

สรุปองค์ความรู้โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
หลักสูตรการคิดอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาคน และเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จให้กับองค์กร
วันที่ 19–20 เมษายน 2561 ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิทยากร ศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย สมิติโกกร
และอาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร

เนื้อหาโดยสรุป

Positive Attitude ความคิดเชิงบวกในการทำงานร่วมกัน

1. มีความเข้าใจในเรื่องคนและงาน
2. มีความเอื้ออาทร ความรัก ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
3. มีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกัน
4. ช่วยกันอย่างเป็นระบบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน
5. ทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก ทำเรื่องเล็กเป็นไม่มีเรื่อง

แนวทางเพื่อการคิดบวก

1. **เลือกมองอะไรในมุมกว้าง** มองเรื่องต่างๆแบบภาพรวม หลีกเลี่ยงความสนใจกับสิ่งเล็กน้อยที่สร้างความหงุดหงิด
2. **ปล่อยวางได้ก่อนแล้วใจจะเป็นสุข** แค่ปล่อยก็เบา เพราะถือไว้มากก็ต้องหนัก โอกาสมีอยู่เสมอ อย่าเสียเวลาไปกับการนั่งเสียตาย บ่นถึงเรื่องเก่าที่ผ่านไปแล้ว
3. **ชีวิตมันสั้นอยากทำอะไรต้องรีบทำ** อย่าหาข้ออ้างไม่ลงมือทำในสิ่งที่เรารักและมีความสุข มองหาช่องทางในการฝึกฝนเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ๆให้ตัวเองอยู่เสมอ
4. **กล้าปฏิเสธบ้าง** อย่าไปตกปากรับคำ “ได้ครับ ได้ค่ะ” เพราะถ้ารับปากแล้วทำไม่ได้จะยิ่งเพิ่มความเครียดให้ตัวเองโดยใช้เหตุ
5. **ฝึกฝนตัวเองให้คิดบวก** ไม่ว่าจะพบเจอกับสถานการณ์รูปแบบไหน ให้แสดงความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยมุมมองความคิดบวก ทุกปัญหามีทางออก

หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (7Cs)

Correct	สื่อสารให้ถูกต้องตามข้อมูล
Clear	สื่อสารให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ
Complete	มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน อย่าคิดว่า “น่าจะรู้เอง”
Concise	พูดให้กระชับ ตรงประเด็น
Channel	ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
Capability	ความสามารถของผู้ส่งและผู้รับ การศึกษาประสบการณ์
Compassion	สุภาพ ให้เกียรติ ยอมรับซึ่งกันและกัน

การคิดอย่างเป็นระบบ

1. เป็นการคิดที่นำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้
2. เป็นวิธีการที่กระทำอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน
3. เป็นการคิดที่ขจัดความลำเอียง อคติ หรือ ไร้เหตุผล
4. มีการวางแผนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการ
5. ระหว่างการดำเนินงาน ถ้าต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต้องแก้ไขทันที แล้วจึงดำเนินงานขั้นต่อไป
6. ไม่มีการยกเลิก ข้ามขั้น หรือหยุดกลางคัน

กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนางาน

1. เข้าใจสถานการณ์
 - รวบรวมข้อมูล มากที่สุดและถูกต้องที่สุด
 - วิเคราะห์ข้อมูล แยกแยะ จัดหมวดหมู่
 - สรุปข้อมูล บ่งชี้ว่าเกิดปัญหาอะไร
2. ระบุปัญหา

ปัญหา = สภาพปัจจุบันหรือที่จะเป็นในอนาคต ไม่ตรงกับความต้องการ

$$= \text{ความต้องการ} - \text{ความเป็นจริง (หรือสิ่งที่เกิดขึ้น)}$$
3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เลือกสาเหตุที่สำคัญ
 - กำหนดสาเหตุที่จะใช้เปรียบเทียบ
 - เลือกหน่วยที่จะใช้วัดข้อมูลและเวลาเก็บข้อมูล
 - รวบรวมและสรุปข้อมูล
4. คิดค้นวิธีการแก้ปัญหา เลือกวิธีการที่ดีที่สุด ใช้กระบวนการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล กระบวนการค้นหา ประเมิน และเลือกแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
5. ดำเนินการตามแผนและตรวจสอบประสิทธิผล
6. สร้างมาตรฐานวิธีการทำงานใหม่
 - ฝึกอบรมพนักงานก่อนการทำงาน
 - จัดหาพี่เลี้ยงให้พนักงานใหม่
 - ทำตามขั้นตอนใหม่อย่างเคร่งครัด

นางสาวปิยรัตน์ พุทธหน่อแก้ว

นางศิริพร มณีทิพย์

นางเสาร์แก้ว สว่างทิศ

ผู้สรุป