โครงการเสริมสร้างทัศนคติเพื่อการทำงานยุคใหม่ (Workforce Growth Mindset)
วันอังคารที่ 14 มีนาคม 2566 เวลา 09.00 - 16.00 น.
ณ ห้องประชุมฝ้ายคำ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- **ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมและเปิดโครงการ**

- **วิทยากร : คุณรัฐภูมิ เฮงรัศมี โค้ชผู้บริหารและวิทยากรด้านการพัฒนาผู้นำ**

3 องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

องค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

- **กรอบความคิด (Mindset)** คือ กระบวนการทางความคิด เป็นความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมการดำเนินชีวิต
- **ความรู้ (Knowledge)** คือสิ่งที่ได้จากการค้นคว้า หรือการศึกษา เช่นความรู้ความเข้าใจในงานของตนเอง
- **ทักษะ (Skill)** คือความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลที่ได้มาจากการฝึกฝน ความพยายาม ที่สั่งสมมาจากการใช้ชีวิตและประสบการณ์ในการทำงานจนเกิดความชำนาญ

10 องค์ประกอบของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการของทุกองค์กร

<u>กิจกรรม</u>

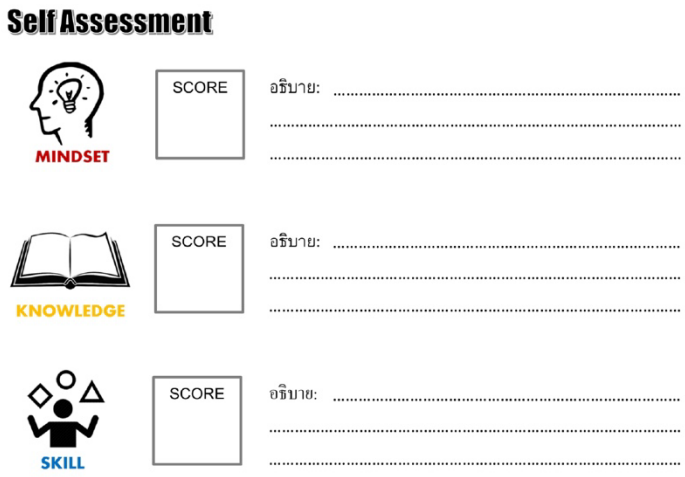
- ให้บุคลากรแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน
- ให้แต่ละกลุ่มเขียนคุณลักษณะของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กร จำนวน 10 คุณลักษณะลงบนกระดาษโน้ต (Post-it)

- แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม / เขียนคุณลักษณะของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กร จำนวน 10 คุณลักษณะ

- นำคุณลักษณะที่แต่ละกลุ่มเขียนมาติดบนกระดาน แยกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Mindset, Knowledge และ Skill

- ผลลัพธ์ที่ได้คือ คุณลักษณะส่วนมากที่คนในองค์กรต้องการคือ **Mindset**

ประเมินตนเองและทีมใน 3 องค์ประกอบ



กิจกรรม

- ให้แต่ละคนประเมินตนเองและให้คะแนนตัวเองในแต่ละองค์ประกอบ (คะแนนเต็ม 10) พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลในการให้คะแนน
- นำคะแนนของบุคลากรทุกคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ

- ประเมินตนเองและให้คะแนนตัวเองในแต่ละองค์ประกอบ

- นำคะแนนของบุคลากรทุกคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ
  คะแนนเฉลี่ยของบุคลากรในองค์กรในแต่ละองค์กระกอบ เป็นดังนี้

1. Mindset = **7.52** คะแนน
2. Knowledge = **6.41** คะแนน
3. Skill = **6.63** คะแนน

5 Mindset ที่สำคัญในการพัฒนาตนเองและการทำงานร่วมกันในองค์กร

5 Mindset for
Great Employee
กรอบความคิดของบุคลากรที่ยอดเยี่ยม

ประกอบด้วย

1. **Be at cause**: เราเป็นเหตุที่เกิดขึ้นในชีวิต (ไม่มากก็น้อย) จงรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต
2. **The map is not the territory**: สิ่งที่เห็น ไม่ใช่ทั้งหมดที่เป็น/คนมีศักยภาพเป็นได้
3. **Everyone is doing the best they can with the resources they have available**: ทุกคนทำดีที่สุดแล้วเท่าที่เขาทีทรัพยากรอยู่ในตัวเอง ณ ขณะนั้น
4. **Have behavioral Flexibility**: ทุกคนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้
5. **There's no failure, it's only feedback**: ไม่มีความล้มเหลว มีเพียงผลสะท้อนกลับ

ติดตั้ง Mindset ให้กับตนเองและทีม

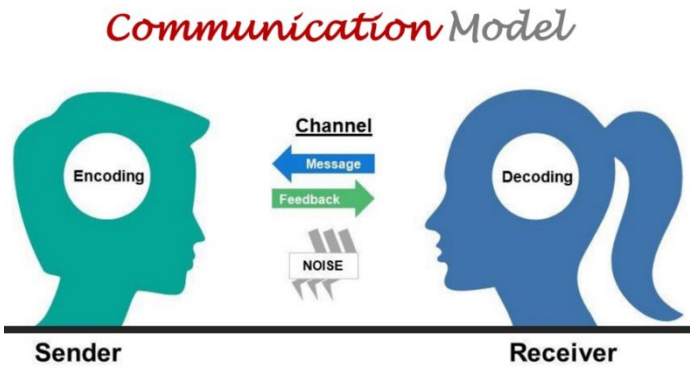
<u>กิจกรรม</u> : หากว่าเรามี Mindset ทั้ง 5 ข้อนี้จะเกิดอะไรขึ้น ให้แต่ละคนเขียนตอบคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

1. พฤติกรรมของคุณที่เปลี่ยนไปคืออะไร
2. สิ่งที่คนรอบตัวจะเห็นการเปลี่ยนแปลงคืออะไร
3. เขาจะพูดถึงคุณในเวอร์ชั่นที่เปลี่ยนไป (ที่ดีขึ้น) ว่าอย่างไร
4. เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วคุณรู้สึกอย่างไร
5. เพื่อรักษา Mindset ทั้ง 5 ข้อนี้ให้คงอยู่กับตัวคุณจะบอกตัวเองว่าอย่างไร

<u>ฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี</u>

- แบ่งกลุ่มย่อย แล้วให้แต่ละคนอ่านคำตอบของตัวเองให้คนในกลุ่มฟัง

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ



4 องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่

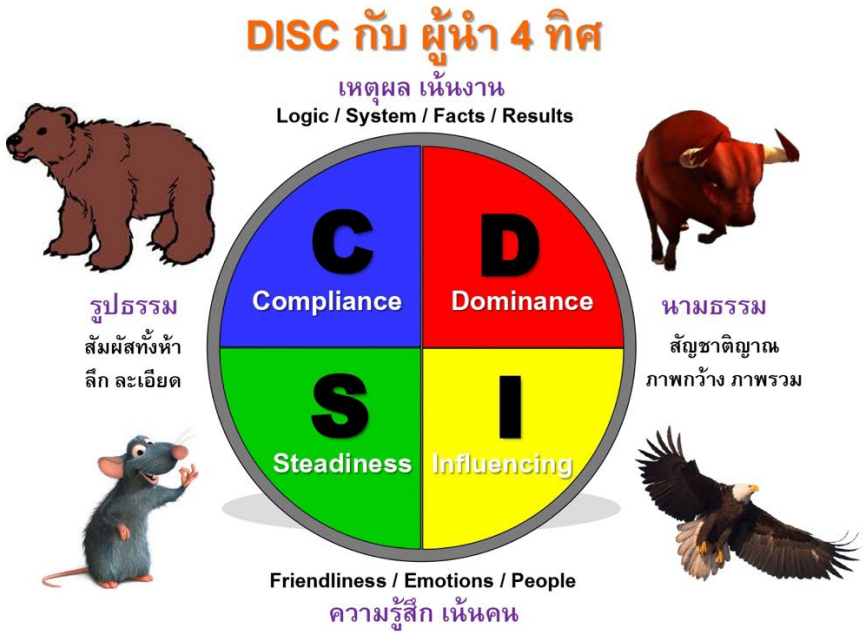
1. ผู้ส่งสาร (sender)
2. ผู้รับสาร (receiver)
3. สาร (message)
4. ช่องทางการสื่อสาร (channel)

"The meaning of your communication is the response you get"
ความหมายของการสื่อสาร อยู่ที่การตอบสนองที่คุณได้รับ

ซึ่งโดยทั่วไปคนจะคิดว่าคำพูดมีผลต่อการสื่อสารมากที่สุด แต่จริง ๆ แล้วมีถึง 3 องค์ประกอบที่ส่งผล และหากทั้ง 3 ส่วนไม่ไปในทางเดียวกัน บางตัวจะมีผลทำให้คู่สนทนารู้สึกดีหรือเชื่อได้มากกว่าอีกตัว เราอาจเรียกง่าย ๆ ว่าทฤษฎี "3V" ซึ่งคือตัวย่อของคำว่า Visual Vocal Verbal ซึ่งก็คือ ภาษากาย น้ำเสียง/โทนเสียง และคำพูด
โดยองค์ประกอบย่อย ๆ ของแต่ละ V ก็คือ

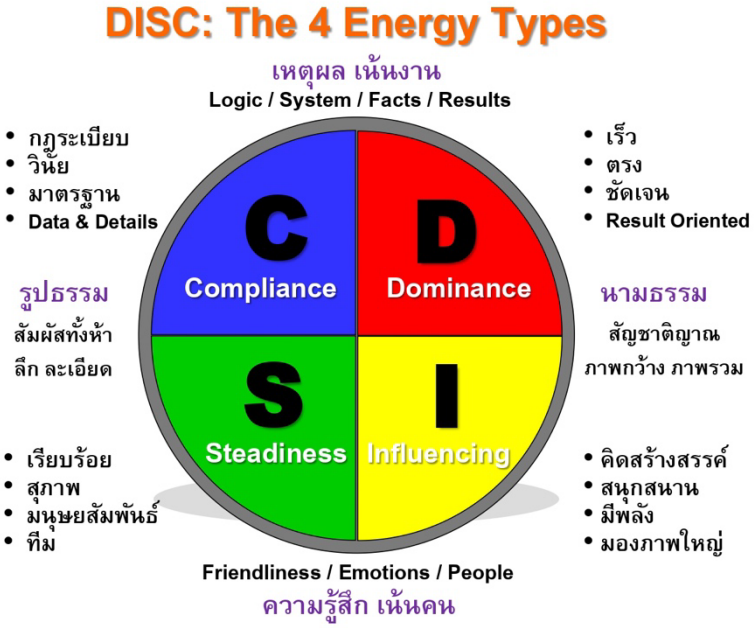
1. **Visual ภาษากาย มีผลต่อการสื่อสารถึง 55%**
   เช่น สีหน้า แววตา ท่าทาง รอยยิ้ม การใช้สายตา การแสดงออกทางสีหน้า การใช้มือและท่าทางต่าง ๆ
2. **Vocal น้ำเสียง มีผลต่อการสื่อสารถึง 38%**
   เช่น น้ำเสียงดัง เบา ก็แสดงถึงความมั่นใจที่แตกต่างกัน ความดัง-ค่อยของเสียง, เสียงสูง-ต่ำ, การพูดช้า-เร็ว
3. **Verbal คำพูด ประโยคที่พูด มีผลต่อการสื่อสารเพียง 7%**
   เช่น คำพูดที่เลือกใช้, เนื้อหาที่พูด, เรื่องราว

เรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับความแตกต่างของกันและกัน (DISC Model)



DISC Model

ประกอบไปด้วย 4 ลักษณะ คือ Dominance, Influence, Steadiness และ Compliance ซึ่งจริง ๆ แล้วทุกคนอาจมีหลายลักษณะอยู่ในตัวเองก็ได้ แต่จะมีอย่างเดียวที่ปรากฏออกมาชัดเจน นั่นก็คือ **‘จุดเด่น’** ของเรา DISC Model **ช่วยให้เราได้เรียนรู้ตัวตนของคนที่อยู่ร่วมกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจในการกระทำแต่ละอย่างของกันและกัน** เมื่อเรารู้นิสัยว่าเพื่อนร่วมงานคนไหนเป็นอย่างไร มีพื้นฐานอย่างไร **ทำให้เรายอมรับและเปิดใจกับการกระทำของคนอื่น ความขัดแย้งก็จะลดน้อยลง เกิดการทำงานเป็นทีมมากขึ้น** และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้น

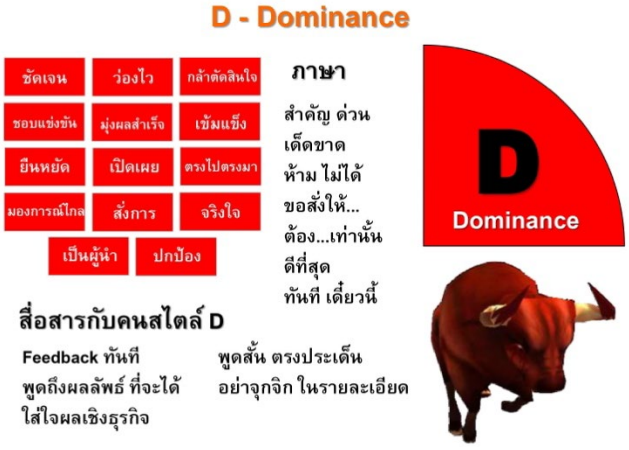


กิจกรรม

- ให้ทุกคนเลือกคุณลักษณะต่างๆ 4 ประเภท ข้อไหนที่ตรงกับตัวเองมากที่สุด
- เลือกข้อที่ตรงกับตัวเองมากที่สุด โดยเขียน
  1 (D) = จำนวนข้อที่ตรงกับตัวเอง
  2 (I) = จำนวนข้อที่ตรงกับตัวเอง
  3 (S) = จำนวนข้อที่ตรงกับตัวเอง
  4 (C) = จำนวนข้อที่ตรงกับตัวเอง
- ข้อที่มากที่สุด คือ คุณลักษณะของตัวเอง
- แบ่งกลุ่มตามตัวอักษรที่ได้ (D,I,S,C)

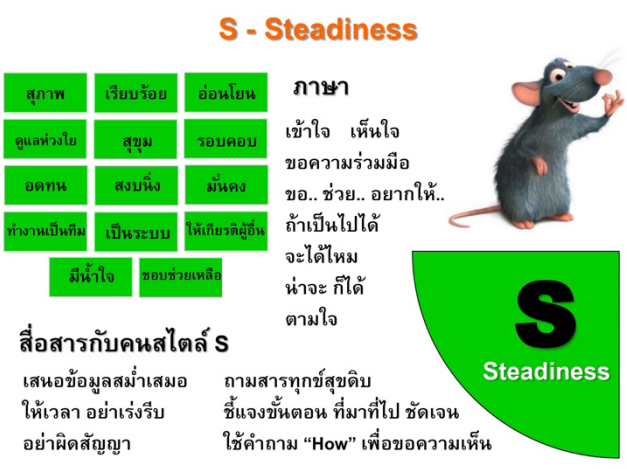
แบ่งกลุ่มตามตัวอักษรที่ได้ (D,I,S,C)

กลุ่ม D : Dominance (กระทิง)

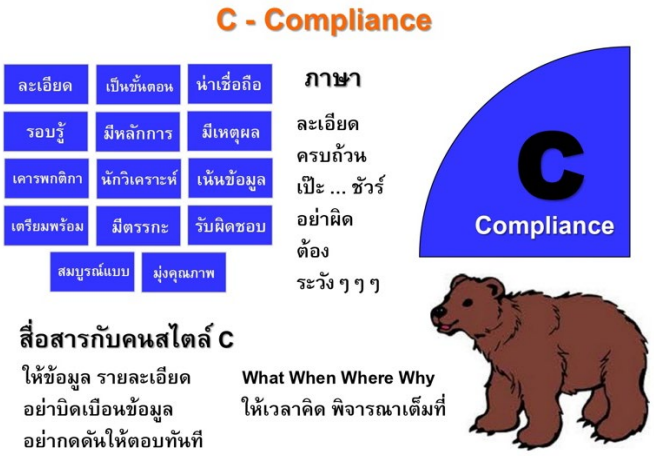


กลุ่ม I : Influencing (นกเหยี่ยว)

กลุ่ม S : Steadiness (หนู)

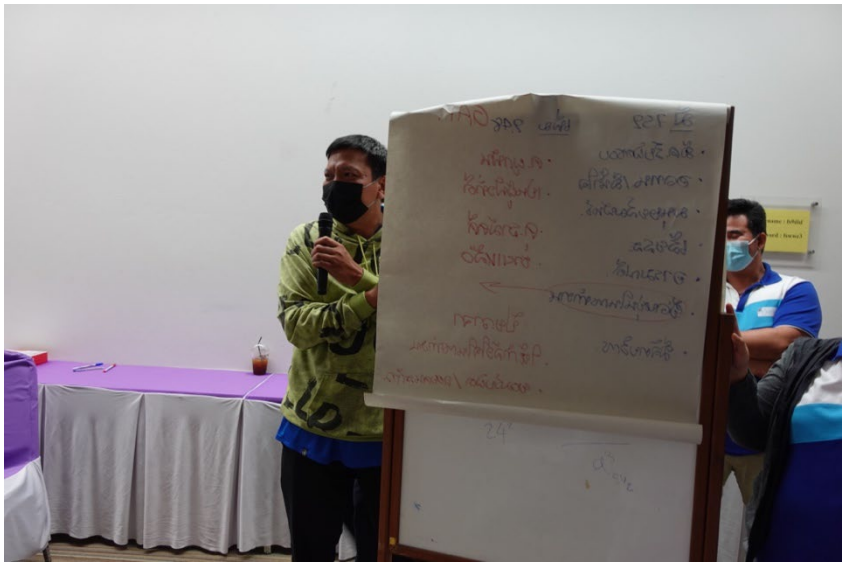


กลุ่ม C : Compliance (หมี)



- ให้กลุ่มของตัวเองเขียนในสิ่งที่อยากบอกกลุ่มอื่นว่าจะต้องปรับตัวทำงานด้วยกันแบบไหน เพื่อเป็นการสื่อการวิธีในการทำงานร่วมกันภายใต้ความแตกต่างของคนแต่ละประเภท

<u>กลุ่ม D</u> สิ่งที่อยากบอกคือ
- พูดตรงประเด็นชัดเจน
- กล้าแสดงออกทางความคิด
- มีความรับผิดชอบ
- มีเป้าหมายชัดเจน
- ทำงานอย่างรวดเร็ว แม่นยำ



<u>กลุ่ม I</u> สิ่งที่อยากบอกคือ
- เสนอความคิดใหม่ๆที่สร้างสรรค์
- สบายๆ ไม่เครียด ทุกปัญหามีทางออก
- ยืดหยุ่น ไม่เคร่งในระเบียบ
- มีทัศนคติที่ดี คิดในเชิงบวก
- มีเป้าหมายที่ชัดเจน
  (ใช้วิธีไหนค่อยว่ากัน)

<u>กลุ่ม S</u> สิ่งที่อยากบอกคือ

- พูดเพราะๆ (พูดกับหนูดีๆ)
- ความจริงใจ (อย่าโกหกหนู)
- ยิ้มให้กันบ้าง
- สอนหนูด้วย (หนูพร้อมจะศึกษา)
- ฟังหนูบ้าง (รับฟังความคิดเห็น)

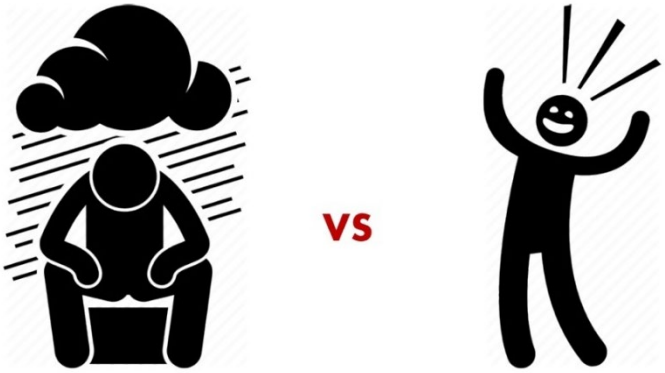
<u>กลุ่ม C</u> สิ่งที่อยากบอกคือ

- มีข้อมูล
- มีกฎระเบียบ
- มีระยะเวลา
- มีความชัดเจน
- มีความถูกต้อง สมบูรณ์

ประโยชน์ของ DISC Model

การได้เรียนรู้จุดเด่นจุดด้อยและลักษณะนิสัยของเพื่อนร่วมงานก็เหมือนเป็นการได้รู้จักตัวตนของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ทำให้เข้าใจและยอมรับในลักษณะนิสัยของกันและกัน ส่งผลให้การทำงานราบรื่นมากขึ้นเพราะเกิดความเข้าใจกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน ลดปัญหาความขัดแย้ง สร้างบรรยากาศทำงานเป็นทีมให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยในการพัฒนาความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง และสามารถพัฒนาตัวเองให้ถูกจุดอีกด้วย บางทีมก็อาศัยการทำแบบทดสอบ DISC เพื่อวางตำแหน่งงานตามความถนัดของแต่ละคน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมให้ดีขึ้นได้ด้วย

การใช้คำพูดแบบ Empowering และ Disempowering

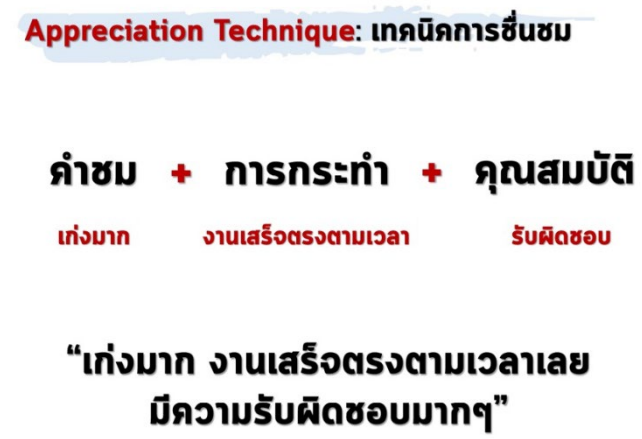


เป็นรูปแบบและเทคนิคการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สร้างความรู้สึก ความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความเข้าใจ จูงใจให้ร่วมมือ ยอมรับและ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ยกตัวอย่าง เช่น

Disempowering	Empowering
- วันนี้มีปัญหาอะไรบ้างไหม	- วันนี้มีอะไรคืบหน้าไปบ้าง
- ถ้าเราได้งานนี้จากลูกค้า	- เมื่อเราได้งานนี้จากลูกค้า
- คุณจะทำงานนี้ไหวไหม	- คุณจะทำงานนี้ให้สำเร็จได้อย่างไรบ้าง
- คุณจะเลิกนิสัยแย่ๆนี้ได้ยังไง	- คุณจะพัฒนาตัวเองได้อย่างไรบ้าง
- คุณจะพัฒนาตัวเองได้อย่างไรบ้าง	- คุณจะพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นไปอีกได้อย่างไรบ้าง

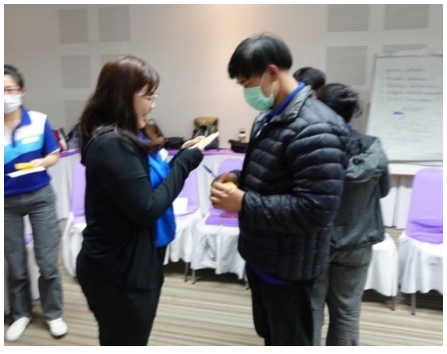
เทคนิคการชื่นชม (Appreciation Technique)



กิจกรรม

- ให้ทุกคนเขียนคำชื่นชมใครก็ได้จำนวน 3 คน โดยให้ระบุคำชม + การกระทำ + คุณสมบัติของคนที่เราชื่นชมหรืออยากขอบคุณ
- นำคำชม/คำขอบคุณ นั้นไปให้เจ้าตัวที่เรากล่าวถึงและกล่าวชื่นชม/ขอบคุณ ผ่านคำพูด

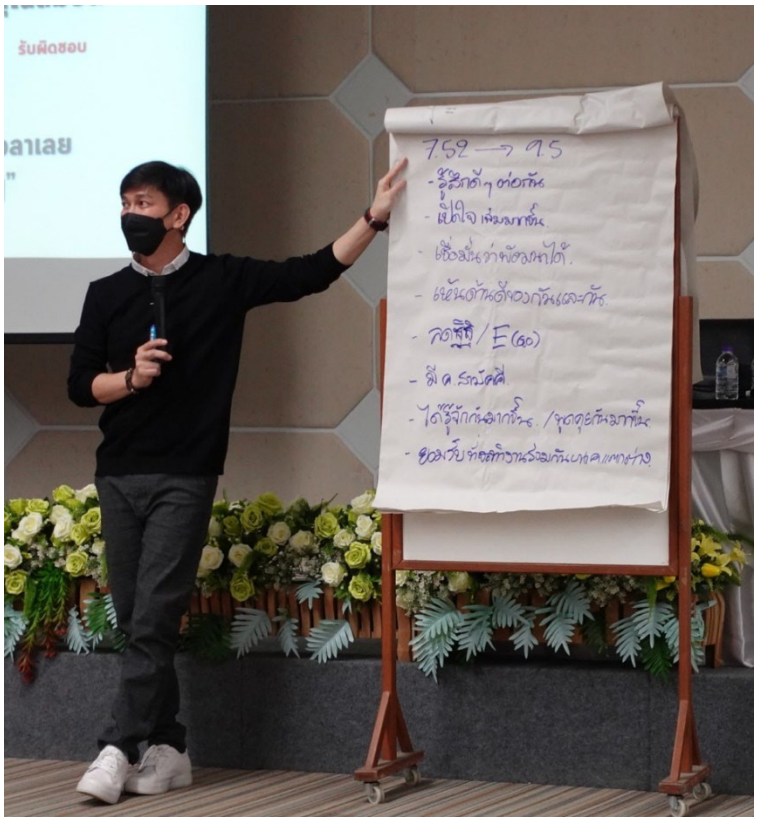
- นำคำชม/คำขอบคุณไปให้คนที่เราอยากชื่นชม/ขอบคุณ

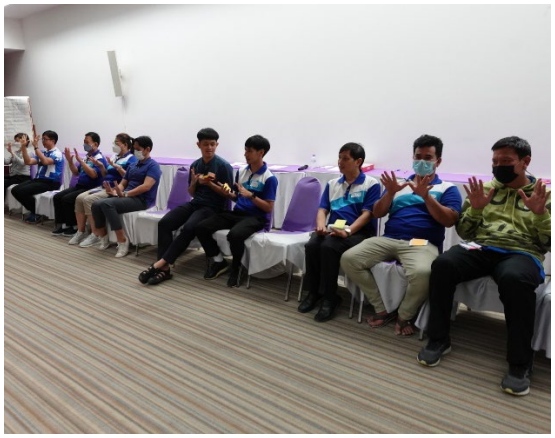


"เพราะคำชมทำให้การพูดคุยดีขึ้น ความสัมพันธ์ดีขึ้น นำมาซึ่งบรรยากาศรอบตัวที่ดีขึ้น ที่สำคัญเราไม่ต้องลงทุนอะไรกับคำชมเลย เพียงแค่เอ่ยมันออกไป ก็ช่วยนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อกันได้แล้ว"

สรุปการประเมินตนเอง (ก่อน/หลัง)

- ให้ทุกคนประเมินตนเองอีกครั้งหลังจากจบกิจกรรม





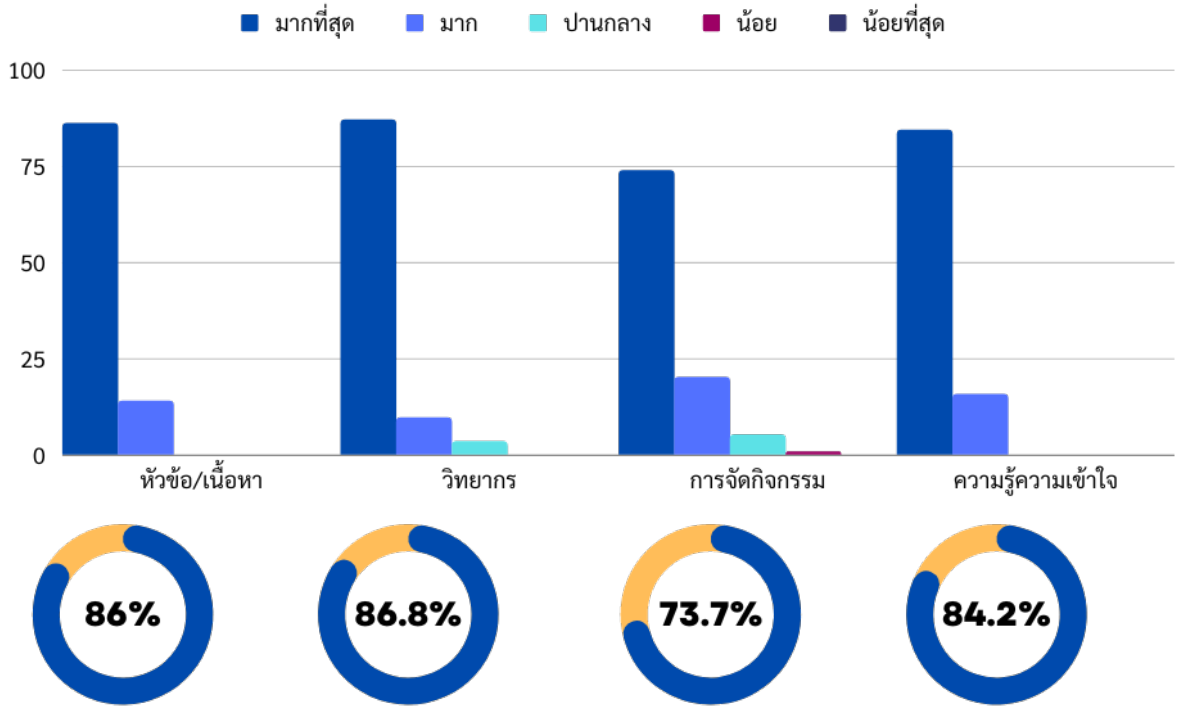
องค์ประกอบ	ประเมินก่อนกิจกรรม	ประเมินหลังกิจกรรม	รายละเอียดในแต่ละหัวข้อ	
			สิ่งที่มีอยู่แล้ว	สิ่งที่ควรเพิ่ม/ต้องการ
Mindset	7.52 คะแนน	9.50 คะแนน เพิ่มขึ้น ⇧	มีความรับผิดชอบ ความอดทน/มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ การเสียสละ อารมณ์ดี มีจิตบริการ	ยืดหยุ่นในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร การเป็นผู้ฟังที่ดี ความสามัคคี/การช่วยเหลือ ปิยวาจา ให้กำลังใจในการทำงาน การยอมรับผิด/ถอยคนละก้าว
Knowledge	6.41 คะแนน	9.50 คะแนน เพิ่มขึ้น ⇧	ความรู้ในงาน	การวิเคราะห์ข้อมูล ระบบฐานข้อมูล ภาษาต่างประเทศ การทำงานเป็นทีม Blockchain
Skill	6.63 คะแนน	9.50 คะแนน เพิ่มขึ้น ⇧	Compromise ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม	การสอนงาน/แบ่งปันทักษะ การวางแผนงาน (เป็นระบบ) การตั้งเป้าหมาย/ขับเคลื่อน ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะตามตำแหน่งงาน

ปิดกิจกรรม

- รองคณบดีฝ่ายบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์ ดร.วาทินี ถาวรธรรม กล่าวปิดกิจกรรม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม **38** คน คิดเป็น **74.51%** (ข้อมูล ณ 15/3/2566)



รายละเอียดการประเมิน

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประเมินหัวข้อ/เนื้อหา	85.96	14.04	0	0	0
1.1 หัวข้อการบรรยายมีความน่าสนใจ	84.21	15.79	0	0	0
1.2 เนื้อหามีความชัดเจนและสอดคล้องกับหัวข้อการจัดกิจกรรม	86.84	13.16	0	0	0
1.3 เนื้อหามีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานจริง	86.84	13.16	0	0	0
2. การประเมินวิทยากร	86.84	9.65	3.51	0	0
2.1 ความรู้และความเชี่ยวชาญในหัวข้อการบรรยาย	86.84	7.89	5.26	0	0
2.2 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้รับฟังการบรรยาย	86.84	10.53	2.63	0	0
2.3 ทักษะการสื่อสารที่ทำให้การบรรยายมีความน่าสนใจ	86.84	10.53	2.63	0	0
3. การประเมินการจัดกิจกรรม	73.68	20.18	5.26	0.88	0
3.1 ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม	68.42	23.68	7.89	0	0
3.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดกิจกรรม	73.68	18.42	5.26	2.63	0
3.3 ความพึงพอใจต่อการจัดการจัดกิจกรรม	78.95	18.42	2.63	0	0
4. การประเมินผลความรู้ความเข้าใจ	84.21	15.79	0	0	0
4.1 ความรู้ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม	39.47	18.42	23.68	7.89	10.53
4.2 ความรู้ความเข้าใจหลังการเข้าร่วมกิจกรรม	86.84	13.16	0	0	0
4.3 ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	81.58	18.42	0	0	0
5. ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดอบรมในครั้งต่อไป	เห็นควรจัดกิจกรรมต่อไป 100%				

ข้อเสนอแนะ

- ขอผู้บริหารและอาจารย์มาร่วมด้วย
- เยี่ยมมาก สนุกมากค่ะ
- ขอบคุณที่จัดกิจกรรมดีๆขึ้นมาค่า
- เป็นกิจกรรมที่ดีมากค่ะ
- ไปทะเล :)
- อาจจะมีการจัดแบบนี้ทุกๆปี
- อยากไปทะเลค่ะ
- อยากให้พาไปสัมมนาต่างจังหวัดบ้าง
- ผู้บริหารและคณาจารย์ก็ควรมี mindset ที่ดีต่อ จนท.
- ควรจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการรับรู้พูดคุยกันให้มากขึ้น
- ไปนอกสถานที่ ผ่อนคลายบ้าง
- สร้างความผูกพันดีมากคะ
- เป็นกิจกรรมที่ดีมาก
- จัดนอกสถานที่ไกลจากมหาวิทยาลัย ทะเล
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- ขอจัดอีกครั้งในช่วงที่มีงานกว่านี้ เช่น ปิดเทอม
- จัดสัมมนาครั้งต่อไปเปลี่ยนสถานที่นะคะ
- ครั้งต่อไปทะเลครับ
- ดีมากครับ
- ไปทะเลนะคะ ไม่ใช่ทะเลเชียงใหม่เน้อจ้าว
- ควรให้ทีมผู้บริหารมาร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ด้วย และเห็นควรให้จัดบ่อยๆ
- อยากให้มีการจัดนอกสถานที่และติดตามผลของการอบรมด้วย
- การอบรมลักษณะผ่อนคลายสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความรักความสามัคคีที่ดีต่อกัน
- เป็นกิจกรรมที่ดี ควรดูแลวิทยากรให้ใกล้ชิดกว่านี้ ลำดับกำหนดการควรให้พิธีการเสร็จก่อนที่จะมีการอวยพรวันเกิดเพื่อให้เกียรติวิทยากร

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผน	ผล
		๒๕๖๖	๒๕๖๖
ผลผลิต (Outputs)			
<u>ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ</u>			
-จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	**ร้อยละ ๙๘**
<u>ตัวชี้วัดเชิงเวลา</u>			
- กิจกรรมแล้วเสร็จตามระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนด	ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	**๖ ชั่วโมง**
<u>ตัวชี้วัดเชิงต้นทุน</u>			
- ค่าใช้จ่ายของการจัดกิจกรรมตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	บาท	๔๐,๐๐๐	**๓๒,๒๔๑**
ผลลัพธ์ (Outcomes)			
<u>ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ</u>			
๑.ผลการประเมินระดับความรู้ความเข้าใจเรื่อง Growth Mindset ภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	**ร้อยละ ๘๔.๒**
๒. ผลการประเมินทักษะในด้านต่าง ๆ ได้แก่	<u>ระดับ : ดี</u>		
- กรอบความคิด (Mindset)	คะแนน	๘ คะแนน	**๙.๕ คะแนน**
- ความรู้ (Knowledge)	คะแนน	๘ คะแนน	**๙.๕ คะแนน**
- ทักษะ (Skill)	คะแนน	๘ คะแนน	**๙.๕ คะแนน**
หมายเหตุ : คิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินทักษะของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม			