

สรุปการสัมมนา
กองบริหารงานทั่วไป
ประจำปี 2562

การเสริมสร้างศักยภาพ ทีมสู่ความสำเร็จด้วย วัฒนธรรมองค์กร

วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2562
ณ ห้องประชุม 411 ศูนย์การเรียนรู้มหิดล

กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารสรุปการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป โครงการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้าง
ศักยภาพที่มุ่งความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร

ที่ปรึกษา : นายนิพนธ์ คุรุฑเครือศรี ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป

ผู้จัดทำ : นางโสภภาพรรณ สุริยะมณี

ผู้ดำเนินการ : คณะทำงานดำเนินการ ด้านเนื้อหาในการจัดสัมมนาของบริหารงานทั่วไป

ประจำปี พ.ศ. 2562 ตามคำสั่งกองบริหารงานทั่วไป ที่ 1/2562

ส่ง ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562

จัดพิมพ์ : เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562

คำนำ

เอกสารการสรุปผลการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป หลักสูตร “การเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร” ซึ่งกองบริหารงานทั่วไปได้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป ประจำปี พ.ศ. 2562 ซึ่งการอบรมดังกล่าวเป็นลักษณะการบรรยายโดยวิทยากร สลับกับการทำกิจกรรม ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและสร้างการทำงานเป็นทีม ซึ่งเดิมในปี พ.ศ. 2561 กองบริหารงานทั่วไปได้จัดการอบรมให้แก่บุคลากรในเรื่องการจัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรทราบถึงกระบวนการงานที่ตนเองดำเนินการอยู่ว่ามีความเชื่อมโยงต่อระบบงานอย่างไร มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้อย่างไร ซึ่งการขับเคลื่อนงานอย่างเป็นองค์รวมนั้นจะต้องอาศัยการดำเนินการตามวัฒนธรรมองค์กรมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นค่านิยมที่คนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ และเป็นคุณสมบัติของบุคลากรที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าประสงค์ได้

จากการจัดการอบรมและสัมมนาหน่วยงานในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้น กองบริหารงานทั่วไปได้ผลลัพธ์เป็นกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ต่อมามีการกระตุ้นวัฒนธรรมองค์กรมหิดลและสร้างทีมในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ควบคู่ไปกับการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัยปัจจุบันและอนาคต และมีความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นว่ามีความแตกต่างกัน การบูรณาการงานร่วมกันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

คณะทำงาน ดำเนินการด้านเนื้อหา

ในการจัดสัมมนาของบริหารงานทั่วไป

ประจำปี พ.ศ. 2562

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ส่วนที่ 1. รายละเอียดโครงการ

1.1	หลักการและเหตุผล	1
1.2	วัตถุประสงค์	2
1.3	เนื้อหาและหลักสูตร	2
1.4	ผู้เข้าร่วมสัมมนาและกลุ่มเป้าหมาย	2
1.5	วิธีการดำเนินการ	2
1.6	ระยะเวลา และสถานที่ดำเนินโครงการ	2
1.7	วิทยากร	2
1.8	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.9	ตัวชี้วัดผลสำเร็จโครงการ	3
1.10	การประเมินผลโครงการ	3
1.11	กำหนดการ	3
ส่วนที่ 2	สรุปเนื้อหาโครงการอบรม	4
2.1	นิยามศัพท์	4
2.2	สรุปเนื้อหาการบรรยาย	4
2.3	การสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	17
ส่วนที่ 3	ผลการประเมินโครงการ	23
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนระดับความเห็น	23
3.6 การตีความข้อมูล	24
3.7 สรุปผลการประเมิน	24
3.7.1 ข้อมูลทั่วไป	24
3.7.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการอบรม	26
3.7.3 ความพึงพอใจเรื่องรูปแบบการจัดงาน	27
3.7.4 ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรม	28
บรรณานุกรม	29
ภาคผนวก	31
แบบสอบถาม	31
รายชื่อผู้เข้าอบรม	32
หนังสือขออนุมัติในหลักการดำเนินการ	36
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ	37

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสัมมนาการบริหารงานทั่วไป ปี 2562 ได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 17-19 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ในส่วนของวันที่ 17 พฤษภาคม 2562 จัดที่ห้องประชุม 411 อาคารศูนย์การเรียนรู้มิตล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา เป็นการอบรมหัวข้อการเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม กระตุ้นให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสร้างความผูกพันกับองค์กร เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปในทิศทางเดียวกัน และให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์กัน 2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในกองบริหารงานทั่วไปมีทัศนคติที่ดี มีจิตสำนึกรักองค์กร มีความเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง และปรับเปลี่ยนความรู้สึกด้านลบต่อองค์กร เพื่อนร่วมงานและตนเอง และกระตุ้นให้เกิดความรัก และผูกพันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการอบรมทั้งสิ้น 102 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป หัวหน้างานสื่อสารองค์กร หัวหน้างานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ หัวหน้างานบริหารเอกสาร หัวหน้างานบริการกลางและยานพาหนะ และบุคลากรจากทั้ง 4 งาน รวมถึงบุคลากรจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยในคน (ส่วนกลาง) (MU-CIRB)

หลักสูตรการอบรม จำนวน 6 ชั่วโมง แบ่งเป็นการบรรยาย จำนวน 3 ชั่วโมง การจัดทำ Workshop และนำเสนอ จำนวน 3 ชั่วโมง โดยรวบรวมแบบประเมินได้ จำนวน 66 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.32 ของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. ผลการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
 - 1.1 มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 102 คน
 - 1.2 ใช้งบประมาณ 48,000 บาท
 - ค่าตอบแทนวิทยากร จำนวน 20,000 บาท
 - ค่าใช้สอย จำนวน 26,000 บาท
 - ค่าวัสดุ จำนวน 2,000 บาท
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้
 - 2.1 ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการจัดอบรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
 - 2.2 ความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม “ก่อน” เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
 - 2.3 ความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม “หลัง” เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

- 2.4 เนื้อหาสาระที่ได้รับจากการอบรมตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้เข้ารับการอบรมในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
- 2.5 วิทยากรถ่ายทอดความรู้ และถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน ตรงประเด็น และมีความน่าสนใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53
- 2.6 เนื้อหาในการอบรมเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48
- 2.7 วิทยากรมีการกระตุ้น เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นและซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43
- 2.8 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ / อาหาร/เครื่องดื่ม ในการอบรม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28
- 2.9 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบการจัดอบรม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33
- 2.10 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในเรื่องวันและเวลาในการจัดการอบรม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

3. ผลสำเร็จของโครงการ

ผู้เข้ารับการอบรม มีความเห็นว่าการจัดโครงการอบรมครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์อยู่ในระดับดีมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ บรรลุวัตถุประสงค์ในระดับดีมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48 รวมเป็นร้อยละ 98.48 ซึ่งมากกว่าตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการฯในระดับดีมากมากกว่าร้อยละ 80

ส่วนที่ 1. รายละเอียดโครงการ

การอบรมหลักสูตร การเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร

1.1 หลักการและเหตุผล

ศาสตราจารย์ นพ.บรรจง มไหสวริยะ รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยมหิดลมีเป้าหมายก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) และ เป็นปัญญาของแผ่นดินอย่างแท้จริง ด้วยแนวทางการดำเนินการหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1). การตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม ประเทศชาติ 2). การสร้างองค์ความรู้ใหม่ พร้อมปลูกฝัง Innovation Culture 3). การปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ โดยนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพภายในของตนเอง และ 4). การสร้างวินัยองค์กรที่เข้มแข็งด้วยวัฒนธรรมองค์กรการทำงานเป็นทีม และการสร้างสรรค์องค์ความรู้แบบบูรณาการ (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562 แหล่งสืบค้นข้อมูล <http://mahidol.ac.th/th/welcome/จากสารอธิการบดี>)

จากข้อความข้างต้นในข้อที่ 4) จะเห็นได้ว่าการสร้างวินัยองค์กรที่เข้มแข็งด้วยวัฒนธรรมองค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนกฎเกณฑ์หรือบรรทัดฐานให้บุคลากรในองค์กรนั้นยึดถือปฏิบัติ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนต่อวิธีการปฏิบัติงาน เป็นค่านิยมและอุดมการณ์ที่มีร่วมกันในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่มีร่วมกันของคนในองค์กรและมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ การส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย การปลูกฝังความภาคภูมิใจและภาคภูมิใจ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรการทำงานเป็นทีมจะส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา และมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ในการนี้เพื่อให้บุคลากรของกองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย มีความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงมีการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองบริหารงานทั่วไปจึงได้จัดโครงการอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสัมมนาของกองบริหารงานทั่วไปในปี 2562

1.2 วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมให้บุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มีการทำงานเป็นทีม กระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และสร้างความผูกพันกับองค์กร เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปในทิศทางเดียวกัน และให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์กัน

2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในกองบริหารงานทั่วไปมีทัศนคติที่ดี มีจิตสำนึกรักองค์กร มีความเข้าใจ และรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง และกระตุ้นให้เกิดความรัก และผูกพันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

1.3 เนื้อหาและหลักสูตร

- วัฒนธรรมองค์กรและการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อความเป็นหนึ่ง / UNITY Concept : การประสานงาน และการทำงานสู่เป้าหมาย / การเปลี่ยนแปลง และวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อการบริหาร

- Dealing the Difference การสื่อสารเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงาน สนทนาอย่างไมให้ฟัง ความแตกต่างระหว่างบุคคลและปฏิสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น / ความขัดแย้งและการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์/ BEST Model : การวิเคราะห์สภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

1.4 ผู้เข้าร่วมสัมมนาโครงการ/กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสังกัดกองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.5 วิธีการดำเนินการ

รูปแบบการจัดสัมมนาโดยใช้เทคนิคการประชุมแบบเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ซึ่งเป็นการสัมมนาที่มีผู้เข้าประชุมสามารถมีส่วนร่วมได้เต็มที่ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์การทำงานเป็นทีม

1.6 ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินโครงการ

วันที่ 17 พฤษภาคม 2562 เวลา 9.00-16.00 น. ณ ห้อง 411 ศูนย์การเรียนรู้มหิดล

1.7 วิทยากร

อาจารย์จุลชัย จุลเจือ วิทยากร และผู้ช่วยวิทยากรจากภาครัฐและเอกชน

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

คาดว่าจะการอบรมดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุน และมีส่วนในการช่วยเหลือหลอมให้บุคลากร สังกัดกองบริหารงานทั่วไปให้มีความรู้ ความเข้าใจในค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย และพัฒนาบุคลากร ในหน่วยงานตามสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งหน่วยงาน

1.9 ตัวชี้วัดผลสำเร็จโครงการ

ความพึงพอใจต่อวิทยากรและการจัดอบรมในภาพรวมของโครงการมากกว่า 80 %อยู่ในระดับดีมาก

1.10 การประเมินผลโครงการโดยใช้แบบสอบถาม

1.11 กำหนดการ

วันศุกร์ที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

๐๘.๓๐-๐๙.๐๐ น. ลงทะเบียน

๐๙.๐๐-๐๙.๓๐ น. พิธีเปิดการอบรม

กล่าววัตถุประสงค์การอบรมโดย ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป

กล่าวเปิดการอบรมโดย รศ.นพ.สรายุทธ สุภาพรรณชาติ

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล

๐๙.๓๐-๑๐.๓๐ น. เรื่อง “การเสริมสร้างทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กรมหิดล”
การบรรยายประกอบกรณีศึกษา (Case Study) โดย อ.จุลชัย จุลเจือ

๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง

๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น. กิจกรรมกลุ่มค่านิยมองค์กรเพื่อความเป็นหนึ่ง (Workshop)
การสื่อสารความแตกต่าง Smile-Open mind and Positive Thinking
โดย อ.จุลชัย จุลเจือ และทีมวิทยากร

๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องจัดเลี้ยง ชั้น ๓ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล

๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น. บรรยายเรื่อง “ค่านิยมองค์กร นำไปปรับใช้จริงได้อย่างไร”
โดย อ.จุลชัย จุลเจือ

๑๔.๓๐-๑๔.๔๐ น. พักรับประทานอาหารว่าง

๑๔.๔๐-๑๕.๕๐ น. การปรับใช้หลังจากการอบรม เจาะประเด็น ลงมือปฏิบัติเพื่อนำ
วัฒนธรรมองค์กรไปใช้งานจริง (Work Shop) แบ่งกลุ่มตามภารกิจ
โดย อ.จุลชัย จุลเจือ และทีมวิทยากร

๑๕.๕๐-๑๖.๐๐ น. สรุปและถาม-ตอบ

กล่าวขอบคุณวิทยากร และปิดการสัมมนา

ส่วนที่ 2. สรุปเนื้อหา

โครงการอบรมหลักสูตร การเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร

โครงการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กรนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม และหล่อหลอมปลูกฝังให้บุคลากรในกองบริหารงานทั่วไป มีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร เรียนรู้ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐาน และพฤติกรรมที่พึงปรารถนาที่จะทำให้บุคลากรเป็นสมาชิกที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมหิดล ต่อไป

2.1 นิยามศัพท์

2.1.1 **วัฒนธรรมองค์กร (Mahidol Culture)** คือชุดของค่านิยมที่คนในองค์กรยึดถือปฏิบัติสืบทอดกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ เป็นคุณสมบัติที่ดีที่ช่วยให้ไปถึงวิสัยทัศน์ที่ต้องการ (คู่มือจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามระบบคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2554)

2.1.2 **วัฒนธรรมองค์กรมหาวิทยาลัยมหิดล** ประกอบด้วย MAHIDOL ซึ่งมีความหมายดังนี้ M-Mastery คือ รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล A-Altruism คือ มุ่งผลเพื่อผู้อื่น H-Harmony คือ กลมกลืนกับสรรพสิ่ง I-Integrity คือ มั่นคงยิ่งในคุณธรรม D-Determination คือ แน่วแน่ทำกล้าตัดสินใจ O-Originality คือ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ L-Leadership คือ ใฝ่ใจเป็นผู้นำ

2.1.2 **ค่านิยมองค์กร (Core Value)** คือคุณลักษณะและบรรทัดฐานที่มีลักษณะเฉพาะขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อให้บุคคลยึดถือปฏิบัติร่วมและส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและความสำเร็จขององค์กร (คู่มือจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามระบบคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2554)

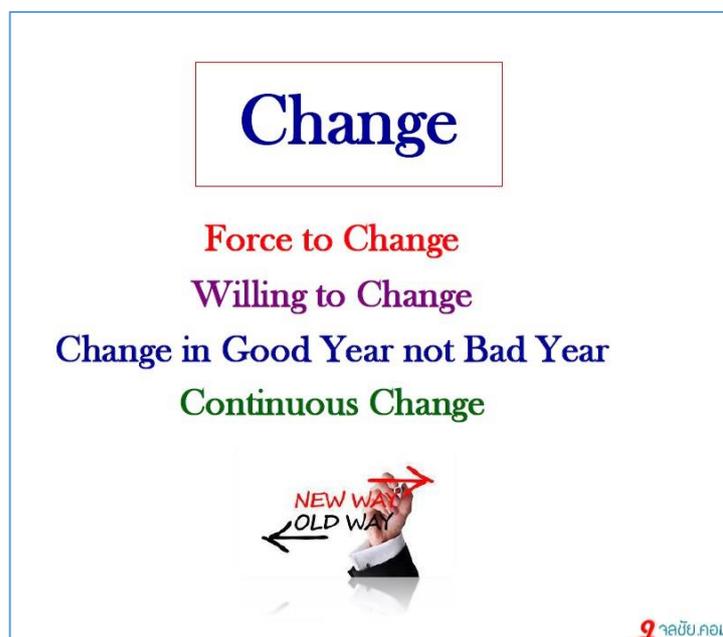
2.2 สรุปเนื้อหาบรรยาย

ในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่ หรือ Industry 4.0 การศึกษาแบบเดิม มหาวิทยาลัยแบบเดิม กำลังจะล้าสมัยจึงต้องปรับเปลี่ยนตัวอย่างเร่งด่วน ดังนั้นหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่มีบุคลากรที่มีการพัฒนาตนเอง และมีระบบการปฏิบัติงานที่มีการพัฒนาปรับปรุง มีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับเปลี่ยนแปลงย่อมได้เปรียบเสมอ โดยบุคลากรในหน่วยงานจึงต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงรอบด้าน รวมไปถึงการพัฒนาตนเองให้มีทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงการที่บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีจะสามารถสะท้อนออกมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย นอกจากนี้การที่

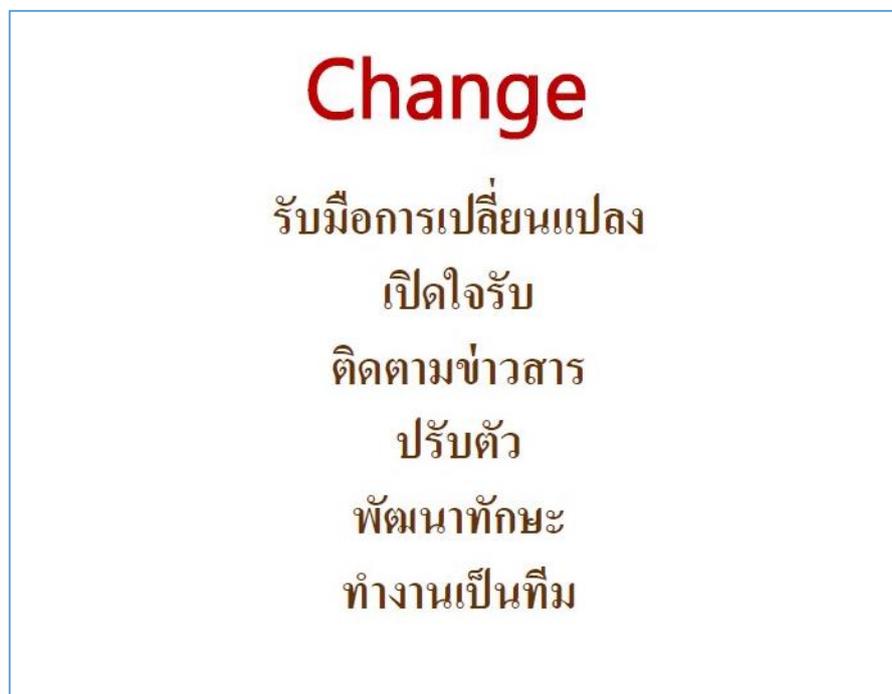
จะเป็นคนเก่งจะต้องมีการฝึกฝน และพัฒนาตน โดยมีความขยันและมีวินัย ถึงจะก้าวไปสู่การเป็น The Best People ซึ่งองค์กรจะต้องมีกระบวนการในการพัฒนาคนให้มีความรู้และมีทักษะ (ฝึกฝนซ้ำๆ) หากมีปัญหา ในเรื่องการการมีปริมาณงานมาก งานล้น ต้องแก้ไขโดยการสร้างทีมงานและพัฒนาระบบการทำงาน



และในทางกลับกันหากบุคลากรในองค์กรไม่มีการพัฒนาตน ณ จุดหนึ่งจะเกิดภาวะถูกบังคับให้เปลี่ยน (Force to Change) ยกตัวอย่างรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งองค์กรและคนในองค์กรไม่สามารถปรับตัวได้ทัน เช่นงานทางด้านธนาคาร /งาน Cashier/ งานด้านโทรทัศน์ และกสทช. ฉะนั้น บุคลากรจึงควรที่จะมี Willing to Change คือมีความเต็มใจที่จะเปลี่ยน มีการศึกษาหาความรู้เพื่อให้ทราบทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ยกตัวอย่างกลุ่มที่ปรับตัวทันการเปลี่ยนแปลง หรือว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Continuous change) ได้แก่ กลุ่มบริษัท ปตท. และ CP ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันวิกฤติยุคเปลี่ยนผ่านด้านการศึกษา



ดังนั้นในส่วนของบุคลากรจะต้องมีการเตรียมความพร้อม ในการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ยกตัวอย่างเช่นการเพิ่มพูน และพัฒนาความรู้ทางด้านภาษาสากล และภาษาที่สอง หากต้องมีการติดต่อกับประเทศไหนก็สามารถใช้ภาษาของประเทศนั้นได้ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมต่างๆที่ใช้ในการทำงาน ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ การวิจัย สถิติ เป็นต้น ซึ่งบุคลากรควรศึกษาหาข้อมูล แนวโน้มเพื่อที่จะคาดการณ์ให้ได้ว่าความรู้เรื่องอะไรที่จะต้องใช้ในอนาคตของการทำงาน ซึ่งในยุคนี้มีหลักสูตรจำนวนมากให้เลือกเรียน เนื่องจากหลายมหาวิทยาลัยกำลังปรับตัว โดยได้ปรับเปลี่ยนจากการเรียนรู้ทฤษฎีในห้องเรียนมาเป็นฝึกฝนประสบการณ์ผสมผสานการทำงานจริง เลือกเรียนตามความสนใจในสายอาชีพ และเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงให้ความสำคัญกับหลักสูตรหลายหลายสำหรับวัยทำงานด้วย



จากนั้นได้แบ่งกลุ่มตามสายงานเพื่อระดมสมอง ในหัวข้อวัฒนธรรมองค์กรมติดลกับการปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อการแข่งขัน ซึ่งบุคลากรมีความเห็นว่าควรมีการปรับเปลี่ยนและเสริมสร้างการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน สรุปดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น มาปฏิบัติงานสาย ใช้เวลางานในเรื่องส่วนตัว
2. สร้าง Service mind ปรับปรุงบุคลิกภาพ
3. มีการพัฒนางานโดยให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ การปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ขออนุมัติใช้รถยนต์ผ่านโทรศัพท์มือถือ มีระบบการสั่งงาน สื่อสารทาง Online เป็นต้น
4. มีการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนมากขึ้น
5. พัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ปฏิบัติงาน ทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดเดิม

Q : คนดีขององค์กร คือคนแบบไหน?

A : ... คนที่ทำงานถูกใจนาย ...

แนวคิดใหม่

Q : คนดีขององค์กร คือคนแบบไหน?

A : คนที่มีพฤติกรรมตรงตามวัฒนธรรมองค์กร
และ มีผลงาน **ตรงใจนาย ... ด้วยจะ!**

จุลชัย.คอม
Julochai.com

การเป็นคนดีในองค์กรตามแนวคิดใหม่ คือการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมคือเรื่องขององค์กรเป็นบุคลิกภาพหรือจิตวิญญาณขององค์กร ส่วนค่านิยมเป็นบุคลิกภาพหรือลักษณะของคนในองค์กร ตัวอย่างเช่นการมองเห็นจุดเด่นของคนแต่ละประเทศ ชาวญี่ปุ่นเป็นคนมีระเบียบวินัย ชาวไทยอาจจะเป็นคนสบายๆง่ายๆ ชาวจีนอาจจะเป็นคนขยันและมีบุคลิกภาพเฉาะ ซึ่งเป็นแค่การลองยกตัวอย่างเพื่อให้เห็นภาพ ดังนั้นการปลูกฝังนิสัยที่ดีให้แก่บุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะสะท้อนถึงตัวองค์กรโดยตรง ตัวอย่าง บางแห่งได้กำหนดพฤติกรรมพนักงานเพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีและปลอดภัยดังนี้ เมื่อพนักงานเดินอยู่ในโรงงานห้ามล้วงกระเป๋า ห้ามเดินคุยโทรศัพท์ การข้ามถนนควรมีการชั่งก่อนข้ามทั้งด้านซ้ายขวาหน้าและหลังเพื่อให้เกิดความปลอดภัย หากรับประทานอาหารเสร็จแล้วต้องเก็บจานชามอุปกรณ์ของตนเองให้เรียบร้อยทุกครั้ง ในส่วนของค่านิยมองค์กรอื่นๆ เช่น

- **รพ.บำรุงราษฎร์** ค่านิยมที่มุ่งเน้น ความคล่องตัว นวัตกรรม และความเอื้ออาทร ซึ่งเป็นเรื่องของคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นที่ลูกค้า การให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม ความสามารถในการรับรู้เรื่องต่างประเทศ สื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความสามารถในการควบคุม ตนเอง
- **กระจกไทยอาชีพ** ค่านิยมที่มุ่งเน้น นวัตกรรมและความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน
- **พวกษาเรียลเอสเตต** ค่านิยม มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเสมอ ส่งมอบผลงานที่เป็นเลิศ

- **นิสตัน มอเตอร์ ไทยแลนด์** ค่านิยม คือ 1.ทัศนคติ (Mindset) ผสมผสานข้ามสายงาน ข้ามวัฒนธรรม โปร่งใส ผู้ใฝ่รู้ มัธยัสถ์ มุ่งแข่งขัน 2.การกระทำ (Action) แรงจูงใจ พันธะและเป้าหมาย ผลงาน วัดผลได้ ทำทาย

สำหรับค่านิยมองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล มีรายละเอียดและคำอธิบายพฤติกรรม ดังนี้

ค่านิยมองค์กร	รายละเอียดพฤติกรรม	คำอธิบายพฤติกรรม
Mastery	รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุสมผล	เป็นเลิศในงานที่รับผิดชอบ
Altruism	มุ่งผลเพื่อผู้อื่น	ทำเพื่อผู้อื่น
Harmony	กลมกลืนกับสรรพสิ่ง	ประสานความแตกต่าง เพื่อเกิดพลังมุ่งสู่ เป้าหมายเดียวกัน
Integrity	มั่นคงยิ่งในคุณธรรม	ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม รักษาคำพูด
Determination	แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ	มุ่งมั่นฝ่าฟันจนสำเร็จ
Originality	สร้างสรรค์สิ่งใหม่	คิดและทำสิ่งใหม่
Leadership	ไฟใจเป็นผู้นำ	กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยนแปลง

สำหรับปัจจัยสำคัญในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม การสร้างระบบรองรับ การให้รางวัล/การลงโทษ และมีความต่อเนื่องในการดำเนินการ

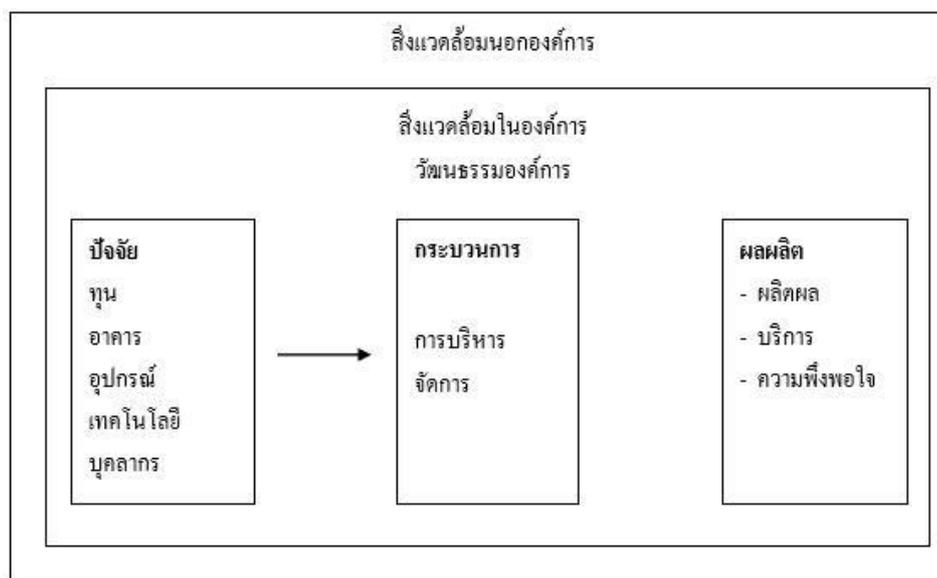
ปัจจัยสำคัญในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม

- ผู้นำ
- การประชาสัมพันธ์ (สร้างกระแส)
- การดึงคนมามีส่วนร่วม
- มีระบบรองรับ
- การให้รางวัล/ลงโทษ
- ความต่อเนื่อง
- การจัดโชว์ผลงาน

ส่วนปัจจัยสำคัญของการแข่งขันและบริหาร ได้แก่ Quality/ Cost/Service/Time/Image ซึ่งในเรื่องของการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถทำได้หลายรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น ลดความสูญเสียด้วย Lean และ out challenge for Changes



ซึ่งองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงตามแผนผัง ดังนี้



แผนภาพแสดงองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

เราจะพัฒนา/ปรับปรุง
กิจกรรมการบริการใดในสาขาเพื่อให้เป็น
The Best Practice ในงานบริการ

ดังนั้น การจะพัฒนาปรับปรุงองค์กร หน่วยงานจะต้องปลูกฝังค่านิยมให้แก่บุคลากรให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร หากมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบจะนำไปสู่กระบวนการและเกิดผลสำเร็จ โดยสร้างการรับรู้ ให้ข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจ เกิดทัศนคติที่ตรงกัน และกำหนดพฤติกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจของบุคลากรที่จะสะท้อนถึงการแสดงออกของค่านิยมในแต่ละข้อ และกำหนดแนวทางสำหรับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการเกี่ยวกับการนำวัฒนธรรมองค์กรไปปฏิบัติจะต้องปฏิบัติอย่างสร้างสรรค์ ให้ข้อมูล และนำไปปฏิบัติโดยมีแนวทางปฏิบัติที่ดี

วิทยากรจึงให้แต่ละกลุ่มคิดริเริ่มโครงการเพื่อปรับปรุงงานโดยเน้นค่านิยมองค์กร จะนำแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างไรบ้าง โดยมีลักษณะของกิจกรรม คือ

1. พัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพการทำงาน การบริการแก่ลูกค้า การลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงานลดเวลาให้เร็ว ไวขึ้น ปรับปรุงสถานที่ทำงานจัดระเบียบ ระบบงานส่งเสริมภาพลักษณ์
2. ดำเนินการได้ด้วยพนักงานในสาขาหรือในกลุ่มงาน
3. มีการใช้งบประมาณ ต้นทุนน้อยหรือไม่ใช้เลย
4. เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจการตัดสินใจของผู้จัดการ
5. ไม่ใช่กิจกรรมเรียกร้อง

จากการระดมสมองของบุคลากร เห็นว่าควรมีโครงการพัฒนางาน จำนวน 11 โครงการ จาก 4 งาน และ 3 หน่วย ดังนี้

งาน/หน่วย	ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กร มหิดล
หน่วยสภาคณาจารย์	โครงการวิจัยคุณธรรม	M= มีการวิเคราะห์ผลงานจากข้อมูลจริง A= ปกป้องสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย I= มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่เอาเปรียบผู้เข้าร่วมวิจัย O= พัฒนางานวิจัยจากองค์ความรู้ใหม่ๆให้มีประสิทธิภาพ
	โครงการประชุมเครือข่ายสภา อาจารย์ในมหาวิทยาลัย	M= เพื่อให้ทราบข้อมูลของสภาอาจารย์แต่ละ คณะ A= เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของอาจารย์ให้ คล่องตัวขึ้น H= เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน I= กฎระเบียบที่ปฏิบัติได้/ไม่ได้
หน่วยเลขานุการ ผู้บริหาร	โครงการจัดอบรม Smart Secretary(Image Training)	M= Mastery ข้อมูลนำเสนอผู้บริหารมีความ ชัดเจน ถูกต้อง บริหารตารางนัดหมาย A= Altruism มีจิตบริการ ภายในและภายนอก องค์กร (Real Time) H=Harmony สามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ ทันท่วงที ปฏิบัติงานภายใต้ความกดดัน I=Integrity รักษาความลับ และมีจรรยาบรรณใน วิชาชีพ D=Determination กล้าตัดสินใจในสถานการณ์ เร่งด่วนโดยอยู่บนพื้นฐานหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง O=Originality นำเทคโนโลยีมาใช้เหมาะสม ติดต่อสื่อสารผ่าน line L=Leadership เป็นต้นแบบในการให้บริการด้าน สนับสนุนพันธกิจของผู้บริหารในการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัย
งานสื่อสารองค์กร	Modern Public Relations	M=Mastery สนับสนุนบุคลากรในการพัฒนา ทักษะการทำงานให้มีความรู้รอบมีความเชี่ยวชาญ ในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองและเข้าใจเนื้อหาของ ของแต่ละวิชาชีพในงานสื่อสารองค์กร

งาน/หน่วย	ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์การ มหิดล
งานเลขานุการกิจฯ	ประชุมและพิธีการ	M=รู้แจ้งรู้จริง สมเหตุสมผล การสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง แม่นยำ เกี่ยวกับงานพระราชพิธีและงานพิธีการของ มหาวิทยาลัย A= มุ่งผลเพื่อผู้อื่น การเป็นต้นแบบและเป็นที่ปรึกษาในการจัดการ ประชุมและพิธีการ O=สร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นหน่วยงานต้นแบบของการลดใช้กระดาษใน การประชุมทุกการประชุม
หน่วยยานพาหนะ	โครงการ Service Smile	A= มุ่งผลเพื่อผู้อื่น ให้บริการด้วยความสุภาพ ติดต่อประสานงานเชิงรุกกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการถึงที่หมายอย่างปลอดภัย และนิ่มนวล มีการศึกษาเส้นทางก่อนออกเดินทาง มีการตรวจสภาพรถก่อนออกเดินทาง
งานบริการกลาง	การแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ และสรุปผลการซ่อมส่งทางไลน์ / อีเมล	O =สร้างสรรค์สิ่งใหม่
	การตรวจเช็คระบบสาธารณูปโภค เป็นประจำทุกวัน	A= มุ่งผลเพื่อผู้อื่น มีการตรวจเช็คระบบสาธารณูปโภคเป็นประจำทุก วัน
	โครงการจัดทำสถิติและข้อมูลของ อุปกรณ์	M =รู้แจ้งรู้จริง สมเหตุสมผล จัดทำบันทึกสถิติและข้อมูลของอุปกรณ์ เพื่อทำ การบำรุงรักษาหรือเปลี่ยนอะไหล่ก่อนที่จะเกิด ความเสียหาย
งานบริหารเอกสาร	จัดทำ Infographic การให้บริการ ของงาน	M =รู้แจ้งรู้จริง สมเหตุสมผล
	ใช้ระบบIT มาพัฒนาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	O =สร้างสรรค์สิ่งใหม่
	โครงการไม่พักเที่ยง	A= มุ่งผลเพื่อผู้อื่น ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ และมีการ รองรับผู้มาใช้เวลาลดอดวัน

จากการที่บุคลากรควรมีพฤติกรรมการทำงานที่สะท้อนต่อค่านิยมองค์กร และการเสริมศักยภาพในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนั้นบุคลากรจึงจำเป็นต้องทราบดีถึงพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของแต่ละบุคคล เพื่อให้เข้าใจผู้อื่นและตนเอง ซึ่งมี 5 แบบ ดังนี้

แบบ A มีพฤติกรรม หนี ยอม ถอย มีลักษณะหลักหนีความขัดแย้ง ยอมละวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ส่วนตัว หลีกเลี่ยงไม่เผชิญคู่กรณี จะไม่ตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหา และขาดความเป็นผู้นำ

แบบ B มีพฤติกรรมแบบบังคับข่มขู่ ไม่ยอมคน เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้อำนาจตามตำแหน่ง คำนึงถึงเป้าหมายหรือความต้องการของตนเองมากกว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะเหมาะกับงานคุมกฎระเบียบ การเงินและการรักษาความปลอดภัย

แบบ C มีพฤติกรรมแบบ ไกล่เกลี่ย ไม่เอาเปรียบ เห็นแก่ความกลมเกลียว ยอมยกเล็กเป้าหมายเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีไว้ 50:50

แบบ D มีพฤติกรรมแบบประนีประนอม 60:40 จะคำนึงถึงเป้าหมายส่วนตนและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับปานกลาง แสวงหาการประนีประนอมพร้อมและเต็มใจที่จะสละวัตถุประสงค์และสัมพันธ์ภาพบางส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมที่ดี (ผลัดกันเลี้ยง)

แบบ E มีพฤติกรรมเผชิญหน้า มีความมั่นใจ สุขุม แต่ต้องมีข้อมูลที่ครอบคลุมและเพียงพอ จะมองว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไข ให้คุณค่าแก่เป้าหมายและสัมพันธ์ภาพ สิ่งที่ต้องการคือการบรรลุเป้าหมายของตนเองและผู้อื่น

ซึ่งการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และบุคลิกของแต่ละบุคคลว่าเป็นอย่างไร จะต้องเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้ถูกวิธี โดยมองลงไปที่เนื้อหาของความขัดแย้งแทนที่จะมองเฉพาะตัวบุคคล “มองเป้าหมายเป็นหลักเพื่อพัฒนาองค์กรเพื่อให้ดีขึ้น” เป็นวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าการตำหนิ ซึ่งไม่สามารถสร้างผลดี และวิธีการหลีกเลี่ยงเป็นวิธีการที่ให้ประสิทธิภาพน้อยที่สุด เพราะไม่ได้ทำให้ความขัดแย้งหมดไป ผู้ที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงจะต้องคอยหวาดระแวงว่าวันหนึ่งจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจจะใช้ได้ดีสำหรับประเด็นปัญหาที่ไม่ค่อยจะสำคัญนัก

จากนั้นวิทยากรให้แต่ละคนทำแบบทดสอบ เพื่อให้ทราบพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของตนเอง และเห็นว่าแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน แต่สามารถร่วมมือกันเพื่อเป้าหมายได้ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องมีความขัดแย้ง

แบบสำรวจพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วล้อมรอบหรือ X ตัวเลขที่ตรงกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของท่าน
ส่วนที่หนึ่ง เมื่อเกิดความขัดแย้งกับคนอื่น ท่านทำอย่างไร

ข้อ	พฤติกรรม	การปฏิบัติ				
		เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
1.	ระงับหรืออดกลั้นที่จะไม่ได้แย้ง	5	4	3	2	1
2.	ถ้าไม่สามารถทำให้คนอื่นคิดเหมือนฉันได้	5	4	3	2	1
	ฉันก็จะทำให้เขาปฏิบัติตามที่ฉันคิดให้ได้	5	4	3	2	1
3.	ใช้คำพูดที่นุ่มนวลเอาชนะความขัดแย้ง	5	4	3	2	1
4.	ขอให้ทำตามที่ฉันต้องการบ้าง แล้วฉันก็จะทำตามที่คุณต้องการ	5	4	3	2	1
5.	พูดคุยและหาสาเหตุร่วมกันในการขจัดปัญหาความขัดแย้ง	5	4	3	2	1
6.	ฉันคิดเสมอว่า การเงียบไม่ได้ตอบน่าจะเป็นวิธีการที่ดีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	5	4	3	2	1
7.	ใช้อำนาจในการแก้ปัญหามากกว่าคำนึงถึงสิทธิของคนอื่น	5	4	3	2	1
8.	การพูดจาภาษาดอกไม้ทำให้การแก้ปัญหาได้ง่ายกว่า	5	4	3	2	1
9.	ได้สิ่งที่ต้องการเพียงครั้งเดียวก็ดีกว่าไม่ได้อะไรเลย	5	4	3	2	1
10.	คำนึงความจริงในการแก้ปัญหาไม่ใช่ความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่	5	4	3	2	1
11.	พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งแม้รู้ดีว่า จะต้องเผชิญกับมันอีกก็ตาม	5	4	3	2	1
12.	ทำทุกอย่างที่จะเอาชนะและกำจัดคู่กรณีออกไป	5	4	3	2	1
13.	เอาชนะคู่กรณีด้วยความสุภาพอ่อนโยน	5	4	3	2	1
14.	การได้บางส่วนและเสียบางส่วนเป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ดี	5	4	3	2	1
15.	คิดเสมอว่าไม่มีคนไหนถูกต้องเสมอไป แต่ทุกคนควรมีส่วนสนับสนุนในการแก้ปัญหา	5	4	3	2	1
16.	หลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุยกับคนอื่นที่ไม่เห็นด้วยกับฉัน	5	4	3	2	1

ข้อ	พฤติกรรม	การปฏิบัติ				
		เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
17.	โต้แย้งกับคนอื่นด้วยความเชื่อมั่นว่าต้องเป็นผู้ชนะ	5	4	3	2	1
18.	การใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	5	4	3	2	1
19.	คำนึงถึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย	5	4	3	2	1
20.	ฉันคิดเสมอว่าเราอาจจะเป็นฝ่ายถูกก็ได้ ข้อมูลและเหตุผลของเราน่าจะมีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา	5	4	3	2	1
21.	หลีกเลี่ยงที่จะโต้แย้งกับคนอื่น เพราะจะทำให้เกิดความทุกข์กับตัวเอง	5	4	3	2	1
22.	จะหาทางกำจัดคนอื่นที่ไม่เห็นด้วยกับฉัน	5	4	3	2	1
23.	ฉันเชื่อว่าความอ่อนโยนเป็นสิ่งที่ดีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	5	4	3	2	1
24.	การรู้จักยอมเขาบ้างทำให้เกิดผลดีกว่า	5	4	3	2	1
25.	ฉันจะนำความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาพิจารณา ร่วมกันและหาทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาร่วมกัน	5	4	3	2	1
26.	ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเอาชนะผู้อื่น	5	4	3	2	1
27.	ฉันเชื่อว่าเมื่อเกิดความขัดแย้ง จะมีคนเพียงสองกลุ่มเท่านั้น คือ กลุ่มผู้ชนะ และกลุ่มผู้แพ้					
28.	ไม่ว่าใครจะทำอย่างไรกับฉัน ฉันก็จะไม่โกรธ	5	4	3	2	1
29.	การแบ่งผลประโยชน์คนละครึ่งเป็นวิธีการที่ดีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง					
30.	ใช้ความจริง ความไว้วางใจและเชื่อใจกันในการแก้ปัญหา	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 2 ทำหลังจากที่ท่านได้ทำส่วนที่หนึ่งแล้ว

พฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของบุคคลแต่ละแบบ				
A	B	C	D	E
ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5
ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8	ข้อ 9	ข้อ 10
ข้อ 11	ข้อ 12	ข้อ 13	ข้อ 14	ข้อ 15
ข้อ 16	ข้อ 17	ข้อ 18	ข้อ 19	ข้อ 20
ข้อ 21	ข้อ 22	ข้อ 23	ข้อ 24	ข้อ 25
ข้อ 26	ข้อ 27	ข้อ 28	ข้อ 29	ข้อ 30
รวม	รวม	รวม	รวม	รวม

หมายเหตุ ผลรวมคะแนนของท่านในคอลัมน์ใดได้มากที่สุด หมายถึง พฤติกรรมของท่านเมื่อเกิดความขัดแย้งกับคนอื่น มีแนวโน้มจะใช้รูปแบบนั้นมากที่สุด

2.3 จากการสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม และเอกสารเพิ่มเติม สรุปได้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก เพื่อให้เป็น 1 ใน 100 ของมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก ดังนั้นชาวมหิดลจะต้องทำอะไร

Mahidol Core Values

- M** Mastery : รู้แจ้งรู้จริง สมเหตุสมผล
- A** Altruism : มุ่งผลเพื่อผู้อื่น
- H** Harmony : กลมกลืนกับสรรพสิ่ง
- I** Integrity : มั่นคงยิ่งในคุณธรรม
- D** Determination : แน่วแน่ทำกล้าตัดสินใจ
- O** Originality : สร้างสรรค์สิ่งใหม่
- L** Leadership : ใฝ่ใจเป็นผู้นำ

วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง รูปแบบของค่านิยมความเชื่อที่มีร่วมกันของบุคลากรที่จะช่วยให้เข้าใจแนวทางและหน้าที่ขององค์กรเพื่อให้เกิดเป็นบรรทัดฐานของบุคลากรสำหรับการปฏิบัติตัวในองค์กร Lund (2003) ซึ่งถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกและการทำงานของบุคลากร และยังรวมไปถึงความเข้าใจความเชื่อค่านิยมประเพณีและบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกหรือคนส่วนใหญ่ ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติมีผลทำให้สมาชิกในองค์กรนั้น แตกต่างไปจากสมาชิกขององค์กรอื่น ซึ่งการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรเป็นกระบวนการที่องค์กรพยายามปลูกฝังให้บุคลากรให้การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรหรือเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกคนควรที่จะเรียนรู้ค่านิยม บรรทัดฐานความเชื่อ ข้อสมมุติพื้นฐาน และพฤติกรรมที่พึงปรารถนาที่จะทำให้พวกเขาเหล่านั้นกลายเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลขององค์กร (ดิน ปรัชญาพุทธ 2535)

ดังนั้นแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นกลไกที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรและองค์กร ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งวัฒนธรรมที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องเป็นวัฒนธรรมที่มีความเข้มแข็งและสืบสาน หล่อหลอมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากแต่หากมีการดำเนินการไปเรื่อยๆ ค่อยๆ ซึมซับและทำให้มีการตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรและเห็นถึงความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของมหาวิทยาลัยมหิดล รายละเอียดพฤติกรรมค่านิยมองค์กร Core Values (MAHIDOL) ซึ่งนำมากำหนดเป็นพฤติกรรมของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในการประเมินบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยเปลี่ยนพฤติกรรมจาก Core Values (MAHIDOL) เป็นพฤติกรรมสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อให้ทันกับบริบทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่สะท้อนแนวปฏิบัติหรือพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกและการจัดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้เวลาในการประเมินไม่มาก เพื่อใช้ในการประเมินบุคลากรของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ลำดับที่	Core Values (MAHIDOL)	Core Competency
1	รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล (Mastery)	เป็นเลิศในงานที่รับผิดชอบ
2	มุ่งผลเพื่อผู้อื่น (Altruism)	ทำเพื่อผู้อื่น
3	กลมกลืนกับสรรพสิ่ง (Harmony)	ประสานความต่าง เพื่อเกิดพลัง มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน
4	มั่นคงยิ่งในคุณธรรม (Integrity)	ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม รักษาคำพูด
5	แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ (Determination)	มุ่งมั่น ฝ่าฟัน จนสำเร็จ
6	สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Originality)	คิดและทำสิ่งใหม่
7	ใฝ่ใจเป็นผู้นำ (Leadership)	กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยนแปลง

โดยมีรายละเอียดพฤติกรรม ดังนี้

1. รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล (Mastery) มีสติ ควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้ มีความกระตือรือร้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นระบบ มีหลักการ มีเหตุผล รักการเรียนรู้ ศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1. Self-directed = มีสติ ควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้เมื่ออยู่ภายใต้ความขัดแย้งหรือความกดดัน
2. Agility = มีความกระตือรือร้น ว่องไว กระฉับกระเฉงในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. System Perspective = สามารถอธิบายกระบวนการทำงานของตนเองได้อย่างเป็นระบบ
4. Personal Learning = ใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนางานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. มุ่งผลเพื่อผู้อื่น (Altruism) มีความเสียสละ อุทิศตัวเพื่อส่วนรวม ปกป้องชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และสถาบันฯ รวมถึงไม่ทำลายชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย มีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ให้บริการผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายในระยะเวลาที่เหมาะสม ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ

1. Organization First = ปกป้องภาพลักษณ์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมุ่งประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญฯ แม้อาจต้องใช้เวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ
2. Customer-Focused Driven = ใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือด้วยความสุภาพ เต็มใจ รวดเร็ว และเสมอภาค
3. Societal Responsibility = ดูแลรักษาทรัพยากรและผลประโยชน์ของหน่วยงานและใช้อย่างคุ้มค่าเสมือนประโยชน์ของตน

3. กลมกลืนกับสรรพสิ่ง (Harmony) ให้เกียรติผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้มาติดต่อ อย่างไม่มีอคติ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ใจกว้าง ยืดหยุ่น ประนีประนอมในบางโอกาส (แต่ยังคงหลักการ และเหตุผลสำคัญไว้) ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ และลดความขัดแย้ง สามารถทำงานบนความแตกต่างได้ โดยไม่เกิดความแตกแยก มีความจริงใจ และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้อื่นตามความเหมาะสม และใช้พลังของความแตกต่างมาพัฒนางาน หรือแก้ปัญหาใหญ่ๆ ได้

1. Valuing Workforce Member = ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากตนเองอย่างไม่มีอคติ
2. Empathy = ใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น พยายามปรับปรุงพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยร่วมยินดีหรือให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชยรวมถึงแนะนำอย่างสร้างสรรค์จริงใจ
3. Unity = ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ยืดหยุ่น ผ่อนปรนร่วมแก้ไขปัญหาอุปสรรคเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
4. Synergy = สามารถทำงานร่วมกันบนความแตกต่าง (ความคิด เพศ วัย ความรู้ฯ) ส่งเสริมความสามัคคี ใช้พลังของความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์เพื่อเอาชนะความท้าทายหรืออุปสรรค

4. มั่นคงยิ่งในคุณธรรม (Integrity) ซื่อตรง ไม่หลอกลวงตนเองและผู้อื่น ทำได้อย่างที่พูด พยายามดำเนินการต่างๆ โดยใช้ข้อมูลจริง ลดการคาดคะเนจากความเชื่อเดิมนิ่ง มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตั้งมั่นในความซื่อสัตย์ ถูกต้อง และโปร่งใส ไม่บิดเบือนเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้หนึ่งผู้ใด

1. Truthfulness = คิดไตร่ตรองก่อนพูด ทำตามคำพูด/ข้อตกลงที่ให้กับผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
2. Moral & Ethic = ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลงของหน่วยงาน/สถาบัน/มหาวิทยาลัย และกรอบของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่บิดเบือนเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้หนึ่งผู้ใด
3. Management by Fact = รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล/ข้อเท็จจริง ก่อนคิดวิเคราะห์และลงมือดำเนินการ โดยหลีกเลี่ยงการคาดเดา ตีความไปเอง

5. แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ (Determination) พุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรักและศรัทธาในงานและอาชีพ สามารถดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย มีการพัฒนากระบวนการทำงานหรือผลงาน เพื่อเสริมสร้างคุณค่าเพิ่มจากเป้าหมาย มีความตั้งใจ มานะ อดทน ขยันขันแข็งในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการทำงาน

1. Commitment & Faith = รักและศรัทธาในงานและอาชีพ พุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถทำให้เกิดความสำเร็จตามกำหนดทุกครั้ง โดยไม่ต้องติดตามทวงถาม
2. Perseverance = ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ แม้พบปัญหา อุปสรรค และความยากลำบาก
3. Achievement Oriented & Creating Value = ทำงานอย่างมีเป้าหมาย และสร้างสรรค์คุณค่าของงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

6. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Originality) กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงงาน สามารถสร้างผลงานที่แตกต่าง และโดดเด่น ช่วยให้การงานดีขึ้น หรือขึ้นนำสังคม สามารถผลักดัน หรือพัฒนางาน จนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ได้

1. Courageous to be the Best = กล้าคิด ริเริ่ม กล้าทำในสิ่งใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานสู่ความเป็นเลิศเกินมาตรฐาน
2. Driving for Future = ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายในอนาคตที่ท้าทาย และร่วมมือแก้ไข ปรับปรุงพัฒนางานปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง หรือที่กำหนดไว้
3. Novelty & Innovation = คิด ริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ และ/หรือสร้างผลงานที่มีความแตกต่าง โดดเด่น หรือขึ้นนำการเปลี่ยนแปลงของสังคม

7. ใฝ่ใจเป็นผู้นำ (Leadership) มีความหนักแน่น มั่นคง ไม่เชื่อง่ายๆ โดยไม่มีการพิสูจน์ข้อมูลมีความละเอียด รอบคอบมีเหตุมีผล มองการณ์ไกล สื่อสาร จูงใจให้ผู้อื่นให้ยึดมั่นในค่านิยมของมหาวิทยาลัย และหลักการที่ถูกต้อง ปฏิบัติตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้อื่น และสามารถกำหนดเป้าหมายในอนาคตที่ทำ ทาย ตลอดจนวิธีการ การป้องกันหรือการเตรียมความพร้อม และสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นภาพโดยรวมเกี่ยวกับอนาคตได้อย่างชัดเจน

1. Calm & certain = หนักแน่น มั่นคง ทั้งในภาวะปกติและวิกฤติยากลำบาก ไม่เชื่อง่ายๆ โดยไม่มีการพิสูจน์ข้อมูลคิดไตร่ตรองด้วยความรอบคอบ หนักแน่น ก่อนพูดหรือดำเนินการใดๆ

2. Influencing People = สามารถใช้เหตุผลประกอบกับวาทศิลป์ในการโน้มน้าว จูงใจ สื่อสาร ให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับ เข้าใจ และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

3. Visioning = สามารถกำหนดภาพอนาคตหรือเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีเหตุผลน่าเชื่อถือ และสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นภาพรวมต่อการเปลี่ยนแปลงผลกระทบ ได้อย่างชัดเจน

กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร มหิดล

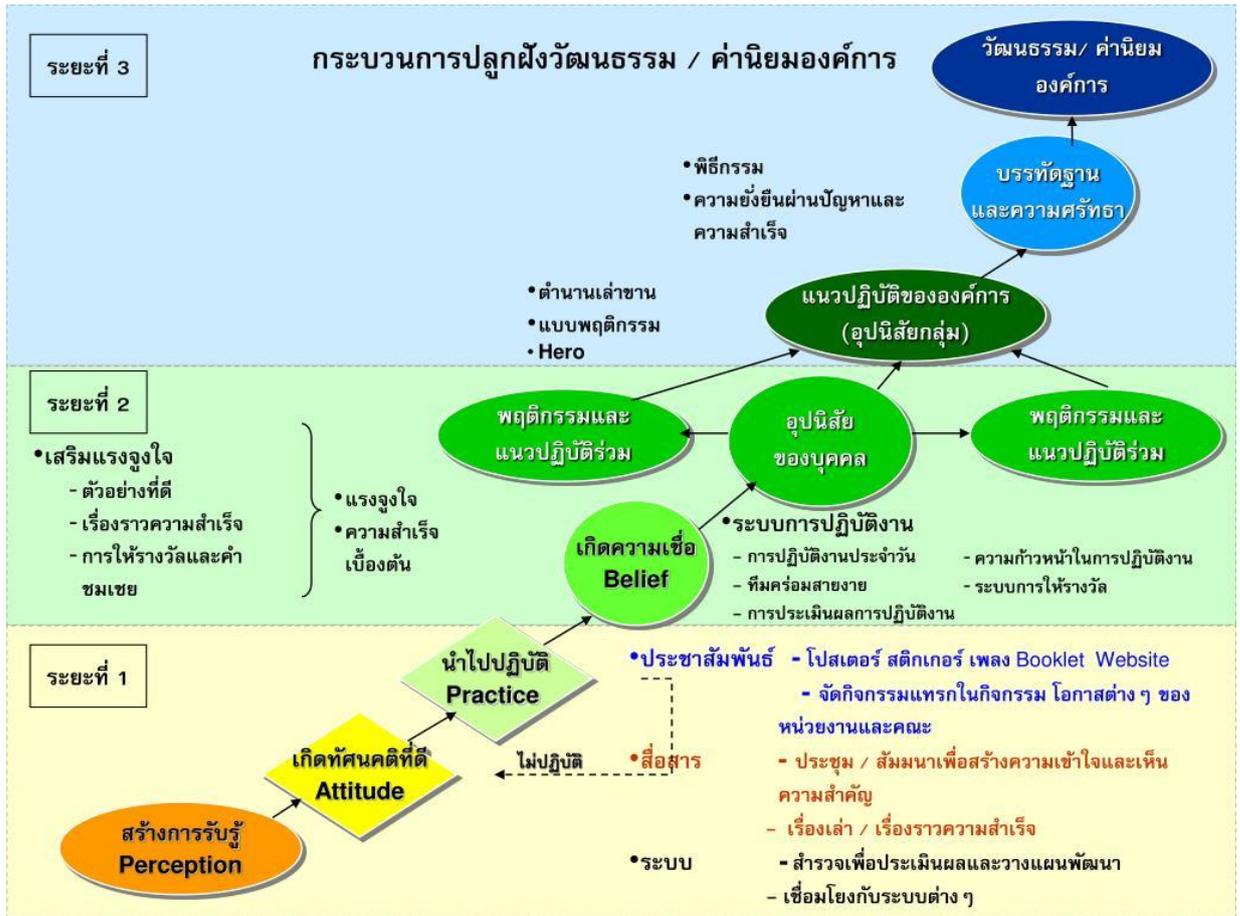
ผู้บริหารและคณะผู้บริหารได้กำหนดกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยแบ่งเป็นระยะ สรุปได้ ดังนี้

ระยะที่ 1 เมื่อมีกระบวนการนิยามค่านิยมหลักแล้วจึงสร้างการรับรู้โดยการถ่ายทอดเพื่อให้มีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ตรงกัน และมีการนำไปปฏิบัติ

ระยะที่ 2 คือการกำหนดพฤติกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจของบุคลากร โดยผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี องค์กรได้สร้างกระบวนการชมเชย ให้รางวัล เพื่อสร้างอุปนิสัย และแทรกวัฒนธรรมองค์กรให้เข้าไปอยู่ในระบบการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานประจำวัน การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระยะที่ 3 คือการกำหนดแนวทางสำหรับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาอย่างยั่งยืน จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล

(กิริยา วรกุลยากุล.2559 หน้า 54 วิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา)

ส่วนที่ 3. ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

วิธีการประเมินความพึงพอใจ

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมด ได้แก่ ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ จำนวน 102 คน

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในแบบประเมินโครงการ โดยให้ผู้เข้าร่วมอบรมฯ ประเมินตนเอง ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อวิทยากร/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.3 การรวบรวมข้อมูลดำเนินการแจกแบบประเมินโครงการให้กับผู้เข้าอบรมทุกคน และเก็บรวบรวมแบบประเมินโครงการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

3.5. เกณฑ์การให้คะแนนระดับความเห็น

มาตรวัดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้มาตรวัดที่ประยุกต์มาจาก มาตรวัดของ “Likert Scale” ที่มีการวัดอยู่ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด นอกจากนั้นแล้ว จะเท่ากับความพึงพอใจในแต่ละระดับในตารางด้านล่าง ดังนี้

ความหมายของแต่ละระดับ	การให้ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	ความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	4	ความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	3	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
น้อย	2	ความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	1	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6 การตีความข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ในการตีความครั้งนี้จะใช้หลักการหรือแนวความคิดของ Best (1977) เป็นแนวทางในการตีความที่วิเชียร เกตุสิงห์ อ่างไว้ในหนังสือชื่อ “คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ” ปี 2543 หน้า 69 โดยมีแนวทางในการตีความดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยหรือ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วย หรือมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ หรือปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือน้อยที่สุด

3.7. สรุปผลการประเมิน

การประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 102 คนได้รับแบบประเมินโครงการจำนวน 66 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.32 รายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

3.7.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป ของผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถาม

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	1	1.52
ข้าราชการ	0	0.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	46	69.70
พนักงานมหาวิทยาลัย (ส่วนงาน)	4	6.06
ลูกจ้างเงินงบประมาณ	6	9.09
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	6	9.09
ลูกจ้างชั่วคราว	3	4.55
รวม	66	100

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	4.55
งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์	11	16.67
งานสื่อสารองค์กร	10	15.15
งานบริหารเอกสาร	9	13.64
งานบริการกลางและยานพาหนะ	31	46.97
สนง.คณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมวิจัยในคน (MU-CIRB)	2	3.03
รวม	66	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	2	3.03
20 - 30 ปี	9	13.64
31 - 40 ปี	25	37.88
41 - 50 ปี	15	22.73
51 ปีขึ้นไป	15	22.73
รวม	66	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้าอบรมที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 0 (0) มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 69.7(46) มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนงาน ร้อยละ 6.06(4) มีสถานภาพเป็นลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ร้อยละ 9.09(6) มีสถานภาพเป็นลูกจ้างประจำเงินรายได้ ร้อยละ 9.09(6) มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 4.55(3)

เป็นผู้ที่สังกัดงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ ร้อยละ 16.67(11) สังกัดงานบริการกลางและยานพาหนะ ร้อยละ 46.97(31) สังกัดงานสื่อสารองค์กร ร้อยละ 15.15(10) สังกัดงานบริหารเอกสาร ร้อยละ 13.64(9) และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมวิจัยในคน (MU-CIRB) ร้อยละ 3.03(2)

เป็นผู้ที่ไม่ระบุอายุ ร้อยละ 3.03(2) อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 13.64(9) อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.88(25) อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 22.73(15) อายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.73 (15)

3.7.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการอบรม

ตารางที่ 2 แสดงการประเมินความรู้ในเนื้อหา ก่อน – หลัง การอบรม

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ระดับความรู้ของท่าน “ก่อน” การสัมมนา	11 (16.66)	13 (19.70)	38 (57.57)	4 (6.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.46	ปานกลาง
ระดับความรู้ของท่าน “หลัง” การสัมมนา	22 (33.33)	37 (56.06)	7 (10.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	มาก
เนื้อหาสาระที่ได้ตรงกับความต้องการและความสนใจ	31 (46.97)	31 (46.97)	4 (6.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ความรู้ที่มีก่อนเข้ารับการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 หากพิจารณาถึงความรู้ที่ได้รับหลังเข้ารับการอบรมจะพบว่ามีความรู้อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) โดยเห็นว่าเนื้อหาสาระที่ได้รับจากการอบรมตรงกับความต้องการและความสนใจ ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40)

หากพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเรื่องเนื้อหาสาระที่ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้เข้ารับการอบรมฯ รองลงมาคือความรู้ที่ได้รับหลังจากการอบรม

3.7.3 ความพึงพอใจเรื่องรูปแบบการจัดงาน

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อวิทยากรและทีมงาน

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	ค่าเฉลี่ย	
การถ่ายทอดความรู้/ เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ชัดเจน ตรงประเด็น	38 (57.58)	25 (37.88)	3 (4.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53	มากที่สุด
เนื้อหาเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	36 (54.55)	26 (39.39)	4 (6.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48	มาก
กระตุ้น/ เปิดโอกาส ให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นและซักถาม	37 (56.06)	24 (36.36)	4 (6.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่า วิทยากรได้ถ่ายทอดความรู้/เนื้อหาอย่างมีความน่าสนใจ ชัดเจน ตรงประเด็น อยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) เห็นว่าเนื้อหาในการอบรมเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) และเห็นว่าวิทยากรได้กระตุ้น/เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้แสดงความคิดเห็นและซักถาม อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

หากพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือเรื่องการถ่ายทอดความรู้/เนื้อหาของวิทยากรอย่างมีความน่าสนใจ ชัดเจน ตรงประเด็น รองลงมาคือเรื่องเนื้อหาในการอบรมเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อภาพรวมการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่/ อาหาร/ เครื่องดื่ม	28 (42.42)	30 (45.45)	7 (10.61)	1 (1.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	มาก
รูปแบบการจัดงาน	27 (40.91)	32 (48.48)	7 (10.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
วันและเวลาในการจัดงาน	25 (37.88)	31 (46.97)	8 (12.12)	0 (0.00)	1 (1.52)	0 (0.00)	4.22	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	33 (50.00)	32 (48.48)	1 (1.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ อาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย =4.28) มีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบของการจัดงานอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย =4.33) มีความพึงพอใจในเรื่องวันและเวลาในการจัดงานอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย =4.22) และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดในการจัดการอบรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.51)

หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดในการจัดการอบรมมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบการจัดการอบรม

3.7.4 ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรม

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เข้าอบรมที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า วิทยากร นำเสนอได้ตรงหัวข้อการอบรมอย่างมาก / วิทยากรเก่งมาก แต่ระยะเวลาการอบรมจำนวน 1 วัน นานเกินไปน่าจะจัดครึ่งวัน / อาหารว่างเก็บเร็วเกินไป / สนุกสนานและได้ความรู้ / ควรกระจายรางวัลให้มากขึ้นเพื่อความสนุกสนานในการจัดกิจกรรมในการอบรม

บรรณานุกรม

- กิริยา วรกล้ากุล.(2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขต ศาลายา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
บรรจง มไหสวริยะ. สืบค้นจาก <http://mahidol.ac.th/th/welcome/>
- ติน รัชฎพฤทธิ.(2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธัญย์ สุภัทรพันธุ์.(เอกสารประกอบการอบรมโครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล
<http://intranet.mahidol/op/orpr/newhr/wp-content/uploads/2017/07/3MU-Culture.pdf>
http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771สืบค้น
เมื่อ 10 สิงหาคม 2562
- Daulatram, B. Lund. (2003). Organizational Culture and Job Satisfaction. The Journal of Business & Industrial Marketing. 18(2/3) :219.
- Lund, D.B (2003). “Organizational culture and job satisfaction.” **Journal of business & Industrial Marketing.** 18.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

หลักสูตร “การเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร”

วันศุกร์ที่ 17 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 411 ศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของบุคลากร

- ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัย (ส่วนงาน)
 ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ลูกจ้างประจำเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว

2. สังกัด

- งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร
 งานบริการกลางและยานพาหนะ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมวิจัยในคน (MU-CIRB)

3. อายุ

- 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประเมินความรู้ในเนื้อหา ก่อน – หลัง การอบรม					
1.1 ระดับความรู้ของท่าน “ก่อน” การสัมมนา					
1.2 ระดับความรู้ของท่าน “หลัง” การสัมมนา					
1.3 เนื้อหาสาระที่ได้ตรงกับความต้องการและความสนใจ					
2. ความพึงพอใจต่อวิทยากรและทีมงาน					
2.1 การถ่ายทอดความรู้/ เนื้อหา มีความน่าเชื่อถือ น่าสนใจ					
2.2 เนื้อหาเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
2.3 กระตุ้น/ เปิดโอกาส ให้ผู้ฟังได้แสดงความคิดเห็นและซักถาม					
3. ความพึงพอใจต่อภาพรวมการสัมมนาของบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี					
3.1 สถานที่/ อาหาร/ เครื่องดื่ม					
3.2 รูปแบบการจัดงาน					
3.3 วันและเวลาในการจัดงาน					
3.4 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนอกแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เข้าอบรม

	รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา		งานที่สังกัด
นาย	นิพนธ์	ครุฑเครือศรี	ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป
นาย	ไพรัตน์	แดงเอม	หัวหน้างานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สังวรณ์	สุขมาก	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สมนึก	กล้าเสือ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ทวี	พันอุ้น	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ชูชาติ	อินทร์สว่าง	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	กมุท	เกลี้ยงถ้ายอง	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	กิตติ	พุลกิจวัฒนา	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	เกียรติศักดิ์	ทองสุขศรี	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ฉัตรชัย	เชิงทวี	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ชูศักดิ์	สังข์ทอง	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ธัญธรณ์	เกษากรณ์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	วันชัย	น้อยปั้น	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ทนต์ธนต์	กนิษฐสังกาศ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สมหมาย	จุยะโส	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	พรชัย	พุ่มเจริญ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สุรัตน์	สุขวิหี	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ดุสิต	ชื่นสงวน	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ธนาพล	ใจบุญ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	รุ่ง	ไทรไกรกระ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สมาน	ภักดีกลาง	งานบริการกลางและยานพาหนะ
น.ส.	เสาวณีย์	นาคป้อมฉิน	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ณรงค์ศักดิ์	นามพุก	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สุรชัย	ปิ่นวิเศษ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ชาณินท์	แจ่มแจ่ม	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ใหม่	แก้วเกตุศรี	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	นิกุล	คำไมล์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	คณิต	แสงคำ	งานบริการกลางและยานพาหนะ

	รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา		งานที่สังกัด
น.ส.	พัชราภรณ์	ธาวิญญ์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ทรงวุฒิ	อยู่วงศ์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สรพงศ์	มีเจริญ	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ไพศาล	เกลี้ยงลำยอง	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ยุทธชัย	สง่เจริญทรัพย์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สมศักดิ์	ลิ้มกุล	งานบริการกลางและยานพาหนะ
ว่าที่ร.ต.	สมโภชน์	คำฟู	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ชาย	แสนรัมย์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	ขวัญชัย	ชื่นแสงจันทร์	งานบริการกลางและยานพาหนะ
น.ส.	รุ่งกมล	แซ่โก	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สนอง	ปู่หล้า	งานบริการกลางและยานพาหนะ
นาย	สิทธิศักดิ์	ทองแอม	งานบริการกลางและยานพาหนะ
น.ส.	กนิศอन्न	มโนพิโมกษ์	หัวหน้างานสื่อสารองค์กร
น.ส.	ฐิติรัตน์	เดชพรหม	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	สาธิตา	ศรีชาติ	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	นิภาพรรณ	ฝั่งภู	งานสื่อสารองค์กร
นาย	สมชาย	โพธิ	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	สุพรรณรัช	ภูริวัฒนกุล	งานสื่อสารองค์กร
นาย	ไมตรี	บัวศรีจันทร์	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	วราภรณ์	น่วมอ่อน	งานสื่อสารองค์กร
นาง	เกษรี	วุฒิสักดิ์ชัยกุล	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	ปาณิสรา	รามโยธิน	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	พิมพ์ใจ	พัฒน์	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	กนิศอन्न	มโนพิโมกษ์	งานสื่อสารองค์กร
นาย	ศรัณย์	จุลวงษ์	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	พรทิพา	สุตวิเศษ	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	วิไล	กสิโสภา	งานสื่อสารองค์กร
นาย	ศตวรรษ	กลอยสวาท	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	ภารุจา	เอกธนโกคิน	งานสื่อสารองค์กร

	รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา		งานที่สังกัด
ว่าที่ร.ต.	หฤษณ์	อภิเดช	งานสื่อสารองค์กร
น.ส.	สุทธิรัตน์	สวัสดิภาพ	งานสื่อสารองค์กร
นาย	ธนวัฒน์ชัย	บุญอำไพ	งานสื่อสารองค์กร
นาย	ชัยโรจน์	รอดเกลี้ยง	หัวหน้างานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	รัตนา	ทองสัมฤทธิ์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาย	ภาณุมาศ	ทองสุขศรี	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	พรรณอำไพ	เกียรติชื่น	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	นัสดา	สุวรรณคดี	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาย	กุลธน	ทรัพย์สมบัติ	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	นนทिया	เซ็นศิริวัฒนา	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	วรกัญญา	วรสาร	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	โสภาพรรณ	สุริยะมณี	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	ไพรินทร์	เล็กพูนเกิด	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	จุไรรัตน์	ปิ่นแก้ว	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	นิกข์นิธิ	พฤตวินาสันธ์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	สุภาพร	ทองพุ่ม	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	พัทยา	ฉัตรทอง	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	สุนิดา	เกียรติวัฒนวิศาล	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาย	ตรีเพชร	อ่ำเมือง	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	วรรณษา	วงษ์เส็ง	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	ณัจนา	ปรัชญานนท์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	วิภาวี	สุขสุวรรณ	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	เขมณัฐ	อริยขยานันต์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	พรพรรณ	ศรีไทยพันธุ์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาย	พงศกร	แจ้สว่าง	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
นาง	พัชญา	วงษ์วันเพ็ญ	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	พรศิริ	บุญมาวงศ์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
น.ส.	ดาริณ	พรหมศิลป์	งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์

	รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา		งานที่สังกัด
น.ส.	รจนา	คงสุข	หัวหน้างานงานบริหารเอกสาร
นาย	พิเชษฐ์	สุขแพทย์	งานบริหารเอกสาร
นาย	สุดใจ	อ่อนละมัย	งานบริหารเอกสาร
นาย	เอกสิทธิ์	เผ่าวัฒนา	งานบริหารเอกสาร
นาง	กฤษรัสมย์	โชติยากร	งานบริหารเอกสาร
นาง	จันทร์แรม	ปัญญาประดิษฐ์โชติ	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	วริศา	พรโสภณ	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	จันทกานต์	เกษภรณ์	งานบริหารเอกสาร
นาย	พัฒนพล	หม่อมศรี	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	จุฑามาศ	ชัยยับ	งานบริหารเอกสาร
นาย	อรรณพ	ธาวิชัย	งานบริหารเอกสาร
นาง	อัญชลี	มาตะโก	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	ชฎาพร	ดีช่วย	งานบริหารเอกสาร
นาง	อรปภา	เปรมปฐมกิจ	งานบริหารเอกสาร
นาง	อุษา	เพ็ญพริ้ง	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	เสาวรัตน์	รัฐปกป้อง	งานบริหารเอกสาร
นาย	ดุชฎี	ดวงพุดิ	งานบริหารเอกสาร
น.ส.	ดารณี	แก้วงาม	MU-CIRB
น.ส.	วรรณวิภา	แสงเสงี่ยม	MU-CIRB
น.ส.	รุ่งรพีพรรณ	อุจวาที	MU-CIRB



กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

โทร. i + 49 + 6202

ที่ ศธ 0517.011 / 1008506
วันที่ 9/1 มีนาคม 2562
เรื่อง ขออนุมัติโครงการจัดสัมมนาบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ปีงบประมาณ 2562 และขอหลักการวงเงินค่าใช้จ่าย
เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร (ผ่านผู้อำนวยการกองคลัง)

ด้วยนโยบายและทิศทางการบริหารของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก (World Class University) และเป็น "ปัญญาของแผ่นดิน" อย่างแท้จริง ด้วยแนวทางการดำเนินการหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1. การตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนและมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม ประเทศชาติ 2. การสร้างองค์ความรู้ใหม่พร้อมปลูกฝัง Innovation Culture 3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ โดยนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพภายในของตนเอง และ 4. การสร้างวินัยองค์กรที่เข้มแข็งด้วยวัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในการสนับสนุนยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้จึงเห็นสมควรจัดโครงการสัมมนาบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป หลักสูตร "การเสริมสร้างศักยภาพทีมสู่ความสำเร็จด้วยวัฒนธรรมองค์กร" โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ข้อที่ 4 ด้านการสร้างวินัยองค์กรที่เข้มแข็งด้วยวัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในกองบริหารงานทั่วไป มีทัศนคติที่ดีและมีจิตสำนึกรักองค์กร มีความเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง กระตุ้นให้เกิดความรักและผูกพันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรของตน เกิดการทำงานเป็นทีมและมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปในทิศทางเดียวกัน ให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เสริมสร้างความรัก ความผูกพัน และพัฒนาให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรแก่ผู้ปฏิบัติงานภายในกองบริหารงานทั่วไป เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขออนุมัติในหลักการจัดโครงการสัมมนาบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ปีงบประมาณ 2562 ซึ่งจะจัดขึ้นในวันที่ 17-19 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล และ หาดต้นคลีนสวย รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี พร้อมขออนุมัติงบประมาณสนับสนุนเป็นจำนวนเงิน 251,700 บาท (สองแสนห้าหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ตามประมาณการค่าใช้จ่ายที่แนบท้ายโครงการนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติโครงการฯ และหลักการค่าใช้จ่ายด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

อนุมัติในหลักการ

(นายนิพนธ์ ครุฑเครือศรี)

ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ คุณพรณรงค์)
รักษาการแทน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

"จิตบริการ งานอับไว สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ร่วมก้าวไป WCU"



14 มี.ค. 2562



คำสั่งกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ ๑ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ด้านเนื้อหาในการจัดสัมมนาของบริหารงานทั่วไป
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ด้วยกองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี อยู่ระหว่างการนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อจัดสัมมนาของบริหารงานทั่วไป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการสร้างองค์กรแห่งความสำเร็จด้วยการทำงานเป็นทีมและการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาให้ระบบการบริหารงานของกองบริหารงานทั่วไป สามารถสนับสนุน และตอบสนองให้มหาวิทยาลัยมหิดลประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการด้านเนื้อหาในการจัดสัมมนา ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| ๑. นายนิพนธ์ ครุฑเครือศรี | ที่ปรึกษา |
| ๒. นางสุนิดา เกียรติวัฒนวิศาล | คณะกรรมการ |
| ๓. นางโสภภาพรรณ สุริยะมณี | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาววราภรณ์ น่วมอ่อน | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวพัทยา ฉัตรทอง | คณะกรรมการ |
| ๖. นายตรีเพชร อำเมือง | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวนิกข์นิธิ พฤตมิวนาสันต์ | คณะกรรมการ |
| ๘. นางสาวเสาวรัตน์ รัฐปกป้อง | คณะกรรมการ |
| ๙. นางสาววิภาวี สุขสุวรรณ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. นางสาวชฎาพร ดีช่วย | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. นางสาวรุ่งกมล แซ่โก | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการชุดดังกล่าว มีหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูลหัวข้อ การเรียนเชิญและสนับสนุนวิทยากร ในการสัมมนาของบริหารงานทั่วไปประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายนิพนธ์ ครุฑเครือศรี)

ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป