกัน หน้าที่ที่สำคัญคือต้องให้ทุกคนดูแลตัวเองให้ได้ สามารถจัดลำดับความสำคัญ และมีทิศทางเดียวกับบริษัท

2. ถ้าจะแนะนำ ม.ทักษิณเรื่อง Online จะแนะนำอย่างไรบ้าง

ตอบ

1. เรื่อง Data การจัดทำ Big Data สิ่งสำคัญมากในการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบและสามารถให้ใครสามารถดึงใช้งานได้ทันที เป็นการรวมข้อมูลในส่วนเดียวกัน สามารถนำ Online ไปช่วย Offline ได้ เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัย ดังนั้นเรื่องนี้จะเป็นสิ่งสำคัญมาก

2. Online และ Offline ให้ทำไปด้วยกัน ต้องเชื่อมกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

3. Content และความร่วมมือ เป็นเรื่องใหญ่มาก ต้องทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ยาก อาจมีการตั้งเป็น Team Content ขึ้นมาเพื่อผลิต Content ตลอดเวลา ถ้าเริ่มจาก Content ที่ใช้ได้แล้ว เชื่อว่าต่อไปจะทำงานได้มีความรวดเร็วมากขึ้น

4. ทำให้ผู้ใช้บริการ (User) สามารถเข้าถึงได้ง่าย สร้าง Platform ที่ไม่ซับซ้อน

### คุณยศรัล ศรีพงษ์จิรา

กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จคือ 1. ความเชื่อ 2. รู้ให้มากพอ

Omni Connect ข้อดีคือ เป็นการออนไลน์ 24 ชั่วโมง ดังนั้นการทำธุรกิจจะสามารถทำเวลาใดก็ได้ แสดงถึงแนวทางการปรับตัวที่ยูนิลีเวอร์ให้ความสำคัญในการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และเห็นความสำคัญกับธุรกิจออนไลน์เป็นอย่างมากกว่าจะเป็นธุรกิจที่เติบโตได้อย่างดีในโลกอนาคต อย่างเช่น Agoda , Grab Taxi, Uber

เนื่องจากธุรกิจ Online สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างง่าย เพราะการ Shopping ของผู้บริโภคส่วนใหญ่จะอยู่บนความอยาก ดังนั้นจึงจะทำอะไรให้คนอยากเข้ามา มาก ๆ

จากการวิจัยพบว่า ธุรกิจ Start Up ที่หมายถึงการเติบโตแบบก้าวกระโดด แต่กลับพบความล้มเหลว 75-90% เพราะ

- ไม่รู้ความต้องการที่แท้จริง
- รู้ความต้องการแต่ไม่มีเงินทุน
- ขาดทีมงานที่ใช้ได้
- ไม่สามารถแข่งขันกับคนอื่นได้
- ต้นทุนและราคา
- คุณภาพต่ำ

ดังนั้นการมี Digital Market นอกจากต้นทุนการผลิต เราจะทำอะไรให้ Digital Market เติบโต

- Advertising
- Content
- Blogger
- Viral (ปากต่อปาก)
- Communication
- Like
- Technology
- Multimedia
- Link Email
- การรองรับ

### Business Platform กับ Omni Connect

เริ่มต้นจากตัวอย่างของ Mark Zuckerberg ที่เริ่มต้นสร้าง Platform Facebook จากแนวคิดที่เขาเป็นผู้รับผิดชอบทำหนังสือรุ่นผ่านอิเล็กทรอนิกส์ จนกลายเป็น Facebook ที่ปัจจุบันมีคนใช้กว่า 2,000 ล้านคน สิ่งที่ Mark นั้น ได้แสดงถึงว่าเขาู้ความต้องการของเรามากกว่าเรารู้ความต้องการของตัวเอง หรือ อย่างแนวคิดการทำ Alibaba.com ของ Jack Ma หรือ Amazon book mart ก็ต่างเน้นการเข้าถึงความต้องการของคนได้มากกว่า

Unilever ได้เล็งเห็นความต้องการและทิศทางเช่นเดียวกัน จึงได้พยายามปรับเปลี่ยนระบบจาก Offline ไปสู่ Online มากขึ้นตามทิศทางตลาดโลก เป็น World Class Innovation จากช่องทางเดิมที่ผลิต Mass Product ผ่านช่องทาง Offline สู่การพัฒนา Premium Product โดยผ่านช่องทาง Omni Connect ผู้บริโภคจะได้เงินคืนเป็นกำไรจากการจ่ายเงินให้ทาง Unilever โดยในอนาคตมีโครงการที่จะขยายตลาดเข้าสู่ต่างประเทศมากขึ้น อย่างจีน ซึ่งปัจจุบันได้ขยายไปที่ ฟิลิปปินส์ และมาเลเซียแล้ว

Omni Connect จึงได้ออกแบบตลาดที่รองรับคนรุ่นใหม่มากขึ้น

- People
- Social
- Commerce



- Wealth จ่ายรายได้
- Business Intelligent

ผ่านทางการสร้าง Business Platform และ ฐานข้อมูลเก็บผ่าน I-Cloud โดยในอนาคตจะมีการทำ Online Training มีการทำ Get link ที่สามารถเชื่อมต่อผู้คนได้ทั่วโลก โดยสามารถ Copy Link ไปวางในที่ต่าง ๆ และเมื่อมีคนซื้อรหัสจะเข้าว่าผ่านมาทางเรา จะรู้ว่าผ่านช่องทางที่ซื้อจากใครแนะนำ ธุรกิจนี้จะเป็นการสร้างโอกาสที่ใหญ่ ท่าง่าย และได้เร็ว โดย 3 วิธีคือ นักช้อป นักแชร์ นักธุรกิจ

### สิ่งที่ Unilever พัฒนา

1. ทักษะทางธุรกิจ
  2. ความเป็นผู้นำ
  3. คุณลักษณะภายใน ผ่านการอบรม 7 Habits
- เพราะเชื่อว่า โลกภายใน = โลกภายนอก

### **คุณวชิระวัจน์ รุจิรวรพัฒน์**

กล่าวถึงโครงการ Omni Connect ที่ทำให้ Unilever ขยายไปที่ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย เริ่มต้นจากแนวคิดในการสร้าง Platform ที่มีเครือข่ายกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ได้ทำ Omni Connect กระจายไปทั่วโลก มี Aviance Shop มา 6 เดือนแล้ว ปัจจุบันมี 29 สาขาทั่วประเทศ มีแผนการตลาดที่จ่ายให้สูงสุด เชื่อมกับเครือข่ายทั่วโลก สร้างโอกาสใหม่ในการทำธุรกิจ ท่าง่าย และรวดเร็ว แบ่งเป็น นักช้อป นักแชร์ และนักธุรกิจ มีสะสมให้เที่ยวประเทศทุกปี

## ศึกษาดูงาน ณ ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเมืองทองธานี (แจ้งวัฒนะ)

หัวข้อ การใช้นวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองและก้าวทันพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัล

### คุณธีรชัย ศุภพันธ์ภิญโญ Corporate Relationship's Manager ,KBTG

KBTG คืออะไร Kasikorn Business Technology Group มาจากกลุ่ม 5 บริษัทในธนาคารกสิกรไทย เป็นบริษัทลูกของธนาคารกสิกรไทยที่ตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนเร็ว จึงควรมีการส่งเสริมเรื่องการสร้างนวัตกรรมด้วย มีการตั้งบริษัท Beacon เป็นเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต และการลงทุนในด้านต่าง ๆ

ผู้บริหารระดับสูงคือ ศ.ดร.ไพรัช รัชชพงศ์ และ นายสมคิด จิรานันต์รัตน์ ทั้ง 2 ท่านต้องการสร้างสังคมให้ทำธุรกรรมทั้งการเงินและไม่ใช้การเงิน กิจกรรมเพื่อที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ธนาคารกสิกรไทย เป็นผู้นำด้านดิจิทัล แบงก์กิ้ง มีชชัั้น คือทำระบบงานต่าง ๆ ขึ้นมา มีเรื่องการสร้าง Core Value มีเรื่องวิถึ การคิด เน้นเรื่อง VIA คือ

V – Value สร้างคุณค่าให้กับองค์กร ลูกค้า สังคม และประเทศ จะเห็นว่าบางขั้นตอนมีการทำงานที่ซับซ้อน เราได้มีการลดขั้นตอนลง

I – Innovation เป็นเรื่องนวัตกรรม การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ

A –Agility ความรวดเร็วเพื่อร่นระยะเวลาในการทำงานแต่ละชิ้น คิดวิธีการทำงานอย่างไรให้ลดขั้นตอน

สิ่งที่พบคือ มีเทคโนโลยีที่หลากหลายที่สามารถนำมาใช้งานได้

#### Focus Technology

- เราจะทำอย่างไรให้ใช้ธุรกรรมผ่านทางมือถือได้

#### Product & Services

ยกตัวอย่าง Mobile Banking สร้างให้คนตาบอดสามารถใช้สมาร์โฟนได้ และเรื่อง letter of Guarantee มีเรื่องระบบ K-Plus

มี Partners ช่วยพัฒนาระบบต่าง ๆ ในกรณีที่มี Advance

### คุณพงศธร Business Analysis

KBTG เป็นเรื่องการ ทำ Cashless Society เป็นสังคมที่ไม่ใช้เงินสดในการใช้จ่าย หรือการซื้อของออนไลน์ไม่ได้ใช้เงินในการซื้อของ สามารถสแกน และจ่ายเงินสดผ่าน Application ได้ทันที อย่างอินเดียไปไกลถึงใช้ Finger Print จ่ายเงินได้ทันที

ข้อดีคือ รัฐบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้ง่ายขึ้น ไปที่กลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้อง Bank สามารถลดการขนเงินสดไปยังตู้ ATM ร้านค้าไม่ต้องคอยหาเฝ้าระวัง และผู้บริโภคสามารถ Manage เงิน ว่าใช้จ่ายได้กับบท ป้องกันธุรกรรมที่เสี่ยงกับเงินสด

สร้าง Platform ชื่อ K+ Platform Concept

มีการถอนจ่ายเงินเพื่อความปลอดภัยมากขึ้น หรือLife Style ได้มีการซื้อของผ่านทาง K+ Platform ในการสนับสนุนความคิดที่เป็น Cashless Society

#### UX Layer

เป็น Application ที่ติดต่อกับผู้ใช้ มีการService Layer และ Support Platform สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าแบบ Interactive

## K+ Platform

ทุกอย่างจะถูกจัดการบน Platform เดียวกัน ซึ่ง Cashless Society จะมาช่วยด้านนี้

- QR code payment เป็นการสแกน QR Code และบอกจำนวนเงิน และเมื่อชำระเสร็จแล้วจะมีการแจ้งเตือนกลับมาที่มือถือ

- Machine Learning Technology เป็นการเข้าใจและรู้ว่าลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันอย่างไร มีการชักจูงลูกค้าให้จ่ายเงินผ่าน Platform มากขึ้น

K+ Platform กำลังขยายความสามารถให้ไปจ่ายเงินได้มากขึ้น มีการนำไปสแกนที่ร้านค้าในประเทศไทยเพื่อจ่ายเงิน มี K+ Shop ของธนาคารกสิกร มีการสรุปยอดตรวจดูว่าร้านค้าเราขายดีมากน้อยแค่ไหน มีการลงไปตลาดจีนแล้ว และได้มีการให้ลองใช้ K+ ในการจ่ายเงิน

## คุณก้องภพ รุ่งเดช และคุณภากร

Beacon interface เป็นตัวที่กำลังพัฒนาเพื่อไปแข่งขันที่สิงคโปร์

ปัญหาที่พบคือ Application ที่ใช้ได้ตอบโจทย์คนทุกกลุ่มหรือยัง ดังนั้นโปรเจกต์นี้จึงต้องการเน้นเรื่องการตอบโจทย์ให้คนทุกกลุ่มใช้งานได้

1. Blind คือกลุ่มคนตาบอด

2. Low Vision คือกลุ่มคนที่ตาบอดสี หรือกลุ่มที่มีพลาสติกเคลือบตา เป็นกลุ่มที่มองเห็นภาพไม่ชัด อาจแก้ไขเรื่องการเพิ่มสี และทำสิ่งต่าง ๆ ให้เขาสามารถเข้าใจมากขึ้น

3. Elderly คือกลุ่มคนสูงอายุ ที่มีความไม่เข้าใจ

สรุปคือการออกแบบให้ทุกคนใช้ได้

## วิธีการคือ

1. พัฒนา และทดสอบ Test นำกลับมาแก้ และ Research และได้สิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ซึ่งสามารถตอบโจทย์ได้มากกว่า และจากการวิจัยจะช่วยให้ตอบโจทย์ได้หลายอย่าง ไร อย่างเช่น สีมี Contrast สูงมาก สามารถช่วยให้คนมีปัญหาเรื่องสายตาสายตาสามารถใช้งานได้มากขึ้น

2. กลุ่มที่ไม่ใช้การมองเห็นเป็นหลัก อาจเป็นกลุ่มที่ฟังเสียงแล้วสามารถทำรายการจนจบได้

3. หนึ่งหน้าจะมีการทำอะไรได้อย่างนี้

4. Privacy Mode เป็นการป้องกัน

สรุปคือ ต้องการ Empower Equal Independent หมายถึงการให้ทุกกลุ่มสามารถทำอะไรได้ด้วยตนเอง และสามารถใช้งานได้โดยมีรู้สึกเท่าเทียมกัน

## Machine Learning

Digital Economy is the past

## Google

เริ่มต้นมาจากการใช้ Search Engine ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็น Google Map youtube ,etc. มีข้อมูลในการบันทึกว่าเราชอบอะไรใช้เวลาเท่าไร จัดเป็นบริษัทที่มีมูลค่าสูงสุดในโลก

## การเก็บข้อมูล

ผ่าน Smart Phone Smart Freeze

- การ Perceive data ต้องมีการดูว่าจะเก็บข้อมูลอย่างไร มีวิธีการเพื่อการใช้ได้ง่าย เป็นเรื่องการทำ Machine Learning และ Analysis

- ถ้าเรา Engage ข้อมูลได้ดี เราจะเก็บข้อมูลได้ดีด้วยเช่นกัน

### Machine Learning & AI in Banking

นำมาช่วยในการตรวจสอบพฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภค เรื่องการกู้เงินของผู้บริโภค การทำ Engagement ให้ดียิ่งขึ้น

### Pruanfun

มีการไปคุยกับเกษตรกรสมัยใหม่ เรื่อง Passion ในการนำเสนอสินค้าเกษตรเพื่อผู้บริโภค ทำให้เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้ ให้เกษตรกรช่วยเหลือตนเองได้

ได้ทดลองเป็นตัวอย่งให้ชุมชนทำให้เห็นว่าสามารถทำได้ พัฒนาจากเกษตรกรแบบเดิม สร้างคุณค่าในผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

สิ่งที่สำเร็จ ถ้าเราทำสำเร็จได้จะมีคนได้รับประโยชน์อีกมากมาย

### การร่วมแสดงความคิดเห็น

1. กสิกรเห็นเรื่องการสร้างคุณค่า และทำนวัตกรรมที่คิดตาม Platform ต่าง ๆ กสิกรมีหลายสาขามาก และจะขับเคลื่อนอย่างไร ในการนำ Vision และ Value ลงไปที่องค์กรให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานตรงนี้

ตอบ รู้สึกยินดีอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยมาดูงาน เพราะเป็นส่วนที่สร้างบุคลากรของชาติ เช่นเดียวกับกสิกรไทย ไม่ใช่แค่เพื่อธุรกิจ แต่เพื่อทำให้ Life Style ดีขึ้น สร้างเทคโนโลยีที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และเทคโนโลยีที่เลือกแล้วจะทำอย่างไรให้ไปต่อได้ มีเรื่องการบกร่องทางการเห็น

การทำ Value นั้นต้องมี Purpose Full คือจุดมุ่งหมายจริง ๆ ได้มีการนำเสนอไปที่ Core Value ของตัวอาจารย์ อย่างกสิกรไทย เน้นเรื่องการเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำอะไรเพื่อความสำเร็จของลูกค้า ต้องเข้าใจว่าคืออะไร และต้อง Beyond มากกว่า Customer Satisfaction อย่งไรก็ตาม KBTG ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องมี Teamwork การสร้าง Value ให้ Business และ Technology ไปด้วยกัน

มีความเป็น Professionalism มีความน่าเชื่อถือ เพื่อปกป้องรักษาสิ่งที่คนช่วยดูแลให้

Innovation เมื่อเจอทางตันก็หาทางใหม่

มี Comnovation คือ Communication + Innovation

การนำ Machine Learning ทำอย่างไรให้รู้จักและรู้ใจลูกค้า ต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์

มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีการเงินมาก มีพื้นที่ร้านค้าที่ KBTG ไปขายในนั้นด้วย

### Platform

- ไม่ใช่แค่เทคโนโลยีอย่างเดียว แต่เป็นที่คนมาชุมนุมกัน มี Traffic มีการเชิญคนที่รู้จักจากกลุ่มต่าง ๆ มาทำงานร่วมกัน เป็นตัวสร้าง Ecology ใหม่

- เราจะสร้าง Value ให้เกิดกับลูกค้าอย่างไร จะนำข้อมูลมาสร้างประโยชน์ ใช้ประโยชน์ได้อย่างไร การถอดรหัสว่าแต่ละความหมายมีความหมายอย่างไร

ใน KBTG มี [www.kbtg.tech](http://www.kbtg.tech)

ตึกกสิกรไทยแห่งนี้ ได้ทำการพัฒนาจากตึกเก่าที่มีอายุกว่า 20 ปี มีการออกแบบอาคารเป็นดิจิทัลแห่งอนาคต โดยสร้าง IT Platform ให้มีคุณภาพสูงสุด มีมุมทำงานที่หลากหลายโปร่งโล่ง สามารถทำงานทุกที่ ทุกเวลา มีการเล่าเรื่อง ได้เป็นผู้สร้าง และผู้แบ่งปัน มีการบริหารพลังงาน มี Sensor มี Solar Farm ดูแล 8% มีการทำน้ำบำบัด กำลังสร้าง โปรเจคใหม่ทางด้านเทคโนโลยีที่ไม่มีการเรียนการสอนที่ไหน นอกจากนี้

ทุกเทคโนโลยีมาจากการคำนึงถึงความสุขของผู้รับบริการ มีการทำงานตามวิถีธนาคารกสิกรไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลสมบูรณ์แบบ

พื้นที่นี้มีพนักงาน 3,000 คน และมี Vendor และ reserve ให้กับ Fintech

*(สรุปบรรยายโดย เขมิกา ถึงแก้วธนกุล ทีมงานวิชาการ Chira Academy)*