

การปรับตัวเพื่อคุณภาพชีวิต และคุณภาพงาน

โดย ... ภราดาบัญชา แสงหิรัญ

สัมมนาเจ้าหน้าที่ ประจำปีการศึกษา 2549

ณ John XXIII Conference Center , Au Bang Na

วันเสาร์ที่ 26 สิงหาคม 2549

เวลา 09.30-10.30 น.

ความคาดหวังของสถาบัน

- ⊕ เป็นกลไกในการพัฒนา
- ⊕ ให้ทราบนโยบายและแนวปฏิบัติ
- ⊕ เพื่อนำไปปฏิบัติ

องค์ประกอบในการวางแผน

- ✚ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ 10
- ✚ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ฉบับที่ 10
- ✚ แผนพัฒนามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
(พ.ศ.2550-2554)

ยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนของการพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนการสอน
2. ยุทธศาสตร์ด้านวิจัย/วิชาการ
3. ยุทธศาสตร์ด้านการบริการสังคม
4. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
5. ยุทธศาสตร์ด้านงานสนับสนุนการเรียนการสอน
6. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากร
7. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารบุคลากร

มาตรการในการดำเนินงาน

1. ปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการ
2. พัฒนาคูณภาพมาตรฐานหน่วยงานสู่ระดับชาติ/สากล
รวมทั้งพัฒนากลไกและกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ
3. ปฏิรูปกระบวนการการทำงาน (กลไก ขั้นตอนเอกสาร...)
4. พัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการ

กรอบแนวคิดของการพัฒนา

1. จุดมุ่งหมาย : มุ่งพัฒนาไปสู่สังคมที่มีความสุข
อย่างยั่งยืน

2. แนวคิดพื้นฐาน :

- ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา
- ยึดหลักปรัชญาของ "เศรษฐกิจพอเพียง"

เป็นปรัชญานำทางในการบริหารและพัฒนา

(มีต่อ)

กรอบแนวคิดของการพัฒนา

3. โดยหลักการ :

- มุ่งพัฒนาสู่หน่วยงานที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ
- ให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและยึดหลัก
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคลากร และ
- ให้ความสำคัญกับการสร้างภูมิคุ้มกันและสร้าง
มูลค่าเพิ่มเป็นทุนที่สำคัญของหน่วยงาน (มีต่อ)

กรอบแนวคิดของการพัฒนา

4. โดยวิธีการ :

- ดำเนินการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาของหน่วยงานฉบับก่อน
- จัดประชุมระดมความคิดของบุคลากรในหน่วยงาน
- จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา
- นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความคิดเห็นเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์

จุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

1. ความเป็นเลิศทางวิชาการ

- ⊕ ความก้าวหน้าทางวิชาการ
- ⊕ การสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ⊕ การเข้าถึงองค์ความรู้
- ⊕ และการนำความรู้ ไปใช้

พันธะกิจของ AU

- ⊕ การเรียนการสอน
- ⊕ งานวิจัย
- ⊕ การบริการสังคม
- ⊕ การส่งเสริมงานศิลปวัฒนธรรมไทย

ช่วงเวลาในการพัฒนาของ AU

1. ช่วงที่ 1 : Stabilization (2003-2007)
2. ช่วงที่ 2 : Raise the bar of quality
(2008-2012)
3. ช่วงที่ 3 : Attain Excellence
(2013-2020)

ทิศทางและเป้าหมายของการพัฒนา

ในช่วงแรกของการพัฒนา

"วางรากฐานที่มั่นคงเพื่อไปสู่เป้าหมาย..."

ยุทธศาสตร์ 6 ด้าน

1. ด้านการเรียนการสอน
2. ด้านงานวิจัย/วิชาการ
3. ด้านบริการผู้รับผลประโยชน์ (stakeholders)
4. ด้านทรัพยากร
5. ด้านบริการสนับสนุนการเรียนการสอน
6. ด้านการบริหารบุคลากร

หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

1. การวางแผนและกระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 - ความสูญเปล่า (คน สิ่งของ...)
2. พัฒนายุทธศาสตร์การวางแผน
3. สร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ
 - สร้างเอกลักษณ์ ค่านิยม วัฒนธรรมของหน่วยงาน
4. เน้นการพัฒนาบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่า
5. สร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรเห็นคุณค่าของงาน

เนื้อหาของการบรรยาย

มีอยู่ 3 ประเด็น

1. การปรับตัว — ตัวแปรหลัก
 2. คุณภาพงาน
 3. คุณภาพชีวิต
- } ตัวแปรตาม

การปรับตัว

1. เป็นหลักเกณฑ์ของสิ่งที่มีชีวิต
2. การปรับตัวเกิดจากการเปลี่ยนแปลง
ภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร /
หน่วยงาน / บุคคล

คุณภาพของงาน

1. คำจำกัดความของ "งานที่มีคุณภาพ" คืออย่างไร ?

- งานบางอย่างเรียบง่าย บางอย่างสลับซับซ้อน
- พิจารณารายละเอียดแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน

2. การมอบหมายงานต้องชัดเจน

- ให้ทำอะไร
- หวังผลอย่างไร ให้ผลงานออกมาในลักษณะใด
- มีกลไกในการประเมินหรือไม่

3. ใครเป็นผู้ประเมินงาน?

การปรับตัวเพื่อคุณภาพของงาน

1. ปรับตัวเองให้เข้ากับงาน

- ปริมาณ
- คุณภาพ
- ลักษณะของงาน

2. ปรับตัวเองให้เข้ากับคน

- เข้ากับทุกคนได้
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา

(มีต่อ)

การปรับตัวเพื่อคุณภาพของงาน

3. ปรับตัวเองทางด้านความสามารถในการทำงาน

- เปิดความต้องการใหม่
- รับตำแหน่งหน้าที่การงานใหม่
- มีอุปกรณ์ใหม่ ๆ

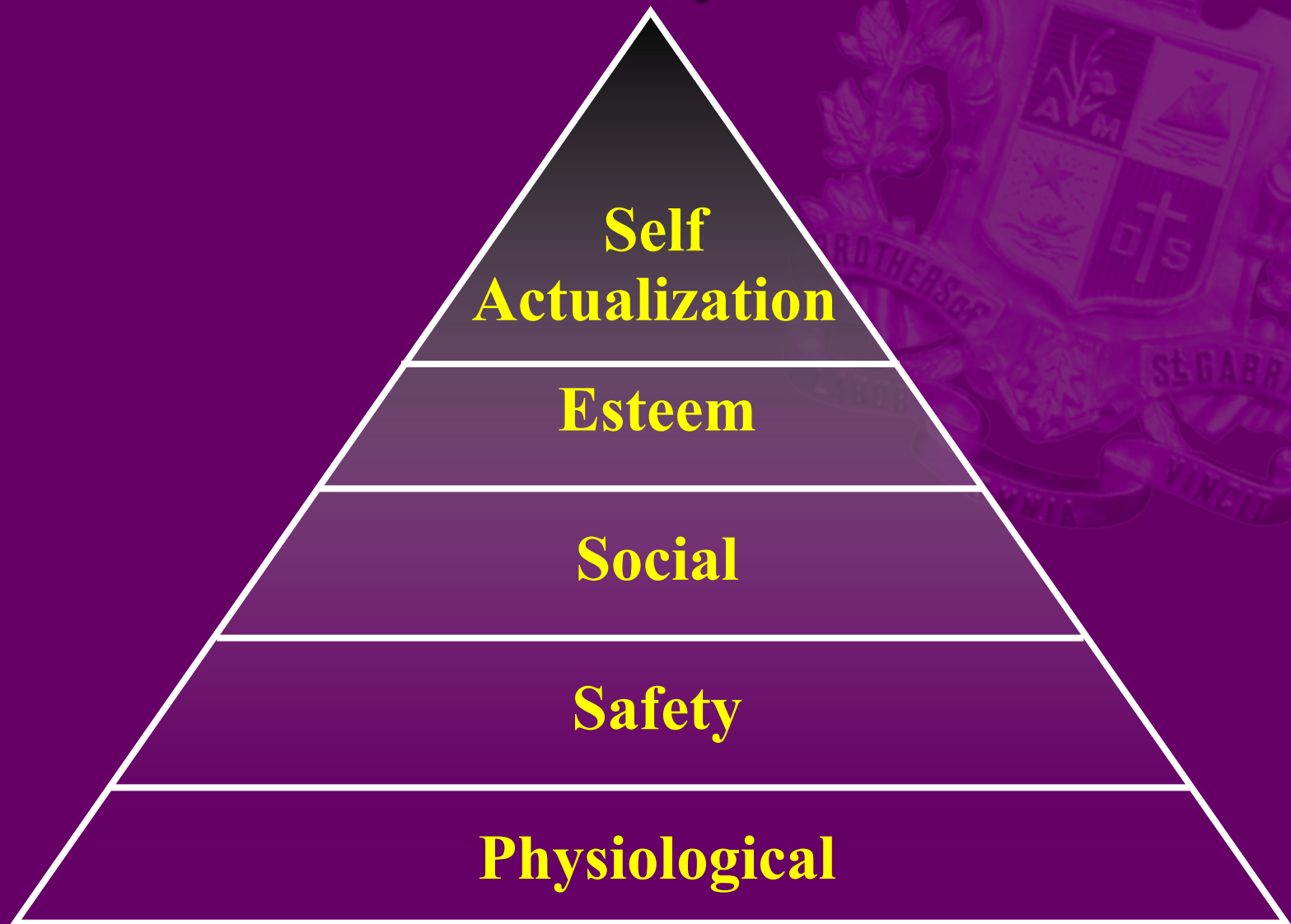
4. ปรับตัวให้เข้ากับอาคารสถานที่

5. ปรับตัวเองทางด้านการเรียนรู้

การปรับตัวเพื่อคุณภาพชีวิต

- ✚ ในชีวิตของคน ความต้องการบางอย่างมาก่อน
ความต้องการอื่น ๆ
 - ความต้องการพื้นฐาน (ปัจจัย 4)
- ✚ การปรับตัวเพื่อสร้างความสมดุลในชีวิต
- ✚ ดูความต้องการของบุคคลเพื่อคุณภาพชีวิต

การปรับตัวเพื่อคุณภาพชีวิต



Maslow's Hierarchy of Needs

การปรับตัวมีหลายระดับ

1. ระดับบุคคล
2. ระดับทีมงาน
3. ระดับหน่วยงาน และ
4. ระดับสถาบัน



ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

1. ความสามารถในการทำงาน

- มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง
- รู้จักบริการลูกค้า
- มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์และพร้อมที่จะ
เปิดรับการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า

2. มีความรู้ความสามารถพอที่จะวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความและแก้ปัญหาในงาน

(มีต่อ)

ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

3. มีระเบียบในการทำงาน

- มีมาตรฐานและคุณภาพในการทำงานสูง
- มีบรรยากาศของสำนักงานที่มีระเบียบ
- สามารถตอบรับต่อความต้องการที่เร่งรัด เร่งรีบ
- มีความแม่นยำ และตรงต่อการนัดหมาย

(มีต่อ)

ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าโดยการแสดงออกด้วยความเคารพ และความเห็นอกเห็นใจ
 - แก้ปัญหาอย่างมีไหวพริบ เข้าใจความแตกต่างของบุคคลอันเกิดจากวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
 - มีบรรยากาศของการเปิดใจและจริงใจต่อกัน
- (มีต่อ)

ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

5. การตัดสินใจ

- มีการตัดสินใจที่ดีต่อการแก้ปัญหา
- มีความเข้าใจในนโยบาย กฎระเบียบและกระบวนการต่าง ๆ ในหน้าที่การงาน
- รู้จักวิธีหาข้อมูล การหาข้อสรุป เข้าใจความเร่งด่วน ความสำคัญของงาน

(มีต่อ)

ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

6. ความรอบรู้ขององค์กรโดยรวม

- มีจิตสำนึกและรู้ว่าตนเป็นส่วนไหนขององค์กร
- รู้ถึงนโยบาย กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ของสถาบันและช่วยคนอื่นได้

(มีต่อ)

ปรับความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

7. ความไว้วางใจในตนเอง

- มีอิสระและไว้วางใจตนเอง เมื่อต้องมีการตัดสินใจอย่างฉับพลัน
- มีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นมืออาชีพ แม้จะ ต้องเผชิญต่อสถานการณ์บางอย่าง

สมรรถนะของตนเอง

1. ทักษะ (skills)
2. ความรู้ (knowledge)
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal qualities) และ
4. ความประพฤติ (behaviors)
 - ◆ องค์ประกอบ 4 ประการนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเป็นทีมและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ◆ สามารถบอกถึงผลงาน ความก้าวหน้า จุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเอง และของทีมเพื่อการพัฒนา

สิ่งที่ทุกคนต้องรู้

1. ควรรู้มาตรฐานของการทำงานที่ดีเลิศ
2. ความประพฤติที่ตนต้องปฏิบัติ และจำเป็นต่อการ
ทำงานให้สำเร็จอย่างดี
3. ต้องมีการประเมินเฉพาะบุคคล เพื่อหาทางพัฒนา
ตนเองในวิชาชีพและความประพฤติ
4. หาเครื่องมือในการพัฒนาทักษะ

กระบวนการต่อเนื่อง

ที่ต้องทำตลอดชีวิตของการทำงาน :

1. การฝึกงาน

2. การ Coach ในงาน

3. การให้ข้อสังเกต (feedback) เพื่อการ
เรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ต่าง ๆ
ในชีวิต

สรุปการปรับตัวเพื่อคุณภาพชีวิต

1. ปรับความรู้
2. ปรับลักษณะนิสัย
3. ปรับความสัมพันธ์



สิ่งแวดล้อมภายนอก



- ✧ การปรับระหว่างภายในกับภายนอก
- ✧ การปรับระหว่างสิ่งแวดล้อมภายใน