

เอกสารประกอบการฝึกอบรม



แนวคิดการบริหารการพัฒนาทีมงานเพื่อมุ่งสู่

ความเป็นเลิศด้านพฤติกรรมบริการ

***Teamwork Development
Administration Concept
for Excellence Service***

เรียบเรียงโดย

ภก.ประชาสรรค์ แสหนักดี M.P.H. CMU

ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

www.glocalization.org

การฝึกอบรมพัฒนาทีมงาน

เครือข่ายบริการสุขภาพ อ.โพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

วันที่ 28-29 พฤษภาคม 2548



ประวัติวิทยากร

www.prachasan.com

โทร . 0-1661-8579

ชื่อ นายประชาสวรรณ แสนภักดี M.P.H. ม.เชียงใหม่

ภูมิลำเนา ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตำแหน่งงานปัจจุบัน หัวหน้างานประสานรัฐและท้องถิ่น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น (สสจ.ขอนแก่น)

อาชีพอิสระ ผู้จัดการ ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล (ขอนแก่น)

การศึกษา

- ปริญญาตรี เกษตรศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2535
- ปริญญาโท สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2540

กิจกรรมทางสังคม

2541-ปัจจุบัน ผู้ประสานงานเครือข่ายองค์กรผู้บริโภครักษ์ จังหวัดขอนแก่น (NGO)

2545 ผู้จัดการโครงการ “หุฟงโหมยณา ตาอ่านฉลาก ปากร้องเรียน” ภาคอีสาน

2545-ปัจจุบัน รองประธานชมรมถ่ายภาพจังหวัดขอนแก่น

2546-ปัจจุบัน เลขานุการสมาพันธ์ชมรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพจังหวัดขอนแก่น

2546-ปัจจุบัน ผู้ดำเนินรายการวิทยุสื่อสารสร้างสุข (สวท. 99.5 mHz) ทุกวันอาทิตย์

2546-ปัจจุบัน รองประธานชมรมเกษตรจังหวัดขอนแก่น

2548-ปัจจุบัน เลขานุการสมาคมศิษย์เก่าเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2545-ปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ ปริญญาตรี/ปริญญาโท ม.สารคาม และ ม.ขอนแก่น



คำนำ

เอกสารฉบับนี้ได้รับการเรียบเรียงขึ้นเพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาทีมงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านพฤติกรรมบริการ (Teamwork Development Administration for Excellence Service) โดยเนื้อหาที่มีทั้ง การนำเสนอเครื่องมือในการจัดการความคิด กรอบแนวทางการทำงาน รวมทั้ง การสรุปทฤษฎีทางการบริหาร การพัฒนาที่สำคัญๆ ในรูปแบบของแผนที่ความคิด (Mind Map) ผู้เรียบเรียงตั้งใจจะให้เอกสารชุดนี้ เป็นจุดเริ่มต้นในการก่อเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล และองค์กร เพื่อก้าวสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ความสมบูรณ์ของเนื้อหาบางส่วนอาจจะขาดหายไป อันเนื่องจากข้อจำกัดของหน้ากระดาษ แต่ผู้อ่านก็สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากแหล่งความรู้อื่นๆ ที่มีอยู่อย่างไร้ขีดจำกัดในปัจจุบัน ขอให้ทุกท่านมีความสุขกับการเรียนรู้ แล้วพบกันที่เวทีแห่งความสำเร็จ



เกสัชกรประสาทวรรณ แสนภักดี
ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล
ขอนแก่น
พฤษภาคม 2548

	หน้า
ก่อนเรียนรู้	1
เป้าหมายชีวิต	2
จงเริ่มต้นกับอาชีพการงานของคุณ	3
วางแผนเพื่ออนาคต	4
วิธีการบรรลุเป้าหมายของ Brian Tracy	5
สมดุล งานและชีวิต	6
ตัวอย่างตารางการวางแผนประจำวัน	7
ตารางการวางแผนเป็นสัปดาห์	8
Begin With The End in Mind เริ่มต้นจากภาพสุดท้าย	9
การคิดแบบหมวก 6 ใบ	10
การประยุกต์ใช้การคิดหมวก 6 ใบในการแก้ไขปัญหา	11
เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน	12
หลักการคิดด้วยมิติ 4 ยอ (ภก.ประชาธรรม)	13
Peter M. Senge	14
ผู้ชนะ 10 คิด	15
Subject of Mind Map 1	16
การจัดการความคิด (Ideas Management)	17
Subject of Mind Map 2	18
หลัก 7 ประการของ ลีโอนาโด ดา วินชี	19
Mind Map ของ นายกรัฐมนตรี	20
องค์กรแบบราชการตายแล้ว (Bureaucracy is dead)	21
ปฏิรูปประเทศไทยปฏิรูปราชการ	22
สังคมไทย กับ Digital Economy	23
ถึงเวลาข้าราชการต้องเปลี่ยนแปลงตนเอง	24
I AM READY	25
แจ๊ค เวลช์	26
การประยุกต์หลักการ 7S ของแม็คคินซี	27
กระบวนการเปลี่ยนแปลง	28
Personal Balanced Scorecard	29
แผนที่นำทาง Road Map	30
PDCA วงจร Deming	32
ตาราง 17 เครื่องมือนักคิด	33
การจัดการเครือข่าย Network Management	34

แนวคิดเรื่องวงจรชีวิตกลุ่ม	35
แนวคิดเรื่องการทำกระบวนการกลุ่ม	36
กระบวนการมีส่วนร่วม	37
ลักษณะของการมีส่วนร่วม	38
แนวคิด 10 G กระบวนการกลุ่มสำหรับวิทยากรกระบวนการ	39
GROUP	40
หลักการของการประชุมอย่างสร้างสรรค์ในการประชุมเครือข่าย	41
การประชุม Effective Meeting	42
การระดมสมอง (Brainstorming)	43
3 ระดับของทีม	44
3 มิติทิศทางของการทำงาน	45
การทำงานเป็นทีมในยุคบูรณาการ	46
คุณสมบัติ 17 ประการของบุคคลที่พึงปรารถนา	48
วิสัยทัศน์ (Vision)	49
KUSANA คาถาสำหรับคนรุ่นใหม่	50
ธรรมะสำหรับคนรุ่นใหม่	51
7 อุปนิสัยสู่ความสำเร็จ	52
สังคมดีเริ่มที่ 5 ส	53
Competency Dictionary A to D	54
Competency Dictionary E to M	55
Competency Dictionary N to R	56
Competency Dictionary S to W	57
ความหมายของระดับความสามารถ	58
Service Mind	59
Customer Service	60
Customer Relation Management Knowledge	61
Energetic	62
Human Relation	63
Teamwork	64
Team Building	65
การเยียวยาด้วยหัวใจถักถอข่ายใยชีวิต	66
มาตรฐานภาครัฐ 1107 ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.)	67
บัญชีรายชื่อหนังสือที่นายกทักษิณแนะนำให้อ่าน	79
อุปนิสัยที่ 8 จากประสิทธิผลสู่ความยิ่งใหญ่	84
หนังสือที่ทรงพลังของ Brian Tracy	86

ก่อนเรียนรู้

1. อย่าตำน้ำพริก.....
2. ยังไม่เห็นน้ำ.....
3. โตเพราะกินข้าว.....
4. รถคันใหญ่.....รถคันเล็ก.....
5. คนอ้วนนอน.....คนผอมนอน.....
6. น่าย่อม.....กว่าน้ำมัน
7. เมื่อเอามือไปถูไฟที่ร้อนจัดก็จะ.....
8. แก้วหล่นถูกพื้นหินก็จะ.....
9. เข้าสถานที่ราชการ.....
10. ถ้าเจอสัญญาณไฟแดงก็ต้อง.....
11. ครั้งหนึ่งในชีวิตต้อง.....
12. คนอายุสี่สิบการทำงาน.....กว่าคนอายุสามสิบ
13. ถ้าถูกจี้ในที่เปลี่ยวข้าพเจ้าจะ.....
14. เดินทางในเวลากลางคืนควร.....
15. เมื่อฟ้าสาง.....
16. บ้านนี้อยู่แล้ว_วย



เป้าหมายชีวิต

1. อะไรคือเป้าหมายอันยิ่งใหญ่ที่คุณจะกำหนดให้ตนเอง ถ้ามีการรับรองว่าจะสำเร็จแน่ๆ
2. ทำ "รายการฝัน" ขึ้นมา เขียนทุกสิ่งทุกอย่างที่วันหนึ่งคุณอยากจะมีในชีวิตอย่างไม่มีขีดจำกัด
3. จินตนาการถึงการใช้ชีวิตที่สมบูรณ์แบบ ถ้าคุณมีอิสระทางการเงินและสามารถอยู่ที่ไหนก็ได้ อย่างไรก็ตามก็ได้ตามที่คุณต้องการ คุณจะต้องเปลี่ยนอะไรบ้าง
4. ทำรายการของเป้าหมายที่คุณต้องการในปีหน้าขึ้นมา 10 อย่างเลือกมาหนึ่งอย่างที่จะส่งผลดีต่อชีวิตคุณมากที่สุดถ้าคุณทำได้ตอนนี้
5. เขียนเป้าหมายที่สำคัญที่สุดลงบนกระดาษอีกแผ่นหนึ่ง และกำหนดเวลาที่จะต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น
6. เขียนแผนการที่จะบรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่สุดนี้ เขียนรายการของสิ่งที่คุณต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว
7. เริ่มปฏิบัติตามแผนในทันที เมื่อคุณได้เริ่มแล้ว จงบังคับตัวเองให้ทำสิ่งที่จะพาคุณไปยังเป้าหมายทุกวัน อย่าพลาดแม้แต่วันเดียว ทำเช่นนี้จนกว่าคุณจะบรรลุเป้าหมายนั้น



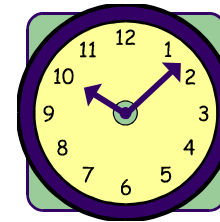
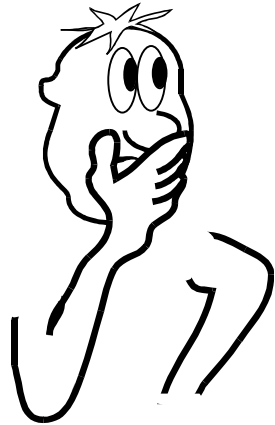
จงเริ่มต้นกับอาชีพการงานของคุณ นี่กวาดภาพว่าชีวิตการทำงาน
ของคุณสมบูรณ์แบบเป็นเวลาห้าปีต่อจากนี้ไป
จงตอบคำถามเหล่านี้

1. มันจะดูเป็นยังไง
2. คุณจะทำอะไร
3. คุณจะทำมันที่ไหน
4. คุณจะทำงานกับใคร ระดับความรับผิดชอบของคุณมีแค่ไหน
5. คุณจะมีทักษะและความสามารถแบบไหน
6. คุณจะบรรลุเป้าหมายอะไร
7. คุณจะมีสถานะระดับไหนในวงการของคุณ



จงเขียนสิ่งที่อยู่ไนใจคุณออกมา

วางแผนเพื่ออนาคต



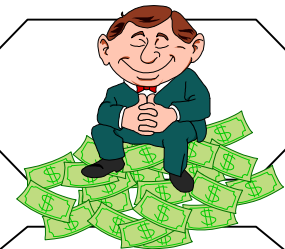
เป้าหมาย



ทำงาน

เกษียณ

เรียนหนังสือ



23

30

40

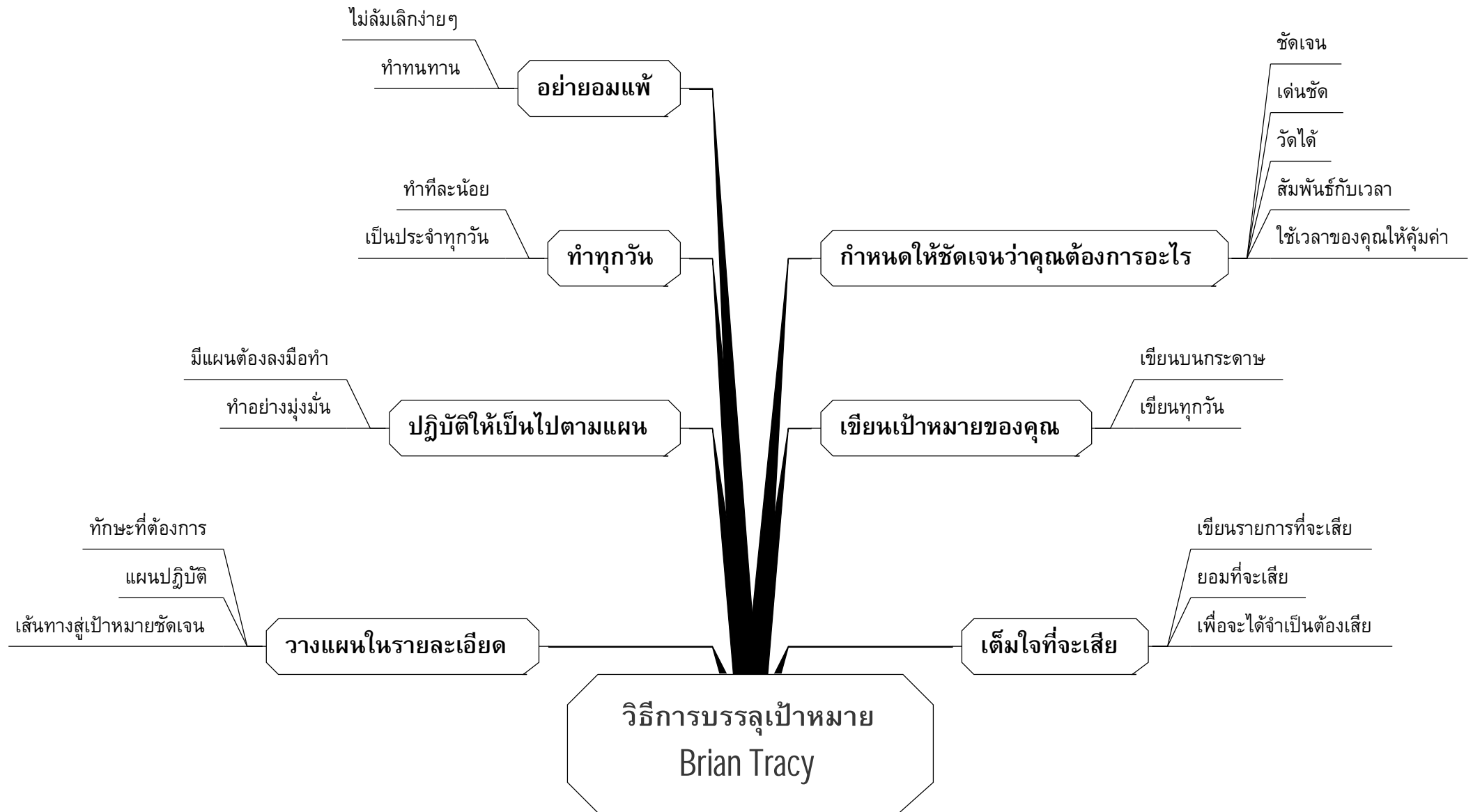
50

60

70

80....

วิธีบรรลุเป้าหมาย โดย Brian Tracy Mind Map โดย ภก.ประชาสรรค์





Idea & Ido

สมดุล งาน และ ชีวิต

ภก.ประชาสรรค์ แสนภักดี M.P.H.

www.prachasan.com

ในโอกาสที่ผู้เขียนรับราชการครบ 12 ปี (19 พ.ย. 47) ก็ขอถือโอกาสนี้นำเสนอภาพในใจ (Mental Model) ที่ได้รับจากการทำงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดยผู้เขียนได้ภาพสรุปอยู่สองประเด็นคือ เรื่องของงาน และ ชีวิต เป้าหมายสูงสุดของคนทำงานทุกคนก็คงปรารถนาที่จะมีชีวิตที่สมดุล งานเดิน ชีวิตดี เราลองมาดูกันว่า ชีวิต (Life) และงาน (Work) จะประสานแบบสมดุลได้อย่างไร? (L+I+F+E) & (W+O+R+K)

Learning การเรียนรู้ หากต้องการเป็นบุคคลที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเราจะต้องเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และต้องเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)

Integration บูรณาการ วันนี้เราจะต้องบูรณาการการเรียนรู้เข้ากับวิถีครอบครัว สร้างครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันพื้นฐานของระบบสังคมให้เป็นองค์กรแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Family ครอบครัว เป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการเริ่มต้นชีวิตและเติบโต ความรัก ความผูกพัน ความเอื้ออาทร คือสิ่งที่ทุกคนต้องช่วยกันสร้าง และรักษาไว้ให้มั่นคง

Environment บรรยากาศ ชีวิตที่จะรุ่งโรจน์ต้องมีบรรยากาศที่เสริมสร้างให้เราได้ใช้ศักยภาพเต็มความสามารถของมนุษย์

ดังนั้น **ชีวิต (LIFE)** ควรจะหมายถึง การที่ทุกคนเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้บนพื้นฐานของการบรรยากาศที่เอื้ออาทรของครอบครัว

Work งาน ทุกคนเกิดมาต้องทำงาน วันหนึ่งงานที่เราทำจึงควรจะเป็นงานที่สร้างความสุขให้กับคนทำงานได้เรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการทำงาน

Organization องค์กร องค์กรยุคใหม่ต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไปควบคู่กับการส่งเสริมบุคคลให้เรียนรู้ องค์กรต้องเปิดโอกาสให้ทีมงานได้แสดงศักยภาพ






Responsibility ความรับผิดชอบ ทุกคนต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายให้สุดความสามารถเพื่อร่วมกันบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

Knowledge ความรู้ การทำงานในยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลงจะต้องใช้ความรู้ นำหน้า มีระบบการจัดการความรู้ของบุคคล และองค์กร

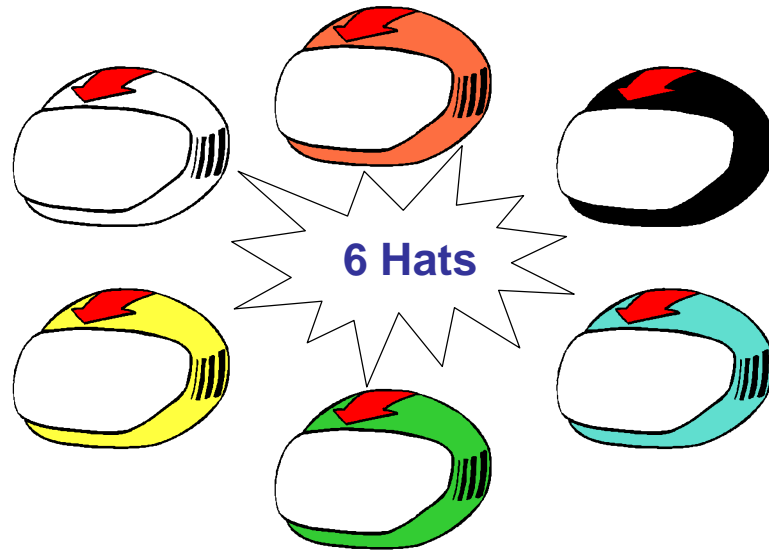
ดังนั้น **งาน (WORK)** จึงหมายถึง การทำงานในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบนฐานของความรู้เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

นี่คือบทสรุปที่เกิดขึ้นกับผู้เขียนจากการรับราชการ 12 ปีที่ผ่านมา และการก้าวเดินไปข้างหน้าในอาชีพราชการ ก็จะต้องผสมผสาน **งาน และ ชีวิต** อย่างสมดุล ซึ่งก็คือ การพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (Learning) มีบรรยากาศ(Environment)ของครอบครัว(Family)ที่เอื้ออาทร เพื่อบูรณาการชีวิต (Integration) ไปสู่ความมั่นคงทางปัญญา แล้วนำปัญญาไปปฏิบัติงาน(Work)เพื่อพัฒนาองค์กร (Organization)ตามบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ(Responsibility) เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge) คือการพัฒนาชาติ หากท่านใดต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เขียนก็ขอเชิญแวะที่เว็บไซต์ แห่งการเรียนรู้ www.prachasan.com หรือ www.glocalization.com

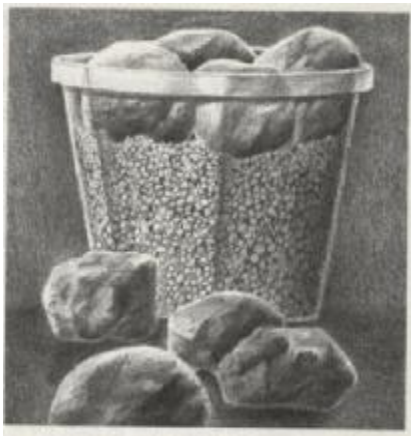
First Thing First : Stephen R. Covey

1	Connect to Mission	3 Identified Goals	4	Organize Weekly			6 Evaluation						
2	Review Roles		5	Daily - Exercise Integrity in the Moment of Choice		Week #							
ROLES			GOALS										
M	Physical		Write your mission										
	Social/Emotion												
	Mental		Goals Brian Tracy										
	Spiritual												
	Sharpen the Saw												
	Family												
	Role # 1												
	Work 1												
	Role # 2												
	Work 2												
S	Life												
	Role # 3												
	Work 3												
	Role # 4												
	Work 4												
	Role # 5												
	Work 5												
	Role # 6												
	Work 6												
	Role # 7												
O	Work 7												
	Role # 8												
	Work 8												
	Role # 9												
	Work 9												
	Role # 10												
	Work 10												
	Role # 11												
	Work 11												
	Role # 12												
n	Work 12												
	Role # 13												
	Work 13												
	Role # 14												
	Work 14												
	Role # 15												
	Work 15												
	Role # 16												
	Work 16												
	Role # 17												
e	Work 17												
	Role # 18												
	Work 18												
	Role # 19												
	Work 19												
	Role # 20												
	Work 20												
	Role # 21												
	Work 21												
	Role # 22												
k	Work 22												
	Role # 23												
	Work 23												
	Role # 24												
	Work 24												
	Role # 25												
	Work 25												
	Role # 26												
	Work 26												
	Role # 27												
e	Work 27												
	Role # 28												
	Work 28												
	Role # 29												
	Work 29												
	Role # 30												
	Work 30												
	Role # 31												
	Work 31												
	Role # 32												
l	Work 32												
	Role # 33												
	Work 33												
	Role # 34												
	Work 34												
	Role # 35												
	Work 35												
	Role # 36												
	Work 36												
	Role # 37												
a	Work 37												
	Role # 38												
	Work 38												
	Role # 39												
	Work 39												
	Role # 40												
	Work 40												
	Role # 41												
	Work 41												
	Role # 42												
r	Work 42												
	Role # 43												
	Work 43												
	Role # 44												
	Work 44												
	Role # 45												
	Work 45												
	Role # 46												
	Work 46												
	Role # 47												
e	Work 47												
	Role # 48												
	Work 48												
	Role # 49												
	Work 49												
	Role # 50												
	Work 50												
	Role # 51												
	Work 51												
	Role # 52												
e	Work 52												
	Role # 53												
	Work 53												
	Role # 54												
	Work 54												
	Role # 55												
	Work 55												
	Role # 56												
	Work 56												
	Role # 57												
e	Work 57												
	Role # 58												
	Work 58												
	Role # 59												
	Work 59												
	Role # 60												
	Work 60												
	Role # 61												
	Work 61												
	Role # 62												
e	Work 62												
	Role # 63												
	Work 63												
	Role # 64												
	Work 64												
	Role # 65												
	Work 65												
	Role # 66												
	Work 66												
	Role # 67												
e	Work 67												
	Role # 68												
	Work 68												
	Role # 69												
	Work 69												
	Role # 70												
	Work 70												
	Role # 71												
	Work 71												
	Role # 72												
e	Work 72												
	Role # 73												
	Work 73												
	Role # 74												
	Work 74												
	Role # 75												
	Work 75												
	Role # 76												
	Work 76												
	Role # 77												
e	Work 77												
	Role # 78												
	Work 78												
	Role # 79												
	Work 79												
	Role # 80												
	Work 80												
	Role # 81												
	Work 81												
	Role # 82												
e	Work 82												
	Role # 83												
	Work 83												
	Role # 84												
	Work 84												
	Role # 85												
	Work 85												
	Role # 86												
	Work 86												
	Role # 87												
e	Work 87												
	Role # 88												
	Work 88												
	Role # 89												
	Work 89												
	Role # 90												
	Work 90												
	Role # 91												
	Work 91												
	Role # 92												
e	Work 92												
	Role # 93												
	Work 93												
	Role # 94												
	Work 94												
	Role # 95												
	Work 95												
	Role # 96												
	Work 96												
	Role # 97												
e	Work 97												
	Role # 98												
	Work 98												
	Role # 99												
	Work 99												
	Role # 100												
	Work 100												
	Role # 101												
	Work 101												
	Role # 102												
e	Work 102												
	Role # 103												
	Work 103												
	Role # 104												
	Work 104												
	Role # 105												
	Work 105												
	Role # 106												
	Work 106												
	Role # 107												
e	Work 107												
	Role # 108												
	Work 108												
	Role # 109												
	Work 109												
	Role # 110												
	Work 110												
	Role # 111												
	Work 111												
	Role # 112												
e	Work 112												
	Role # 113												
	Work 113												
	Role # 114												
	Work 114												
	Role # 115												
	Work 115												
	Role # 116												
	Work 116												
	Role # 117												
e	Work 117												
	Role # 118												
	Work 118												
	Role # 119												
	Work 119												
	Role # 120												
	Work 120												
	Role # 121												
	Work 121												
	Role # 122												
e	Work 122												
	Role # 123												
	Work 123												
	Role # 124												
	Work 124												
	Role # 125												
	Work 125												
	Role # 126												
	Work 126												
	Role # 127												
e	Work 127												
	Role # 128												
	Work 128												
	Role # 129												
	Work 129												
	Role # 130												
	Work 130												
	Role # 131												
	Work 131												
	Role # 132												
e	Work 132												
	Role # 133												
	Work 133												
	Role # 134												
	Work 134												
	Role # 135												
	Work 135												
	Role # 136												
	Work 136												
	Role # 137												
e	Work 137												
	Role # 138												
	Work 138												
	Role # 139												
	Work 139												
	Role # 140												
	Work 140												

คิดแบบหมวก 6 ใบ



สิ่งสำคัญ งาน และ ชีวิต

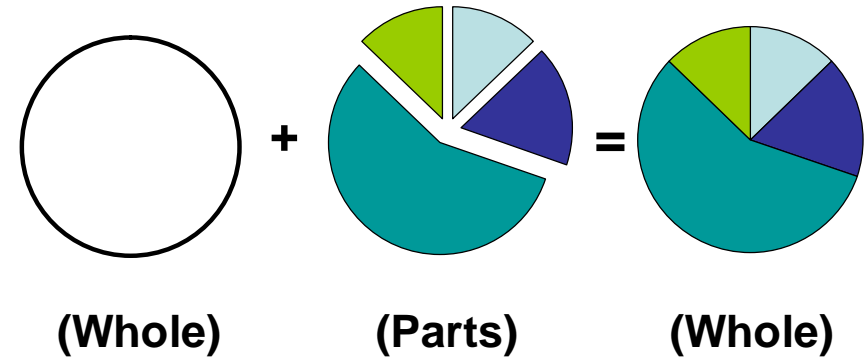


First Thing First



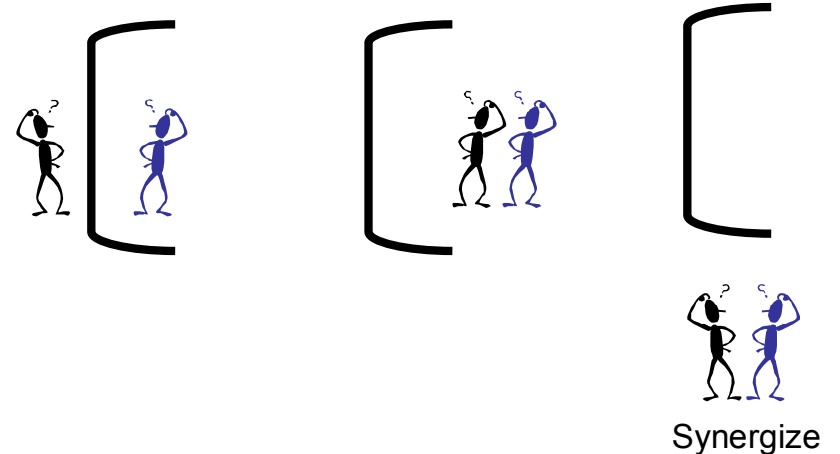
Begin with The End in Mind

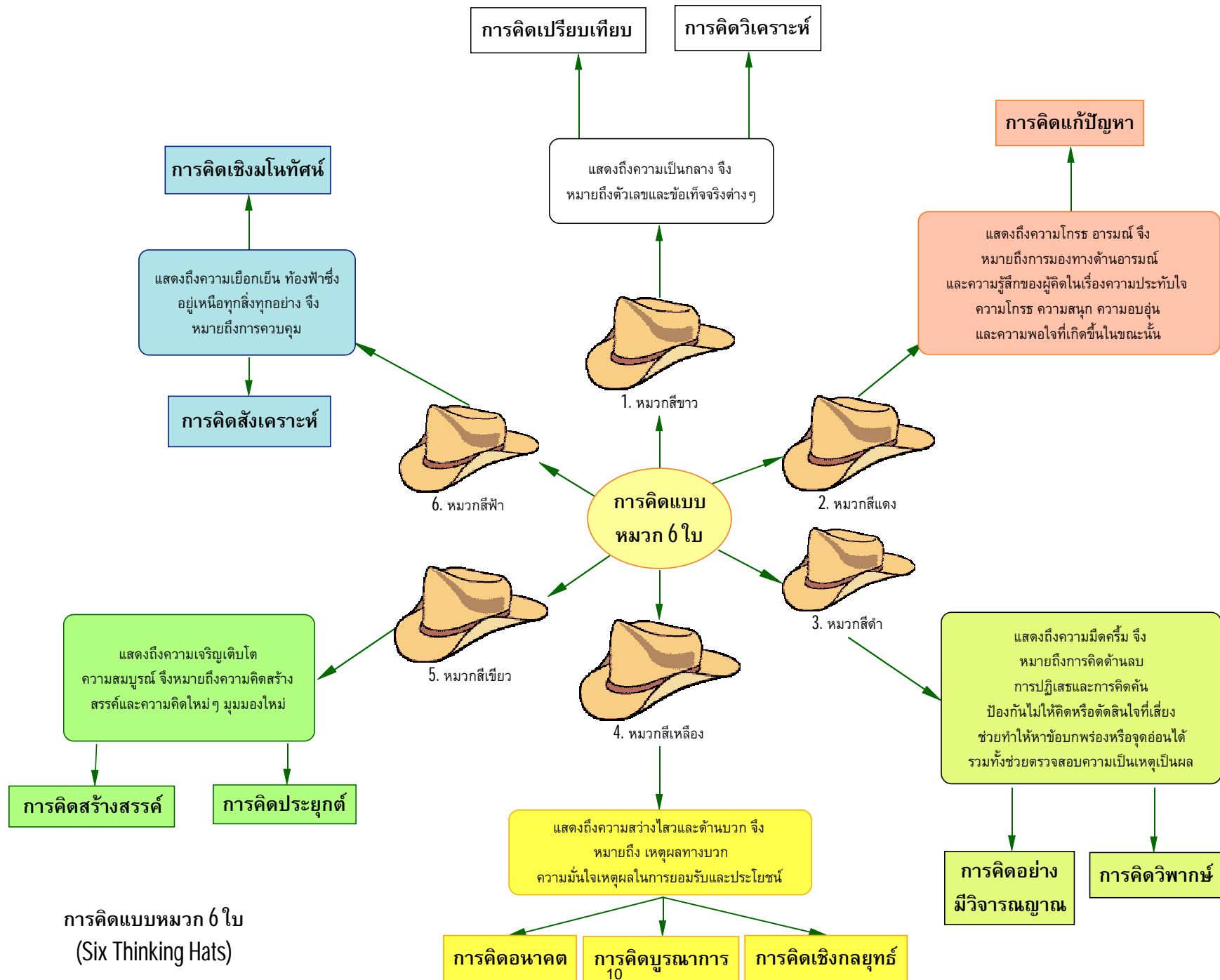
มองภาพสุดท้ายก่อนเริ่มต้น



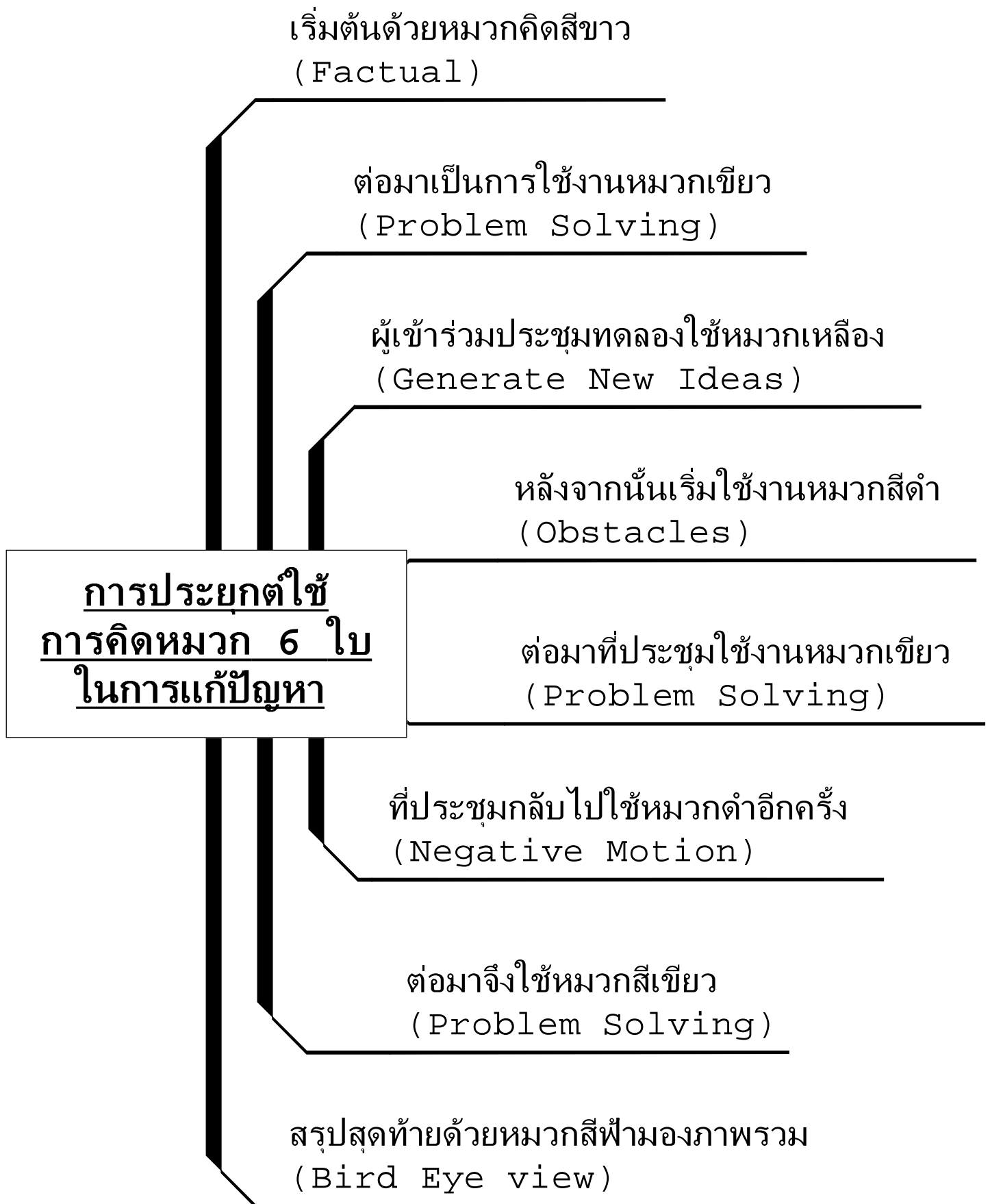
First Thing First--- by Mind Map

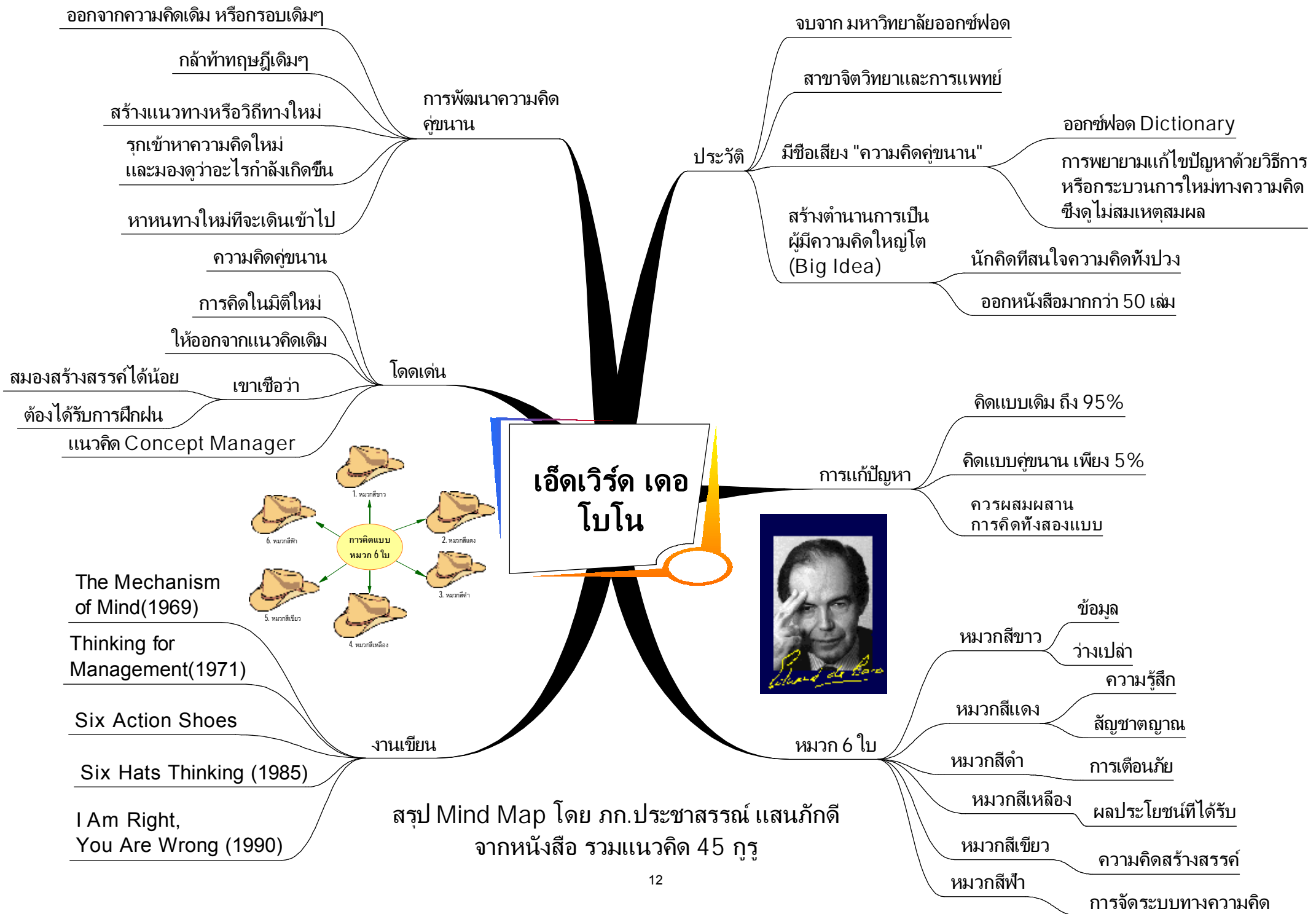
Think Win-Win





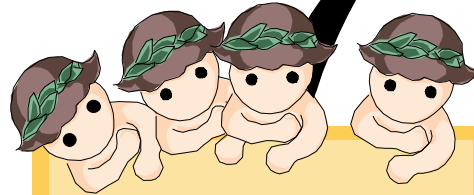
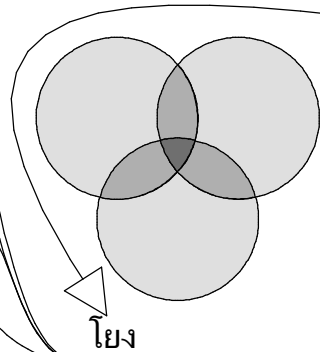
การคิดแบบหมวก 6 ใบ
(Six Thinking Hats)





หลักการจัดการความคิดด้วย 4 ยอ
โดย เกสัชกรประชาสวรรณ แสนักดี

บูรณาการความคิด
เชื่อมโยงความสัมพันธ์
เปรียบเทียบความแตกต่าง
สร้างสรรค์สิ่งใหม่
คิดในแบบสังเคราะห์



หลักการคิด ด้วยมิติ 4 ยอ (ภก.ประชาสวรรณ)

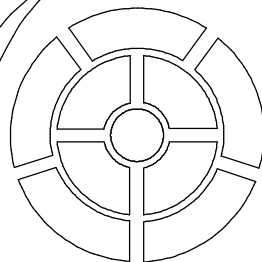
นำประเด็นที่แยกมาย่อย

ลงไปในรายละเอียด

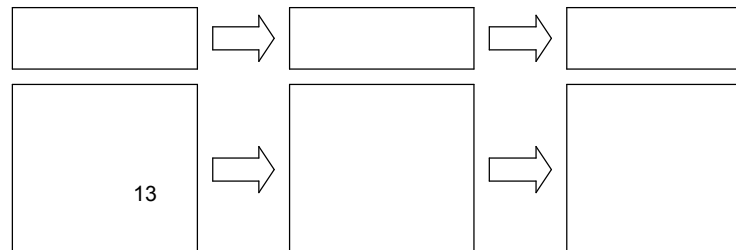
เจาะลึกข้อมูลอย่างเเบบกาย

ใช้การคิดเชิงมโนทัศน์

การคิดด้วยหมวดสีเหลือง



ย่อย



ใหญ่

เริ่มต้นจากภาพรวม

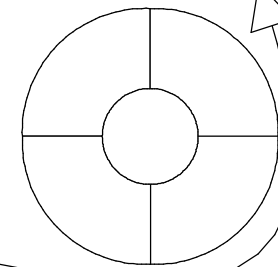
มองอนาคตให้ออก

สวมหมวกสีฟ้าในการมอง

ฝึกการมองแบบ Bird eye view

.ใช้ความคิดในเชิงกว้าง

แยก



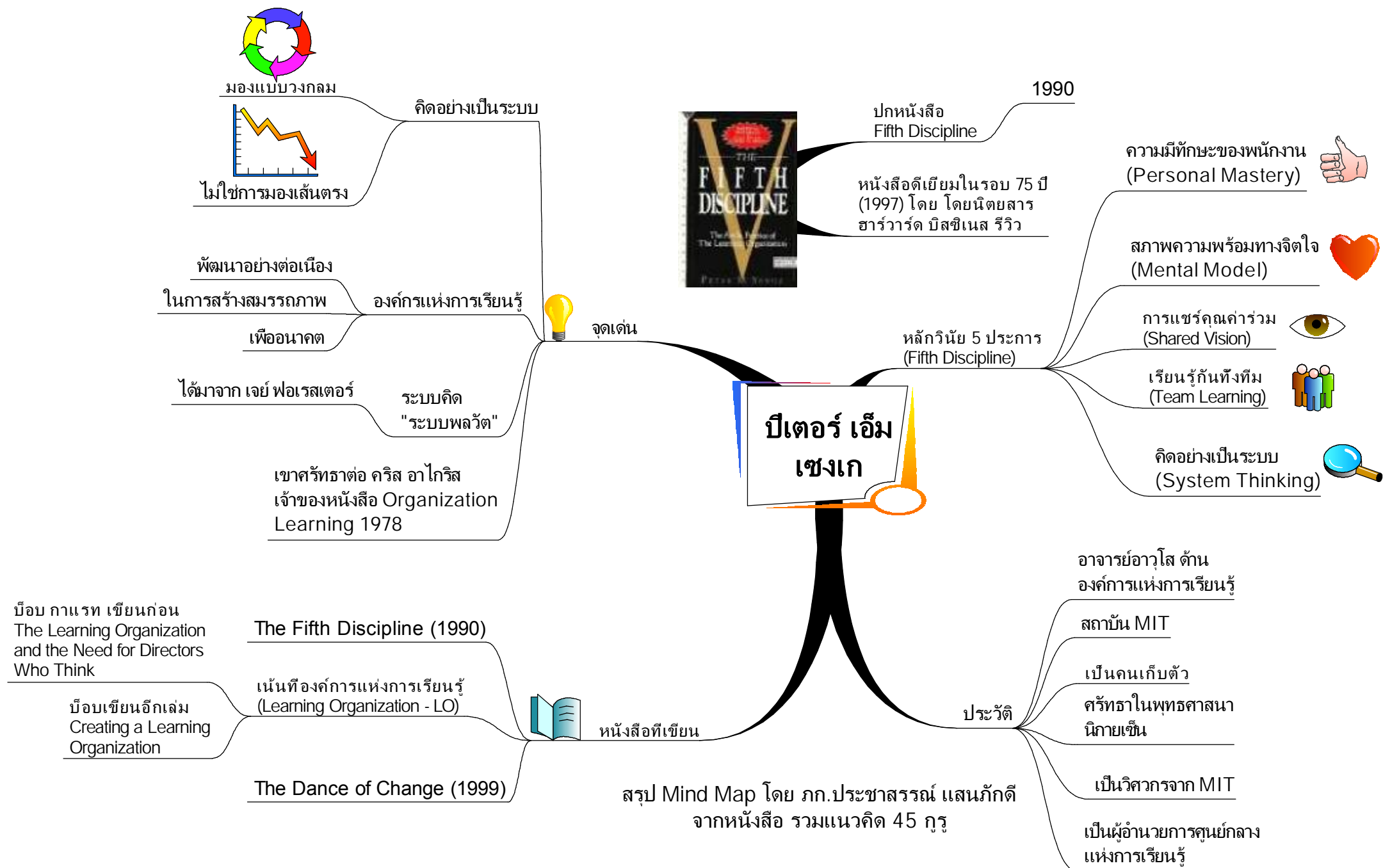
มององค์ประกอบทั้งหมด

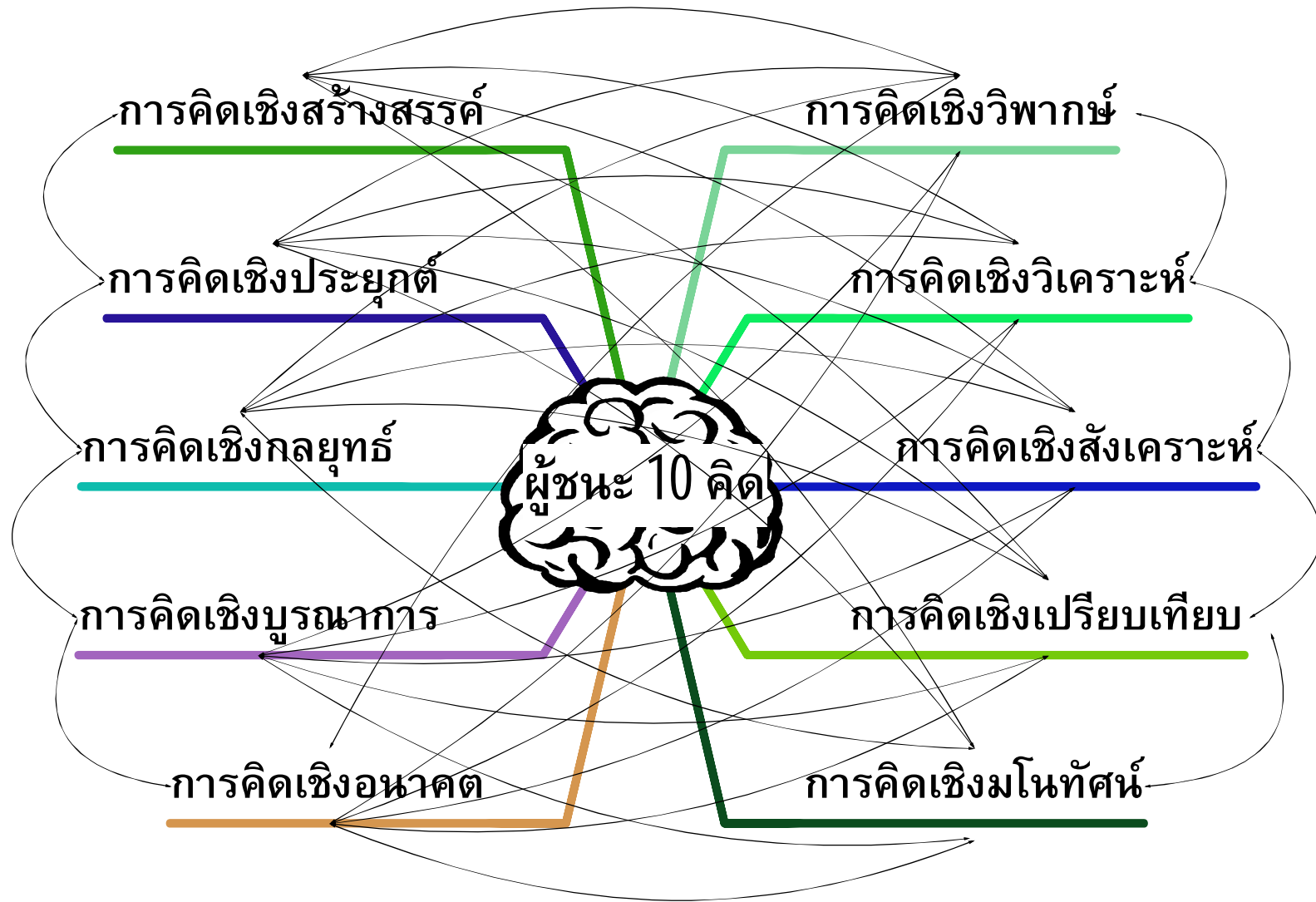
แยกประเด็นเป็นหมวดหมู่

ใช้ความคิดเชิงวิเคราะห์

แยกข้อมูลที่หลากหลาย

แยกตามหลักวิชาการ



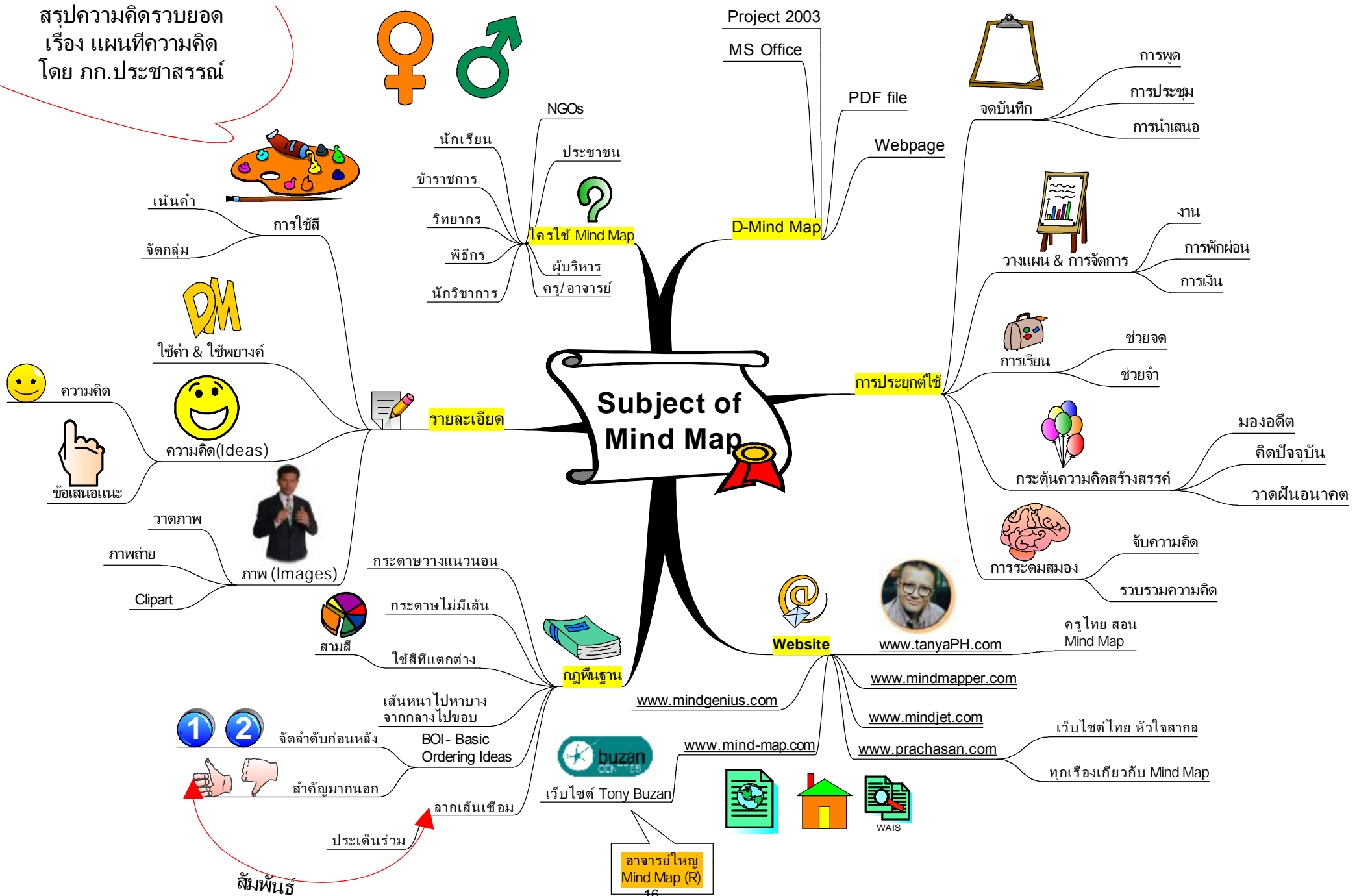


เครื่องมือความคิด เพื่อการเป็นผู้ชนะทางความคิด

โดย ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

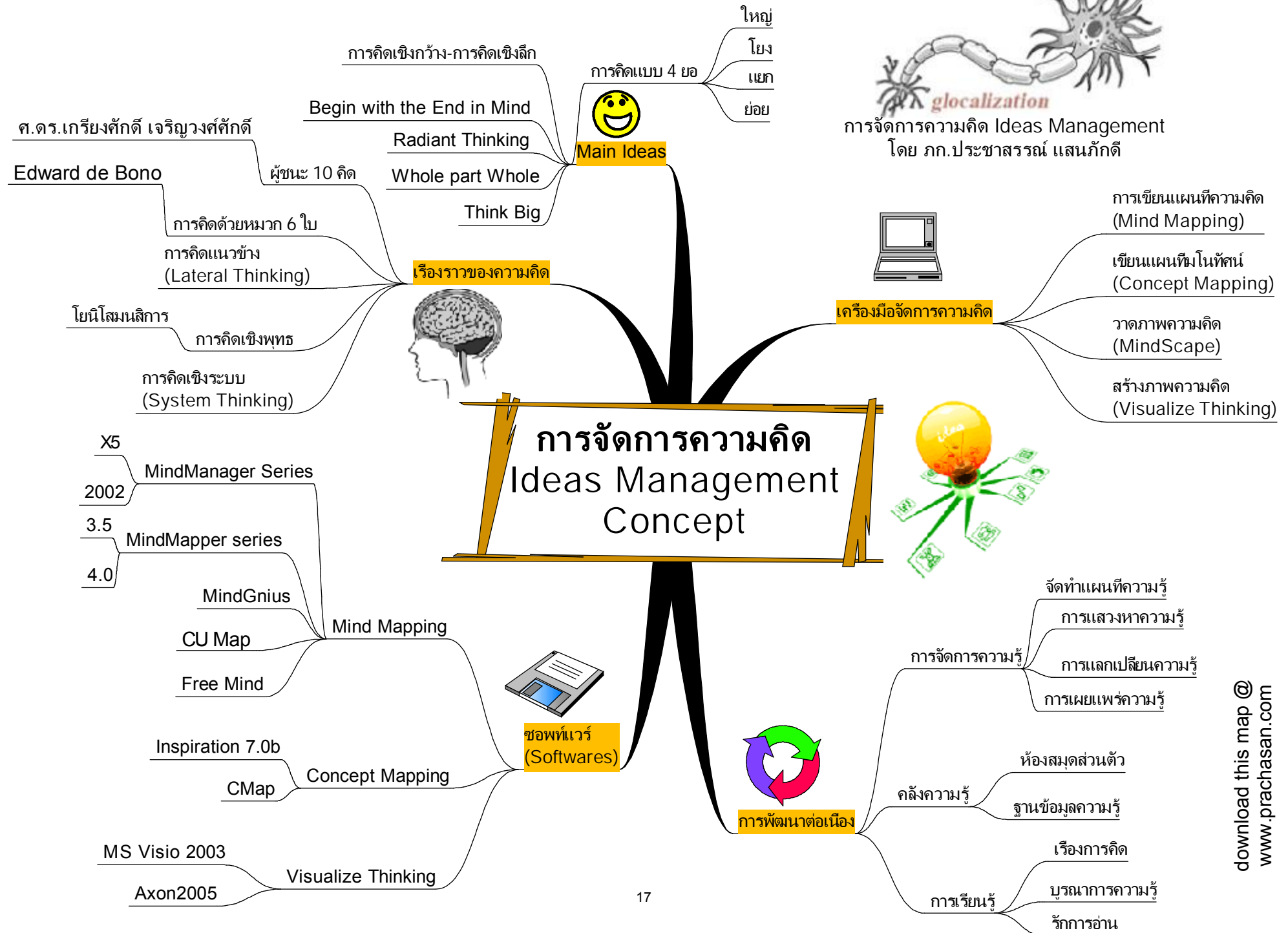
Mind Map by ภก.ประชาสรรค์ แสนภักดี

สรุปความคิดรวบยอด
เรื่อง แผนที่ความคิด
โดย ภก.ประชาสธรณ์





การจัดการความคิด Ideas Management
โดย ภก.ประชาสราณ์ แสนภักดี

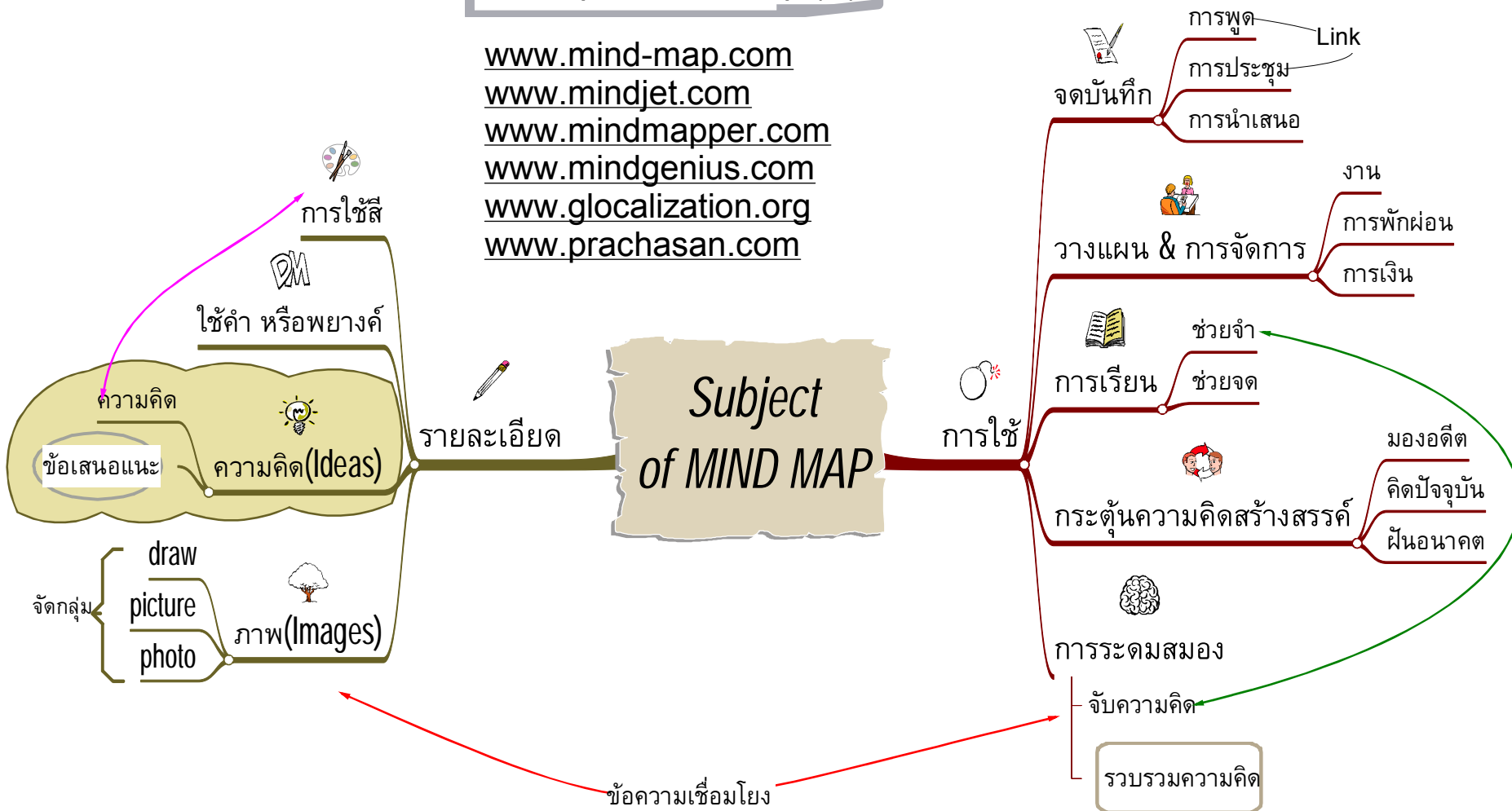


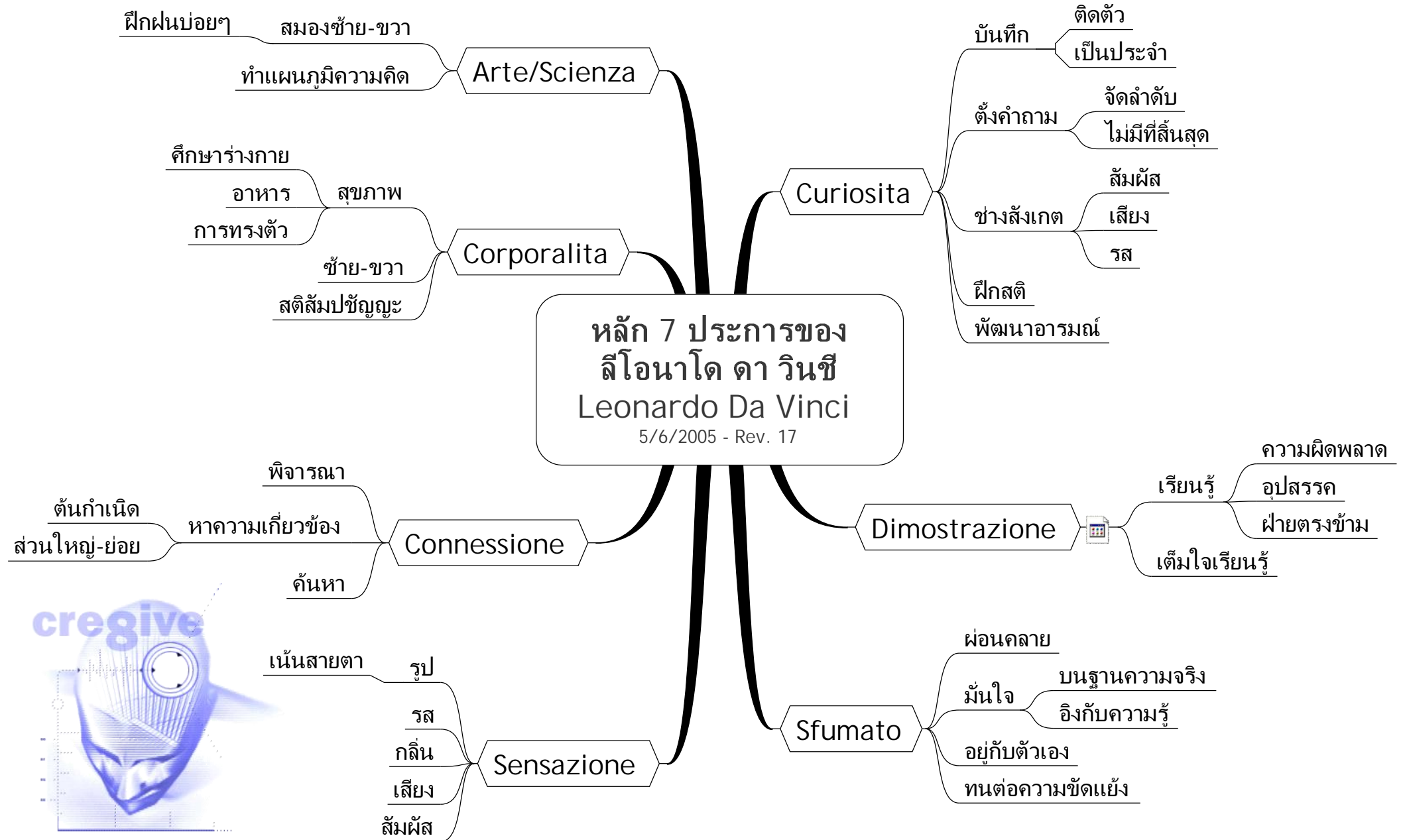
เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การประยุกต์ใช้แผนที่ความคิดในการบริหารจัดการ
(Mind Map for Management) โดย เกษัชกรประชาสวรรณ แสนภักดี M.P.H. CMU

ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล - Glocalization Training Center, Khon Kaen

concept of Mind Map (R)

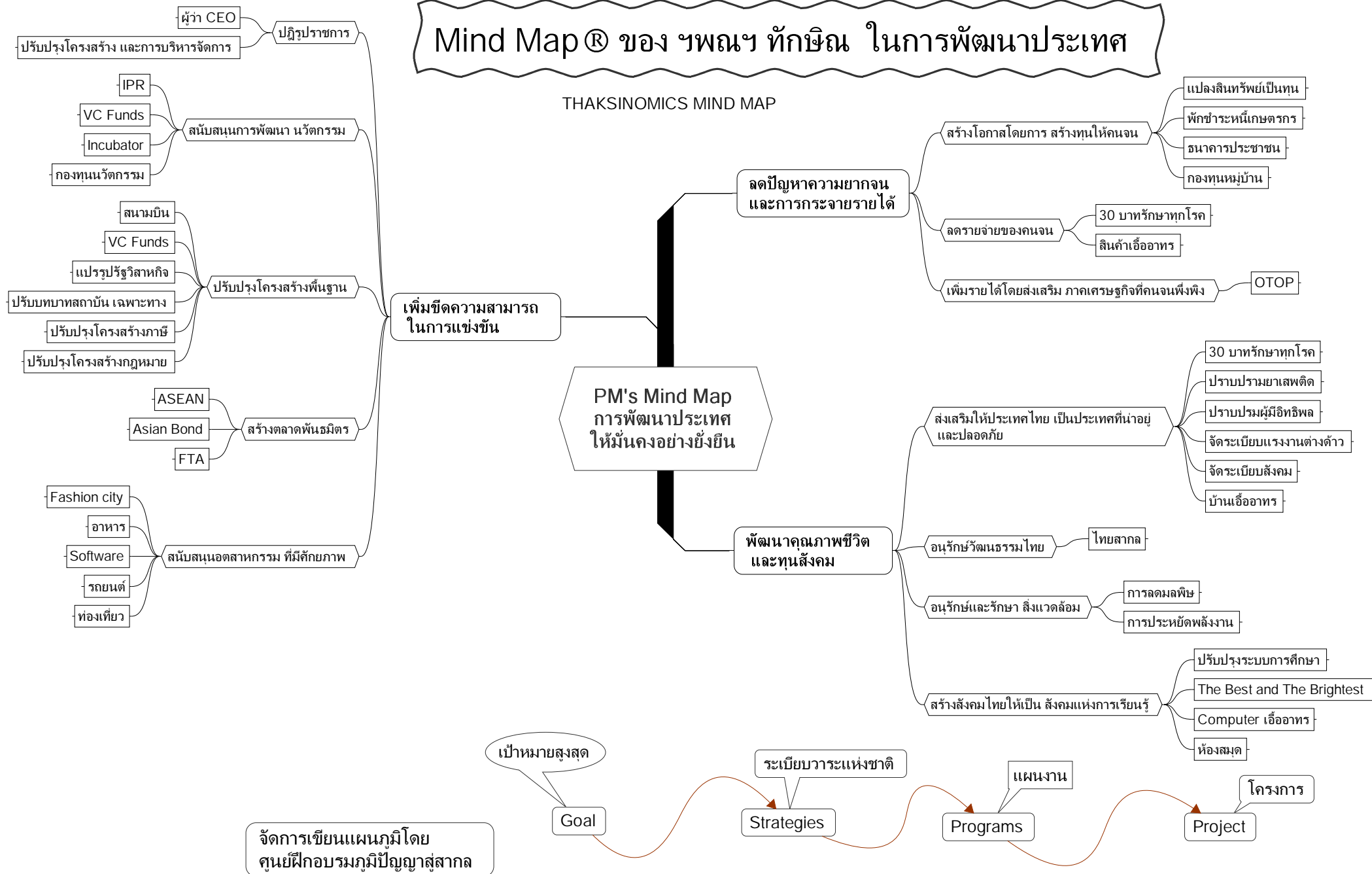
www.mind-map.com
www.mindjet.com
www.mindmapper.com
www.mindgenius.com
www.glocalization.org
www.prachasan.com



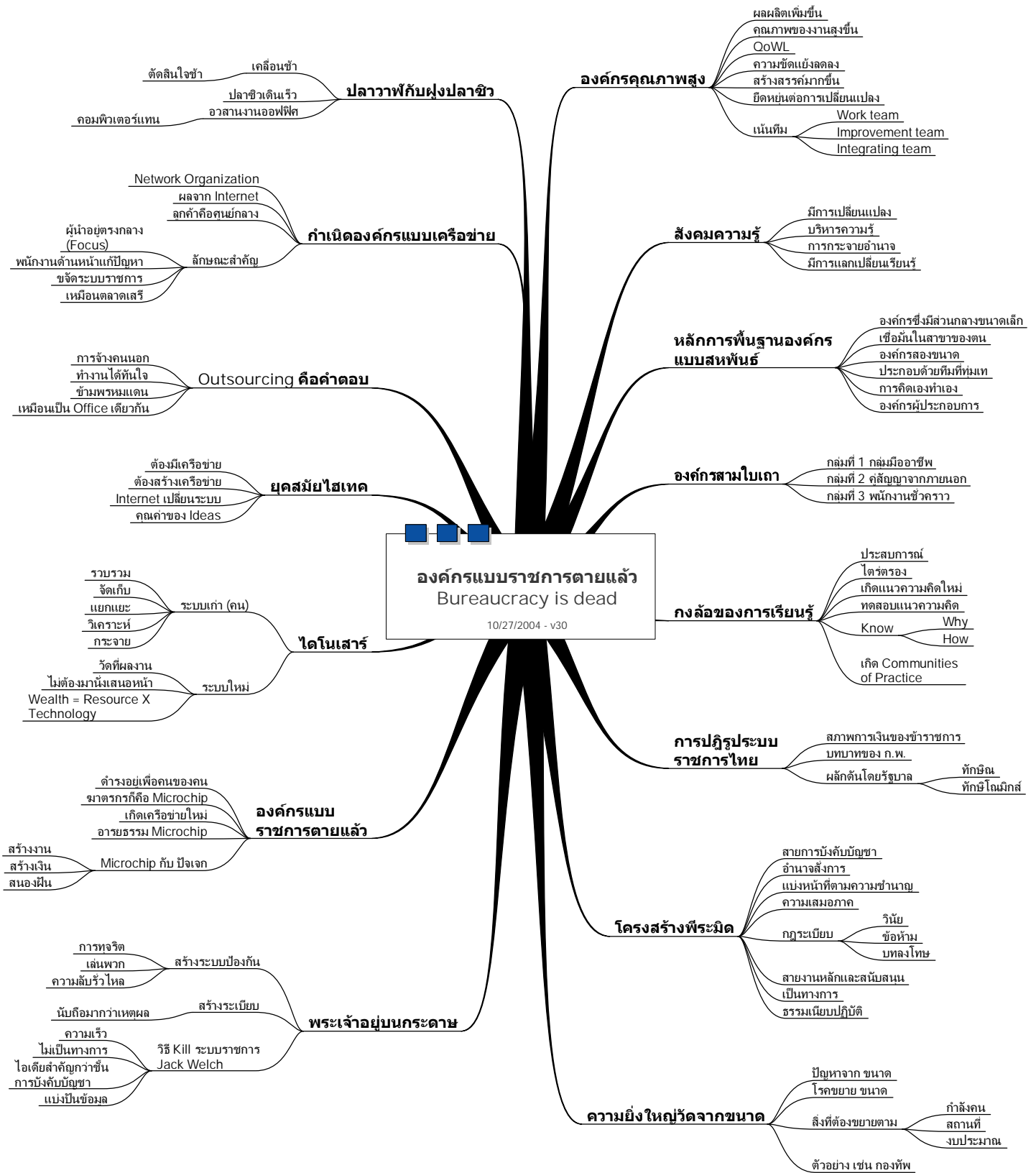


Mind Map® ของ ฯพณฯ ทักษิณ ในการพัฒนาประเทศ

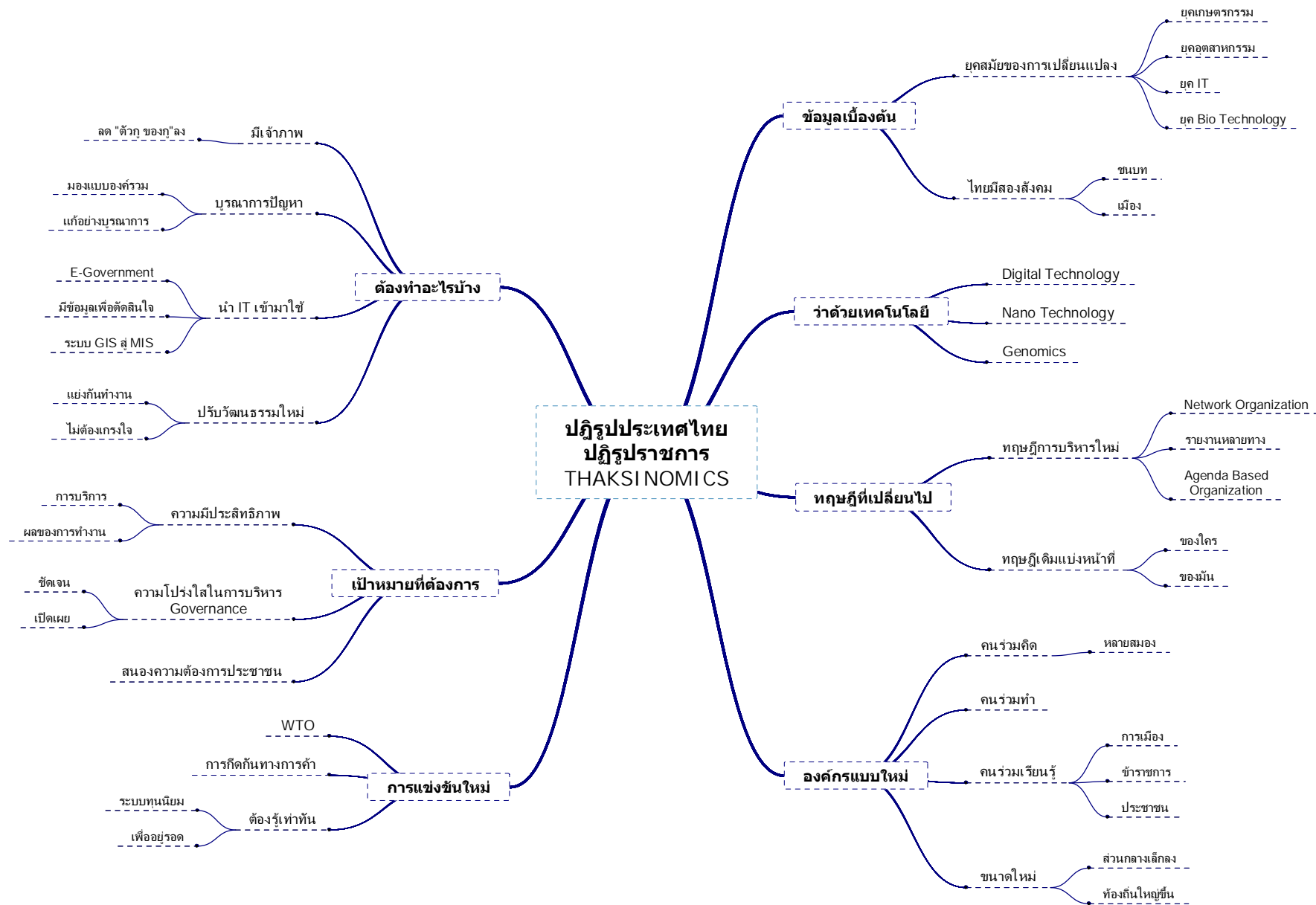
THAKSINOMICS MIND MAP



BUREAUCRACY IS THE ENEMY OF TALENT
BUREAUCRACY แปลว่า "กฎของสำนักงาน"

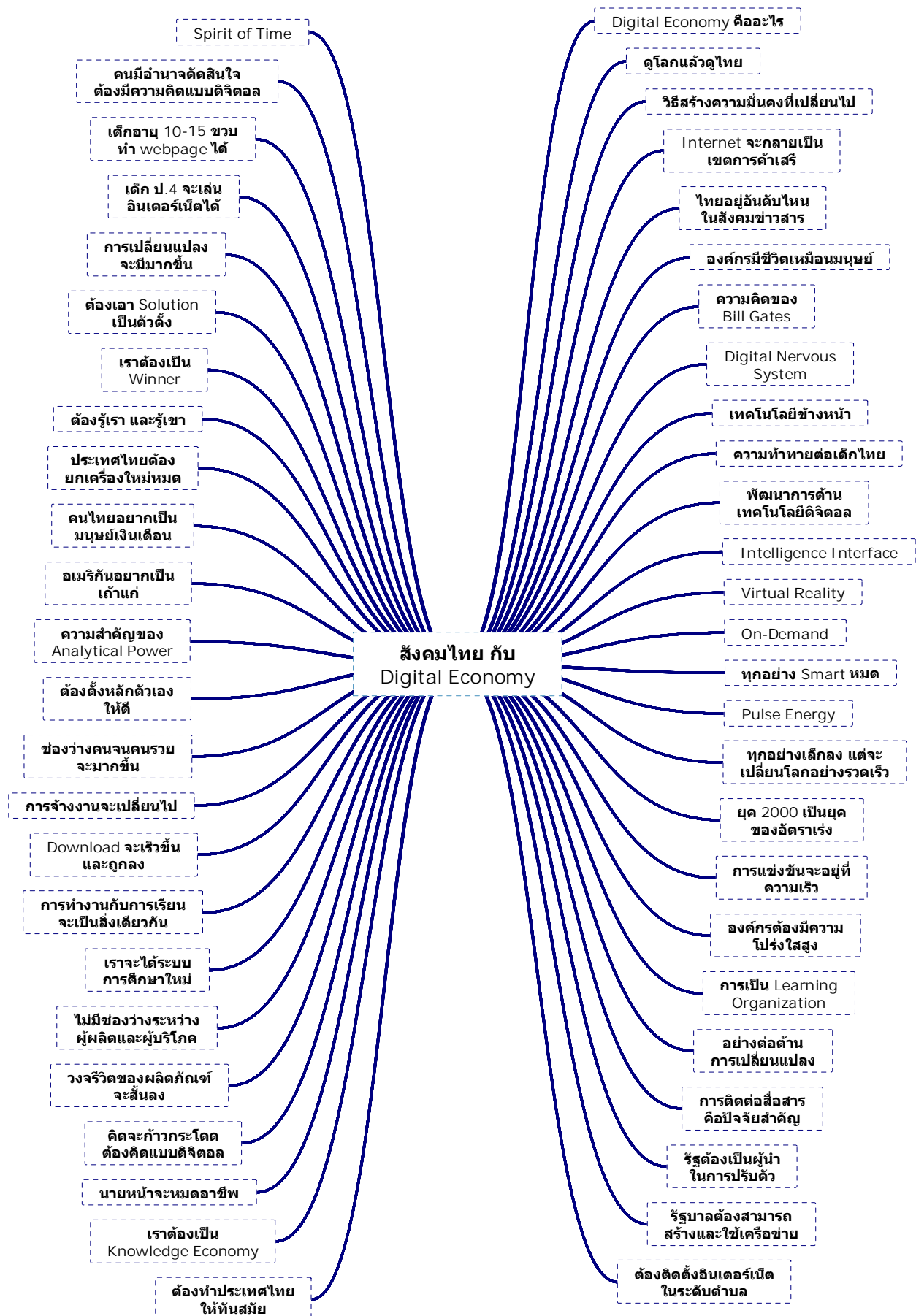


ร่วมกันปฏิรูปประเทศไทย ร่วมใจปฏิรูปราชการ



Digital Economy

ติดตามอ่านฉบับเต็มได้จาก
THAKSINOMICS





Idea & Ido
ถึงเวลาข้าราชการต้องเปลี่ยนแปลงตนเอง
The Time for Change

ภก.ประชาสธรณ์ แสนภักดี M.P.H.

www.prachasan.com

วันเวลาของการเปลี่ยนแปลงมาถึง ระบบโลกมีการแข่งขันในทุกๆ เรื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ วันนี้ข้าราชการไทยจะต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดไปพร้อมๆ กับระบบที่มีประสิทธิภาพ รองรับความต้องการของประชาชน ผู้เขียนมีมุมมองเรื่องของการปรับตัวสำหรับข้าราชการที่ไม่ถูกให้ออกนอกระบบมาฝาก การปรับตัวที่จะต้องเกิดขึ้นโดยแรงกดดันที่ข้าราชการไทยทุกคนควรจะลงมือทำทันที ประกอบด้วย 5 C ดังนี้

1. **Check ต้องทบทวน** วันนี้ข้าราชการที่จะอยู่ในระบบราชการเพื่อทำงานให้กับชาติ ต้องทบทวนตัวเอง ว่าอดีตเป็นอย่างไร เคยทำงานอะไรสำเร็จ ล้มเหลว อย่างไร เพราะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เราไม่สามารถนำเครื่องมือของอดีตมาใช้ในการทำงาน หรือแก้ไขปัญหามาได้อีกต่อไปแล้ว

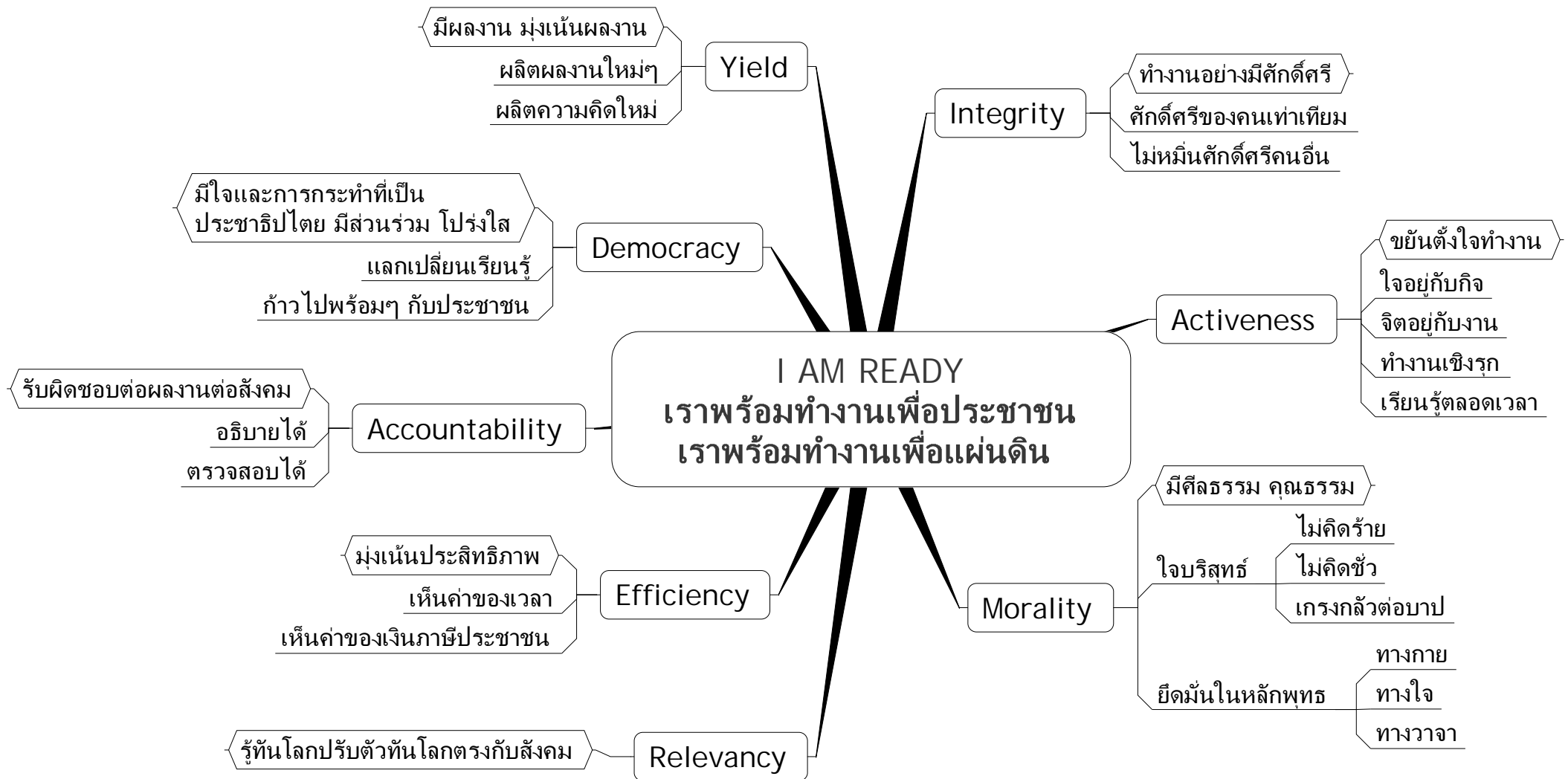
2. **Conceptual ข้าราชการต้องปรับหลักคิดใหม่** ต้องไม่ทำงานแบบพอดีตัว ต้องคิดเชิงระบบ ต้องมองไปอนาคตคิดเชิงอนาคต บูรณาการบทเรียนในอดีต คิดงานในปัจจุบัน เพื่อสร้างสรรค์อนาคต เรื่องของการคิดเชิงนวัตกรรมหรือการสรุปภาพการทำงานแบบใหม่ในใจแต่ละคนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น

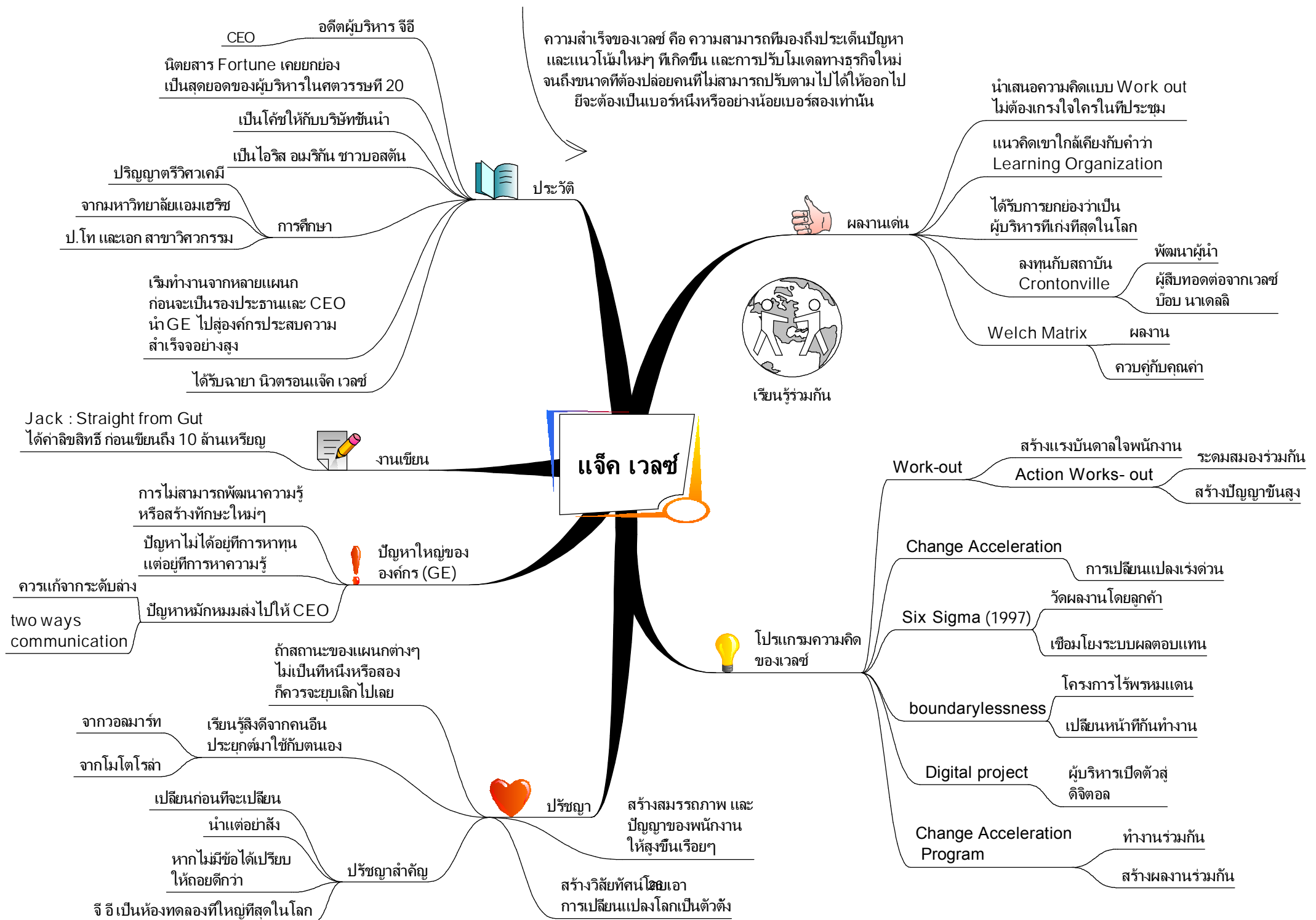
3. **Change ต้องเปลี่ยนแปลงตนเองใหม่** และต้องเป็นแบบ Megachange คือปรับหรือตัวเองทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายใหม่ ภายใต้กรอบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะสิ่งที่เป็หัวใจสำคัญคือการเปลี่ยนความคิดด้วยการคิดใหม่

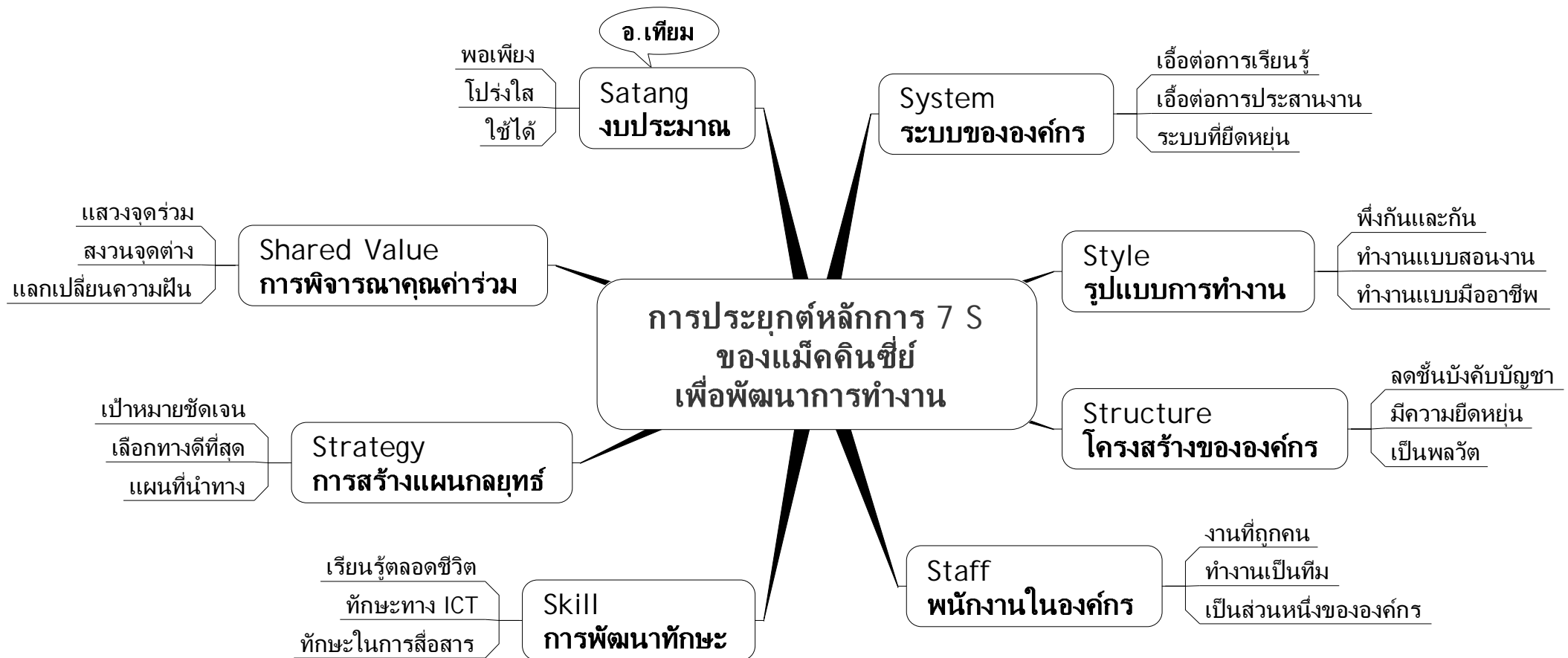
4. **Create ต้องสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ** ไม่ใช่แค่เพียงลงมือทำงานตามคำสั่งเปลี่ยนจากการมุ่งทำงานเป็นการมุ่งสร้างงาน ที่สำคัญงานนั้นก็ควรจะเป็นงานที่สร้างสรรค์ ใช้พลังที่มีอยู่ในตัวเองให้สุดความสามารถ เรียกว่าใช้สมองทำงานให้มากกว่าในอดีต ผู้บริหารที่สั่งงานก็ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติสร้างงานใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ

5. **Commitment ความมุ่งมั่น** ข้าราชการต้องปรับทัศนคติที่มีต่อการทำงานใหม่ ลงมือทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ กำหนดให้ใจอยู่กับกิจ มีจิตอยู่กับงาน และสำคัญต้องมุ่งมั่นในแบบที่ฉลาด (Smart) ไม่ใช่แบบมุ่งมั่นทำงานหนัก (Hard) พัฒนาระบบหัวใจใหม่ให้เป็นหัวใจที่พร้อมจะบริการ (Service mind)

หากนำมารวมกันแล้วข้าราชการที่อยู่ในระบบราชการ ต้องทบทวน(Check)บทเรียนในอดีต เพื่อประมวลความคิดใหม่ (Conceptual) รองรับการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ (Change) โดยการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ (Create) แล้วลงมือทำอย่างตั้งใจและมุ่งมั่น (Commitment) หากทำได้อย่างที่เสนอทั้ง 5 C นี้ เชื่อว่าระบบราชการไทย ข้าราชการไทย จะเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับภาคประชาชน ต้องการแลกเปลี่ยนประเด็นความคิดขอเชิญแวะที่เว็บไซต์ www.prachasan.com หรือ e-mail : dmindmap@yahoo.com







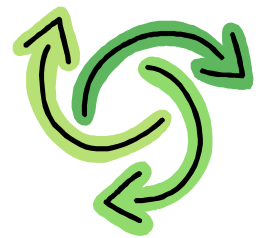
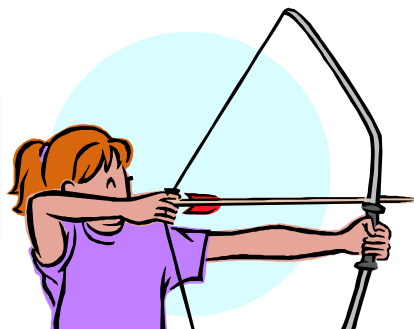
1. สร้างความรู้สึกจำเป็นเร่งด่วนต้องมีการเปลี่ยนแปลง
(Establishing a sense of urgency)

2. การสร้างทีมงานที่ดี
(Pick a good team)

3. การสร้างวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการเป็น
(Creating a vision)

4. การสื่อสารและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์
(Communicating the vision)

กระบวนการเปลี่ยนแปลง
Change Process
Prof. John Kotter



5. การกำจัดอุปสรรคที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง
(Removing Obstacles)

6. การวางแผนเพื่อให้เกิดความสำเร็จในระยะสั้น
(Planning for Short-term Wins)

7. อย่างเพิ่งยินดีกับความสำเร็จระยะสั้น
(Avoid Declaring Victory too soon)

8. ทำให้ผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงอยู่กับองค์กร
(Make Change Stick)



Personal Balanced Scorecard เพื่อการแปลงความฝันสู่การปฏิบัติ

ภก.ประชากรศาสตร์ แสนภักดี M.P.H. CMU

ปัจจุบัน Balanced Scorecard ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในทุกๆ วงการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรเอกชน (NGOs) มีการนำ BSC มาใช้ในการประเมินผลการทำงาน รวมทั้งนำมาใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ (Vision to Visual) ฉบับนี้ผู้เขียนจึงขอนำเสนอมุมมองในการประยุกต์ใช้ BSC กับชีวิตส่วนตัว ซึ่งเรียกว่า Personal Balanced Scorecard – PBSC ซึ่งจะเป็นเครื่องมือคุณภาพที่จะนำความฝันมาสู่การปฏิบัติ

การทำ BSC นั้นมีขั้นตอนสำคัญอยู่ขั้นตอนหนึ่งก็คือ การกำหนดมุมมองของ BSC ว่าจะมีมุมมองด้านใดบ้าง (ผู้เขียนไม่ขออธิบายเรื่อง BSC เนื่องจากมีหนังสือหลายเล่มที่เขียนให้อ่านอยู่แล้ว)



ในแง่ของการนำมาใช้กับส่วนบุคคล สิ่งสำคัญที่ต้องทำคือ การกำหนดบทบาทของตัวเองให้ชัดเจน (Define roles) ว่าเรามีบทบาทอะไรบ้าง เช่น บทบาททางสังคม บทบาทในครอบครัว เพราะเรามีหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน บางคนเป็นพ่อ เป็นแม่ เป็นลูก เป็นหัวหน้า เป็นผู้นำท้องถิ่น เป็นอาจารย์ การที่เรามีหลายๆ บทบาท บางครั้งชีวิตจะเริ่มเอียงไม่สมดุล BSC จะเข้ามาช่วยให้เราใช้ชีวิตอย่างสมดุล ไม่หนักด้านใดด้านหนึ่ง

แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดกลับอยู่ที่เป้าหมายในชีวิตของเรา เราต้องระดมความคิด ออกมาให้ได้ว่า เป้าหมายสูงสุดของชีวิตคืออะไร (Ultimategy

Goals) หากเป้าหมายไม่ชัด บทบาทที่เราจะกำหนดก็จะไม่ชัดเจนตามไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่ต้องทำอันดับแรกก็คือ ค้นหาเป้าหมายที่แท้จริงในชีวิตให้เจอ

อีกเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้เราค้นหาฝัน และเป้าหมายของชีวิต ได้อย่างดีก็คือ การนำ SWOT analysis มาวิเคราะห์ตนเอง เพื่อจะรู้ว่าตัวเอง มีจุดแข็ง จุดอ่อน(แอ) อุปสรรค และโอกาส อะไรบ้าง เมื่อได้ Personal SWOT แล้ว จากนั้นสิ่งที่ต้องทำก็คือ การนำข้อมูลมาวางแผนกลยุทธ์ แล้วเขียนแผนที่กลยุทธ์ออกมา (Strategic Map) ซึ่งอาจจะเรียกได้อีกอย่างก็คือ Life Road Map หรือแผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อชีวิตนั่นเอง สำหรับเรื่องของการจัดทำ Strategic Map ติดตามอ่านเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.geocities.com/mindmapthai หรือหากสนใจก็หาหนังสือมาอ่านเพิ่มเติมได้

ขั้นตอนต่อไปของการทำ BSC ก็คือการกำหนดปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของชีวิต เราจะใช้อะไรวัดได้บ้างว่าเราประสบความสำเร็จในชีวิตแล้ว เช่น เรื่องของการศึกษา เรื่องทางสังคม เพื่อจะได้นำไปเป็นตัวกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Personal Indicators) ซึ่งจะเป็นตัววัดความสำเร็จในการดำรงชีวิต

หากเราเข้าใจ Process ของการทำ BSC กับการนำมาใช้กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างนี้ผู้เขียนเชื่อว่า ชีวิตจะเป็นชีวิตที่สมดุล มีคุณภาพชีวิตที่ดี เรียกว่า เป็น Win-Win life ก็ว่าได้ และก็คงจะไม่เป็นการยากเกินไปเมื่อองค์กรต่างๆ จะนำ BSC มาใช้เนื่องเพราะบุคลากรขององค์กรคุ้นเคยกับ BSC และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว

ผู้เขียนไม่ได้นำเสนออะไรที่เกินจริงหรือห่างไกลชีวิตจริง เพียงแต่ผู้อ่านจะลงมือทำและนำไปใช้หรือไม่เท่านั้น ที่สำคัญอ่านเข้าใจ เห็นความสำคัญ ก็จะต้องลงมือเขียนมันออกมา มันจะได้ชัดเจน

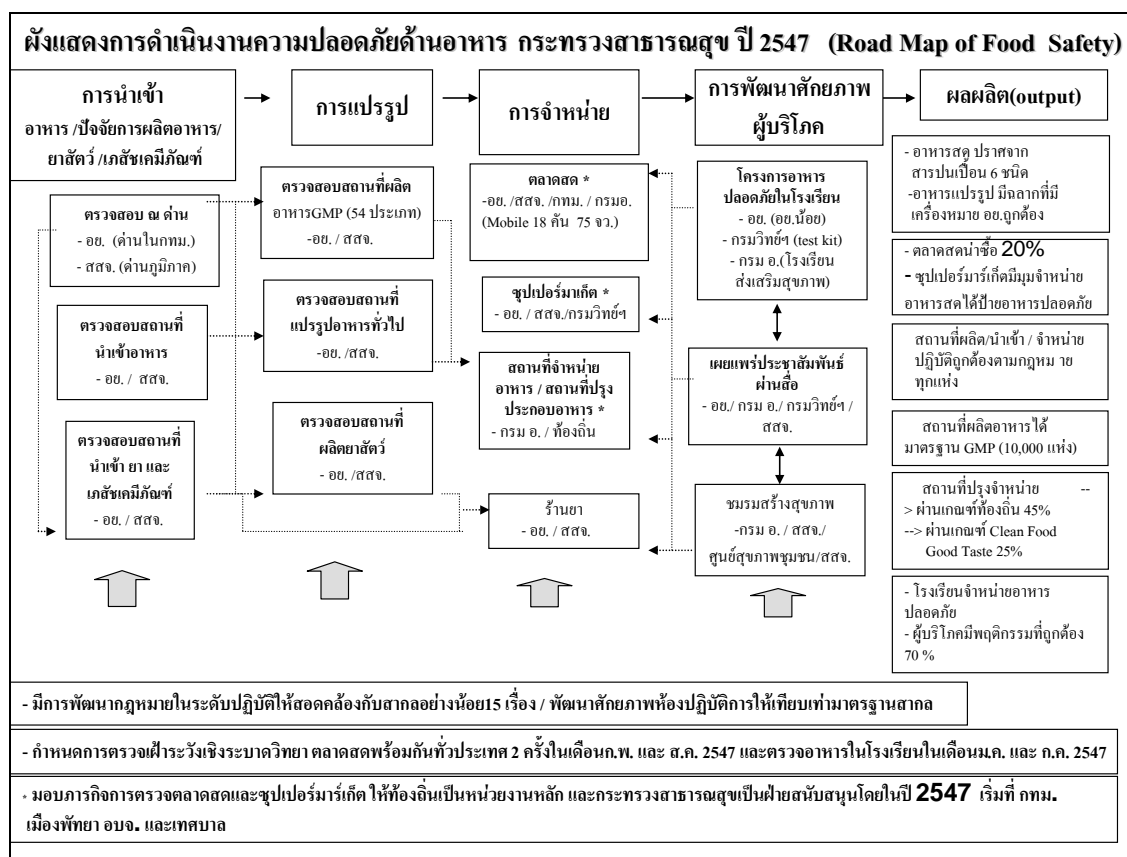
แผนที่นำทาง(roadmap)

ภก.ประชากรศาสตร์ แสตนภักดี M.P.H.

www.glocalization.org บทความวารสารสาธารณสุขออนไลน์ Idea & Ido (เดือนมีนาคม 2547)

เห็นมีการพูดถึงเรื่องของ Roadmap หรือแผนที่นำทางกันมาก ผู้เขียนก็เลยขอลือโอกาสได้นำเรื่องราวของแผนที่นำทางมาเล่าสู่กันฟัง เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตส่วนตัว ชุมชน สังคม การทำงานขององค์กร Roadmap เป็นเครื่องมือในลักษณะของการมองเห็น (Visualize) เพราะปกติเราจะเก็บข้อมูลไว้ในสมองทำให้มองไม่เห็นภาพดังนั้น Roadmap ที่ดีจึงควรจะถูกแปลงออกมาเป็นภาพที่มองเห็นได้ในรูปแบบของสื่อต่างๆ เช่น กระดาษ แฟ้ม อิเลคทรอนิกส์ เป็นต้น

Roadmap จะทำให้เรามองเห็นภาพรวม (the whole) สามารถทำความเข้าใจอย่างเป็นระบบ (system approach) รวมทั้งสามารถมองเห็นประเด็นย่อยในแต่ละส่วนในคราวเดียวกัน Roadmap ถูกนำไปใช้กับงานต่างๆ เช่น สหภาพพม่าจัดทำ Roadmap ในเรื่องการพัฒนาประชาธิปไตย กระทรวงสาธารณสุขจัดทำ Roadmap โครงการอาหารปลอดภัย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดทำ Roadmap อาหารปลอดภัย เป็นต้น



รูปแบบ Roadmap ที่เขาทำกันส่วนใหญ่จะเริ่มจากการตอบคำถามที่ว่า เป้าหมายสุดท้ายที่จะบรรลุคืออะไร (เรียกว่าเป็น begin with the end in mind) หากเราหาจุดสุดท้ายเจอและมีความชัดเจน เราก็จะสามารถเริ่มต้นจากสถานะปัจจุบันได้

Roadmap ที่ดีควรจะเป็นแบบ Strategic map ก็คือ แผนที่นำทางเชิงกลยุทธ์ นั้นหมายถึงจะต้องเป็นทางที่เดินไปได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยิ่งในอนาคตประเทศไทยจะเปลี่ยนไปใช้แผนยุทธศาสตร์ชาติ (national strategic plan) Roadmap แบบ Strategic ก็จะมีมีความสำคัญ

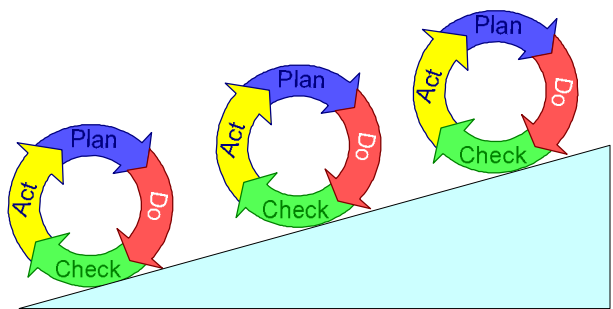
หัวใจของการจัดทำ Roadmap คือ การใช้ความเป็นสหสาขา (Intersectoral) โดยผู้เกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียร่วมจัดทำ เพื่อการก้าวเดินตามแผนที่นำทางไปพร้อมๆ กันอย่างสอดคล้อง ประสาน เสริมพลังกันและกัน (synergy) ในฐานะหุ้นส่วน (partnership)

ความรู้เรื่อง Roadmap ที่ผู้เขียนนำเสนอนี้คงจะช่วยเปิดมิติการคิด การติดตามการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้อ่านได้บ้าง ยังไงก็อย่าลืมหดลองเขียน Roadmap ให้กับชีวิตตัวเองจะได้มองชีวิตอย่างเป็นระบบ เห็นภาพรวมของอนาคต มีเส้นทางเดินชีวิตที่ชัดเจน ใช้ชีวิตได้อย่างมียุทธศาสตร์ (Life strategic) ฉบับหน้ารอติดตามเรื่องของการจินตนาการใหม่ (Re-imagine) คำศัพท์ใหม่ที่จะส่งผลต่อวิถีคิดของคนไทย

หากต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม e-mail :

glocalization@thailand.com หรือเว็บไซต์ www.glocalization.org

เรื่องราวของ Deming cycle Mind Mapping โดย ภก.ประชาสรวงณ์ แสนภักดี M.P.H.



Flow chart
Histogram
Pareto Chart
Fishbone Diagram
Check sheet
Control chart
Scatter Diagram
Brainstorming

เครื่องมือที่ใช้
(Tools)

Practical PDCA

งานขององค์กร
งานส่วนตัว

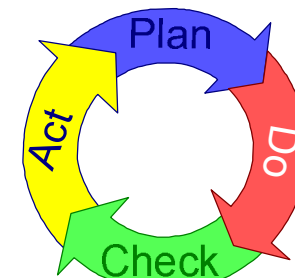
ประวัติ

1930 Walter Shewhart
Walter Shewhart
ที่ Bell Laboratories
1950 W. Edwards Deming
W. Edwards Deming
Walter Deming

วงจร Deming ยุคแรก

ออกแบบ
ผลิต
ขาย
วิจัย

PDCA
วงจร Deming

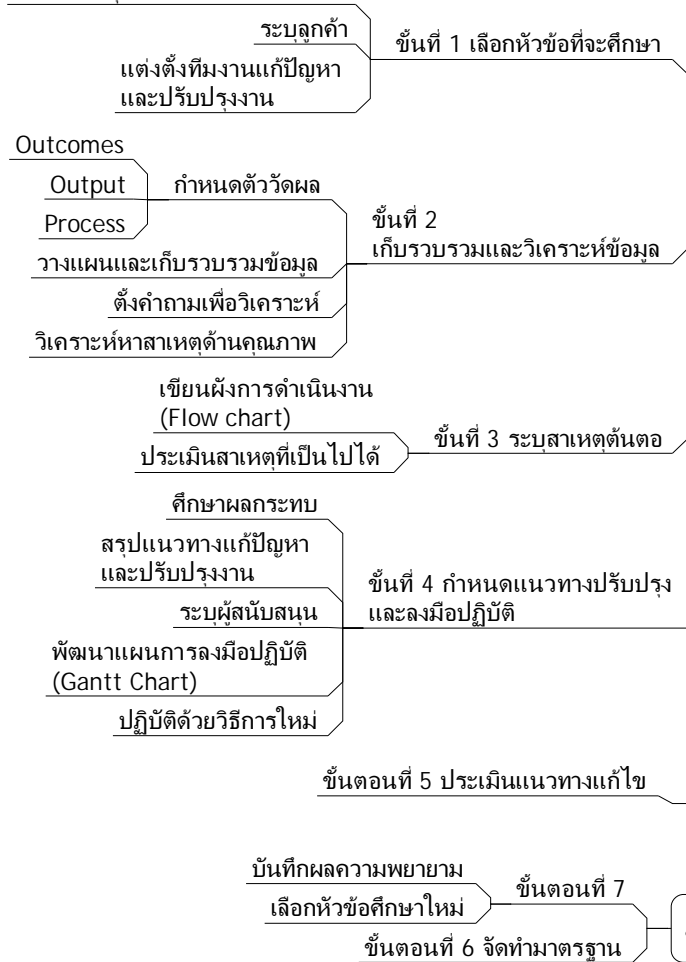


เป้าหมายที่ดี
SMARTER

Specific
Measurable
Acceptable
Realistic
Time Frame
Extending
Rewarding

ขั้นตอน

คัดเลือกกระบวนการที่จะแก้ปัญหา
และปรับปรุง



การวางแผน
(Plan)

การปฏิบัติ
(Do)

การตรวจสอบ
(Check)

การดำเนินการ
ให้เหมาะสม(Act)

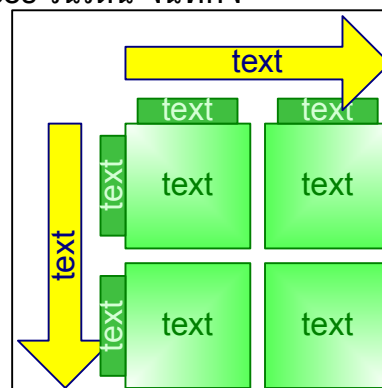
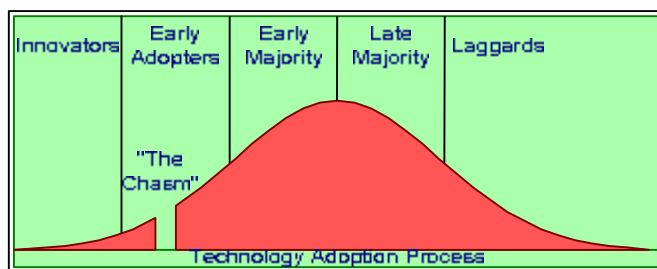
วัตถุประสงค์การใช้ 17 เครื่องมือนักคิด

17 เครื่องมือนักคิด ท่านกำลังจะทำอะไร	การระดมสมอง	แผนผังการไหลในกระบวนการ	แผนภูมิเกณฑ์	แผนผังสาเหตุและผล	แผนผังตรวจสอบ	แผนผังพาเรโต	แผนภูมิกราฟ	แผนผังการกระจาย	แผนภาพสี่สโตแกรม	แผนภูมิควบคุม	แผนผังกลุ่มเครื่องมือ	แผนผังความสัมพันธ์	แผนผังต้นไม้	แผนผังลูกศร	แผนผังเมทริกซ์	แผนผังการวิเคราะห์ข้อมูล	แผนผังขั้นตอนการตัดสินใจ
จำแนกแยกแยะข้อมูล	●	●		●	●	○	○	○	○		●	●	○		○	○	
จัดกลุ่มปัญหา	○	●		●							●	●	○				
วางแผนโครงการ	○		●										○	●			○
คัดเลือกหัวข้อปัญหา	○	○		●	○	●	○		●	●		●			●	●	
ค้นหาปัญหา/สาเหตุ	○	●		●	○		○	○		○		●	●		○	○	
จัดลำดับความสำคัญ						●	●								●	●	
หาความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน	○	○		●	○			●				●	○		●	●	
ของปัญหาและสาเหตุ																	
ดูความเปลี่ยนแปลง เมื่อมีปัจจัยบางอย่าง เปลี่ยนไป					○		●	●	○	○							
เปรียบเทียบข้อมูล					○	●	●		●	○							
หาความแปรปรวนของ กระบวนการ					○				●	●							
ตรวจสอบความผิดปกติ ของกระบวนการ		●			○		●		●	●							
หาแนวทางแก้ไข	●	○											●				●
ติดตามผลการปฏิบัติ		●			○	●	○		●	●							
สร้างมาตรฐานใหม่	○	●			●				○	○							

ความหมายของสัญลักษณ์

- ใช้ได้ดีมาก
- พอใช้ได้

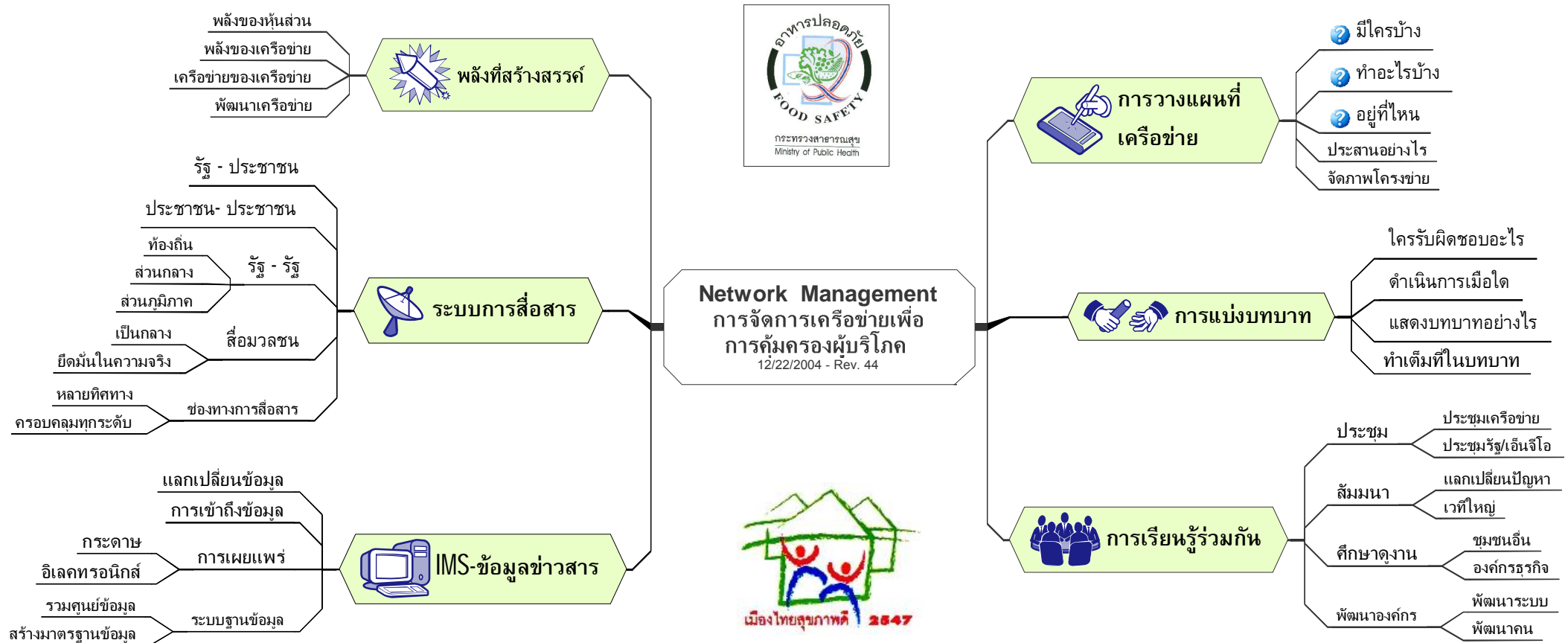
อ้างอิงจาก : 17 เครื่องมือนักคิด Problem Solving Devices วันรัตน์ จันทกิจ



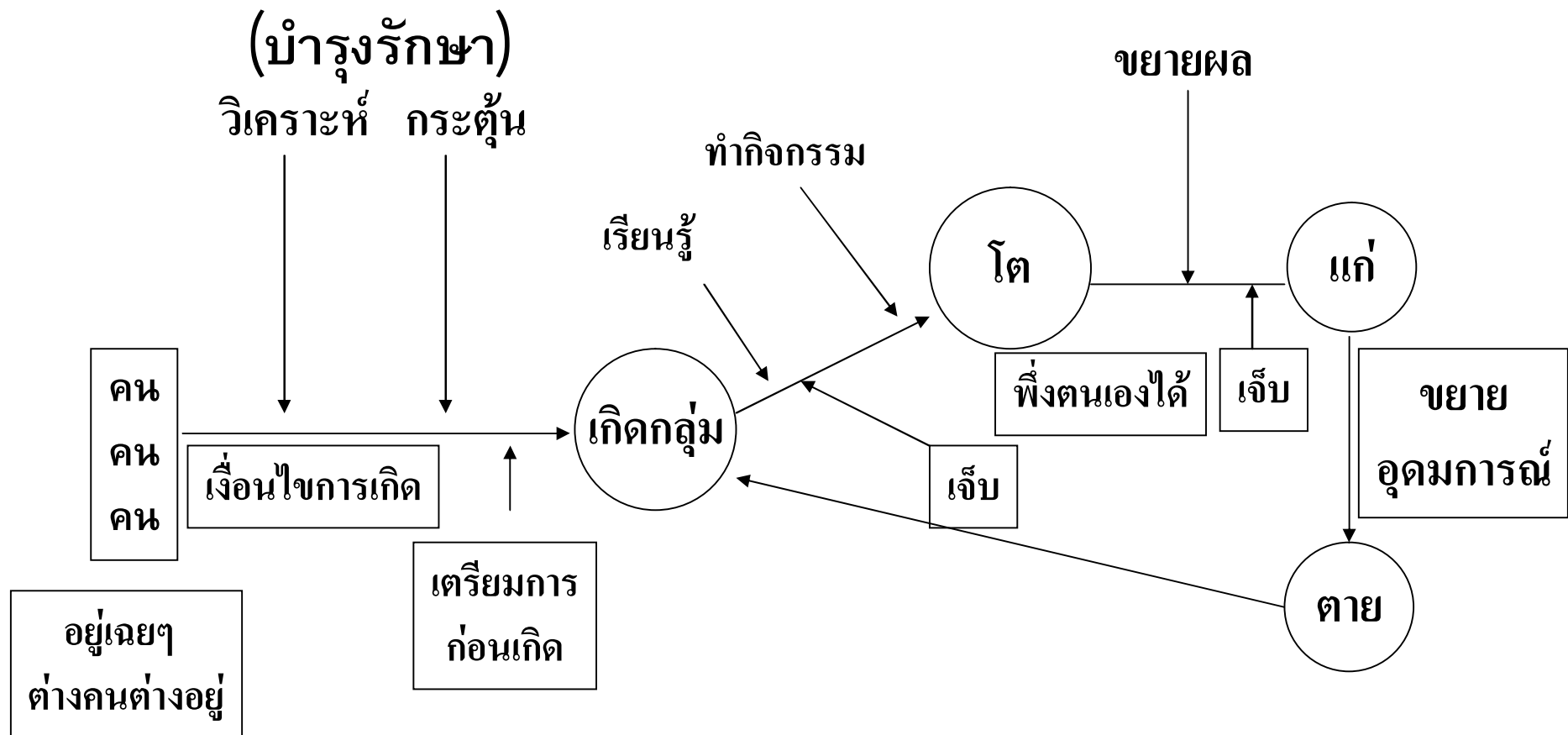
ประเทศชาติ

ประชาชน

ประชาคม



แนวคิดเรื่องวงจรชีวิตกลุ่ม





Idea & Ido

แนวคิดเรื่องการทำกระบวนการกลุ่ม Group Process Concept

ภก.ประชาสรวงณ์ แสนภักดี M.P.H.

www.prachasan.com

ปัจจุบันเทคนิคการทำกระบวนการกลุ่ม (Group Process) กำลังได้รับความนิยมในการจัดกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสัมมนา แล้วมีการแบ่งกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดเห็น หรือบางครั้งอาจจะเป็นการรวมกลุ่มสนใจ ในชุมชน เทคนิคในการทำกระบวนการกลุ่มก็มีหลากหลาย แตกต่างกันไปตามความสามารถและความถนัดของวิทยากรกระบวนการ (Facilitator) บทความในฉบับนี้ ผู้เขียนมีแนวคิดเรื่องของการทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่มมานำเสนอ โดยสิ่งที่เสนอนี้เป็นหลักการร่วมในการทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่ม หลักการที่วันนี้คือ GROUP concept ประกอบด้วย

GOALS เป้าหมาย ในการทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่ม สิ่งสำคัญคือ จะต้องมีความหมายที่ชัดเจนว่า ต้องการให้กลุ่มบรรลุในเรื่องอะไร หากเป้าหมายชัดเจน สมาชิกที่เข้าร่วมในกลุ่มก็จะแสดงออกได้สอดคล้องกับเป้าหมาย ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการจึงต้องชี้แจงให้ชัดเจนให้ทุกคนเข้าใจก่อนเริ่มกิจกรรม เพื่อจะได้ใช้เป้าหมายเป็นเข็มทิศนำทางความคิดตลอดกระบวนการ

Roles บทบาท การทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่มจะต้องให้มีความชัดเจนในเรื่องบทบาท และหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคน ใครจะทำหน้าที่ประธานหรือผู้นำกลุ่ม ใครจะเป็นผู้ช่วยหรือเลขา ใครจะเป็นผู้ควบคุมเวลา หากการแบ่งบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน กลุ่มก็จะไร้ทิศทางในการทำงาน อาจจะเสียเวลาหรือใช้เวลานาน รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงออก

Organize การจัดการ กิจกรรมกระบวนการกลุ่มต้องการการจัดการที่เป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของจัดการเวลา (Time Management) การจัดการความคิด (Idea Management) การปรับสภาพจิตใจ (Mind Management) การจัดการอารมณ์ของสมาชิกกลุ่ม (Emotion Management) ทุกอย่างต้องสอดคล้องกัน โดยบทบาทในการจัดการจะอยู่ที่การร่วมมือระหว่างวิทยากรกระบวนการและสมาชิกกลุ่ม

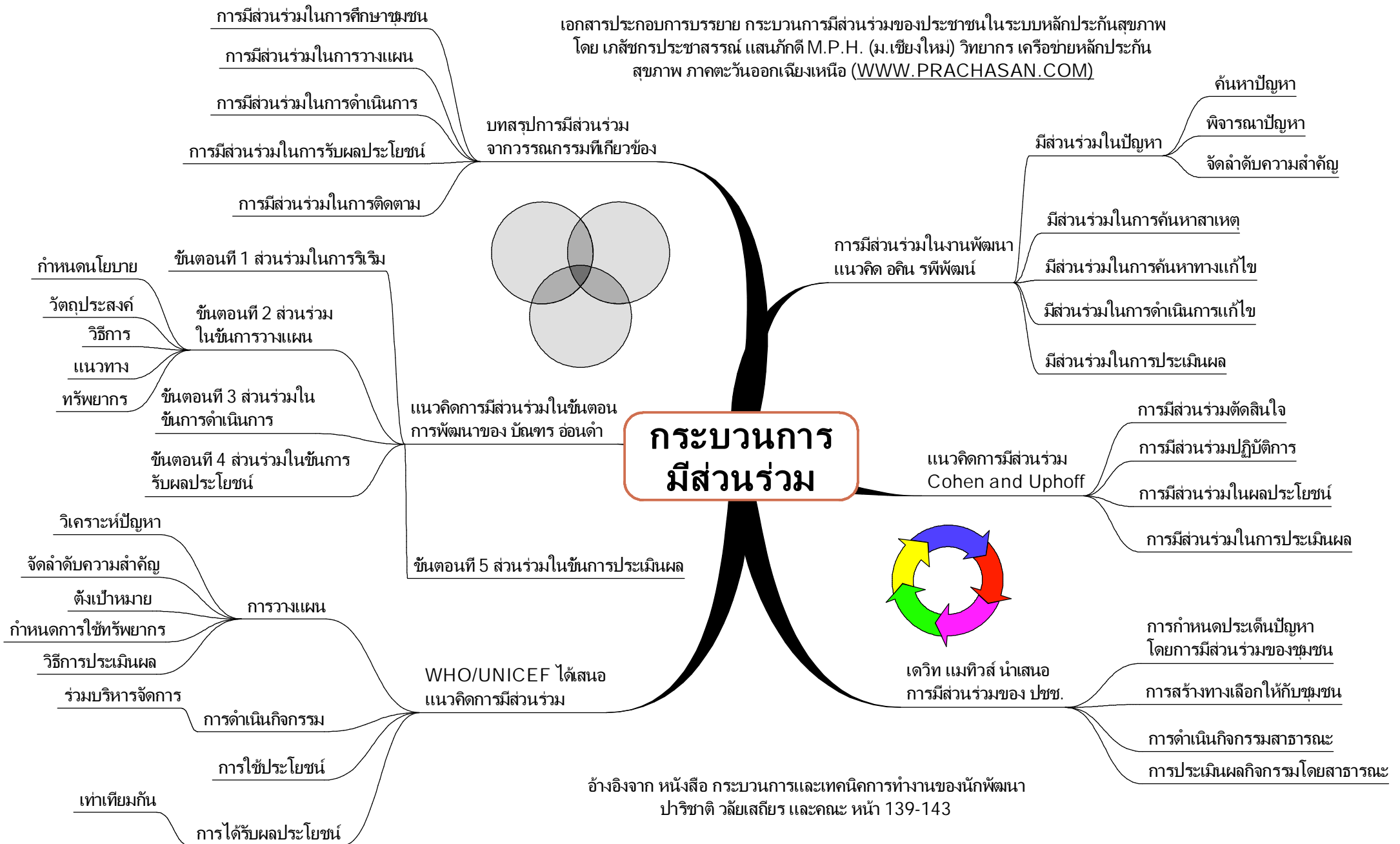
Unity ความเป็นเอกภาพ สมาชิกกลุ่มอาจจะมาจากหลากหลายพื้นฐานทางความคิด หรือประสบการณ์ เราต้องให้กลุ่มเข้าใจถึงความแตกต่าง เพื่อให้ทุกคน ยึดมั่นในหลักการทำงานร่วมกันว่า กลุ่มพร้อมจะแตกต่าง แต่ไม่แตกแยก ใช้ความหลากหลายมาสร้างเอกภาพให้กับกลุ่ม หากความเป็นเอกภาพเกิดได้กลุ่มก็จะสามารถพัฒนาสู่การเป็นทีม (TEAM) ได้ในอนาคต

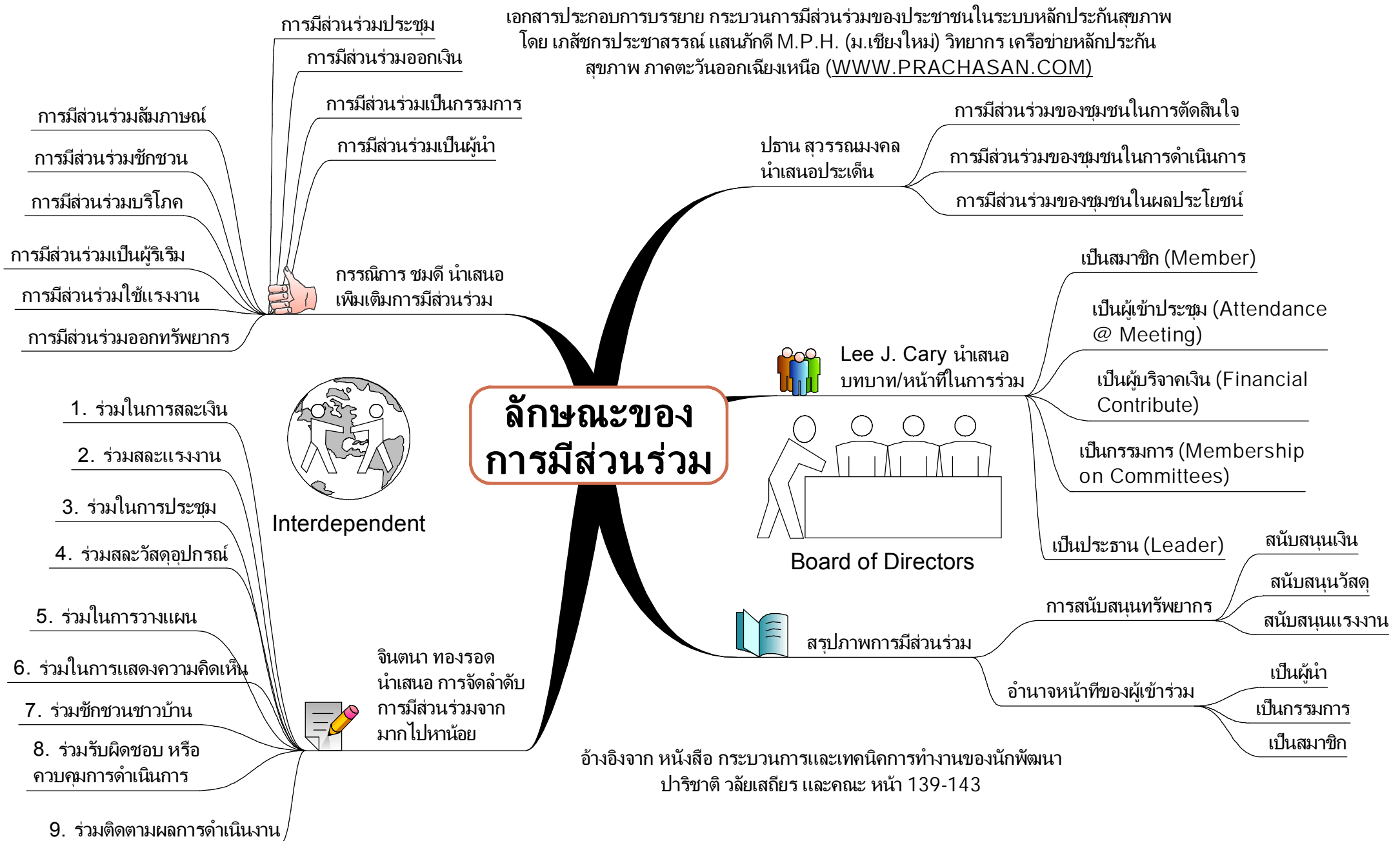
Participation การมีส่วนร่วม หัวใจสำคัญของการทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่มคือ การเอื้อหนุนให้สมาชิกที่เข้าร่วมในกลุ่มมีส่วนร่วมให้มากที่สุด ทั้งในเรื่องการร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ หากสมาชิกมีส่วนร่วมได้ตลอดกระบวนการ กิจกรรมกลุ่มก็ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ยิ่งหากวิทยากรกระบวนการสามารถทำให้เกิดความรู้สึกพัวพัน (Involvement) ได้ก็จะเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะเป็นการยกระดับการมีส่วนร่วมขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง

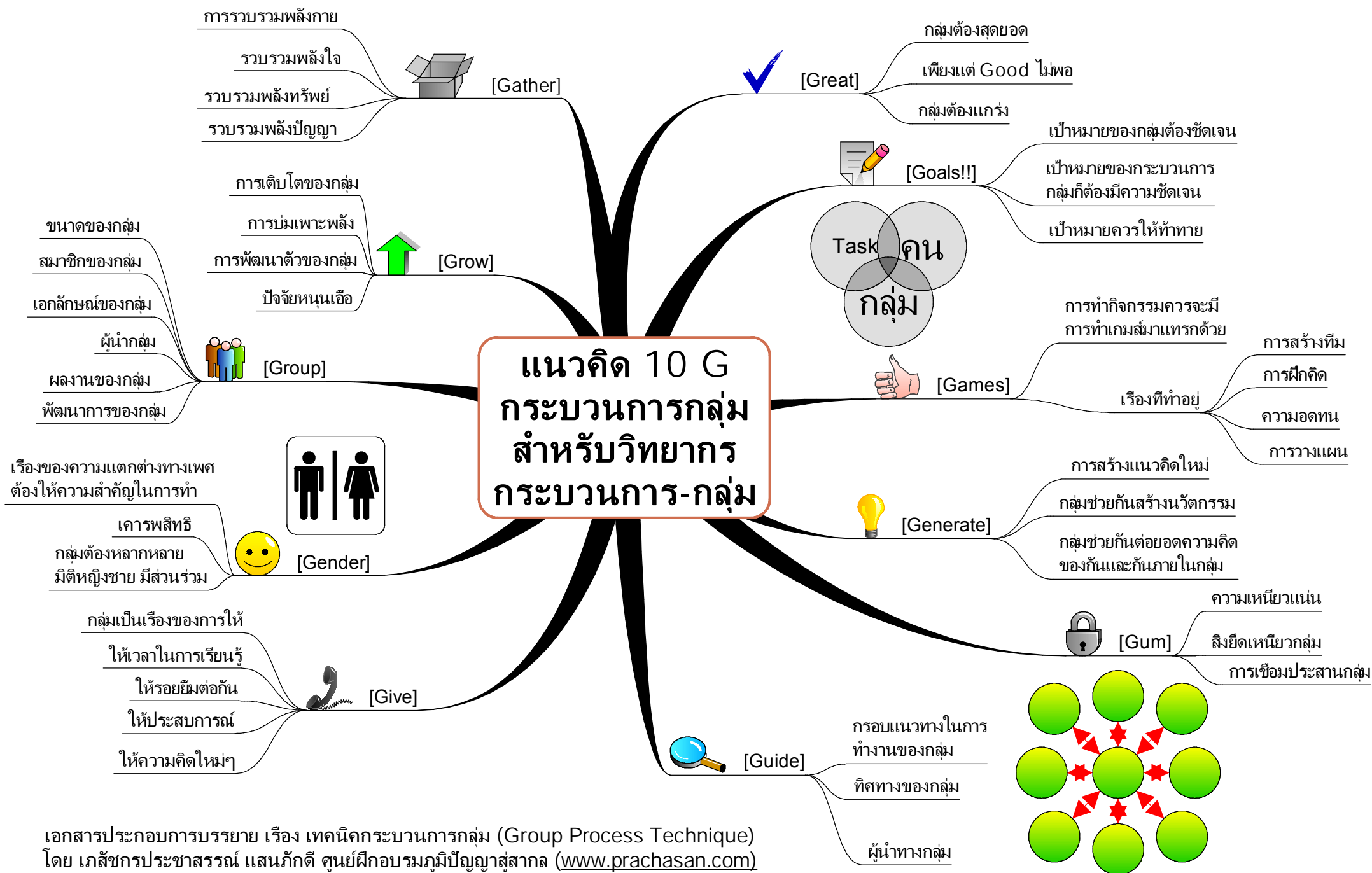
ที่นำเสนอมาวันนี้คือ กรอบแนวคิด เรื่องของการทำกิจกรรมกระบวนการกลุ่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานของวิทยากรกระบวนการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม สัมมนา หรือการอบรม สำหรับท่านที่กำลังพัฒนานตนเองสู่การเป็นวิทยากรกระบวนการก็ลองนำไปเป็นกรอบในการปฏิบัติดูนะครับ บทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันติดตามได้จากหน้าเว็บไซต์

www.prachasan.com หรือ e-mail แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ที่ dmindmap@yahoo.com

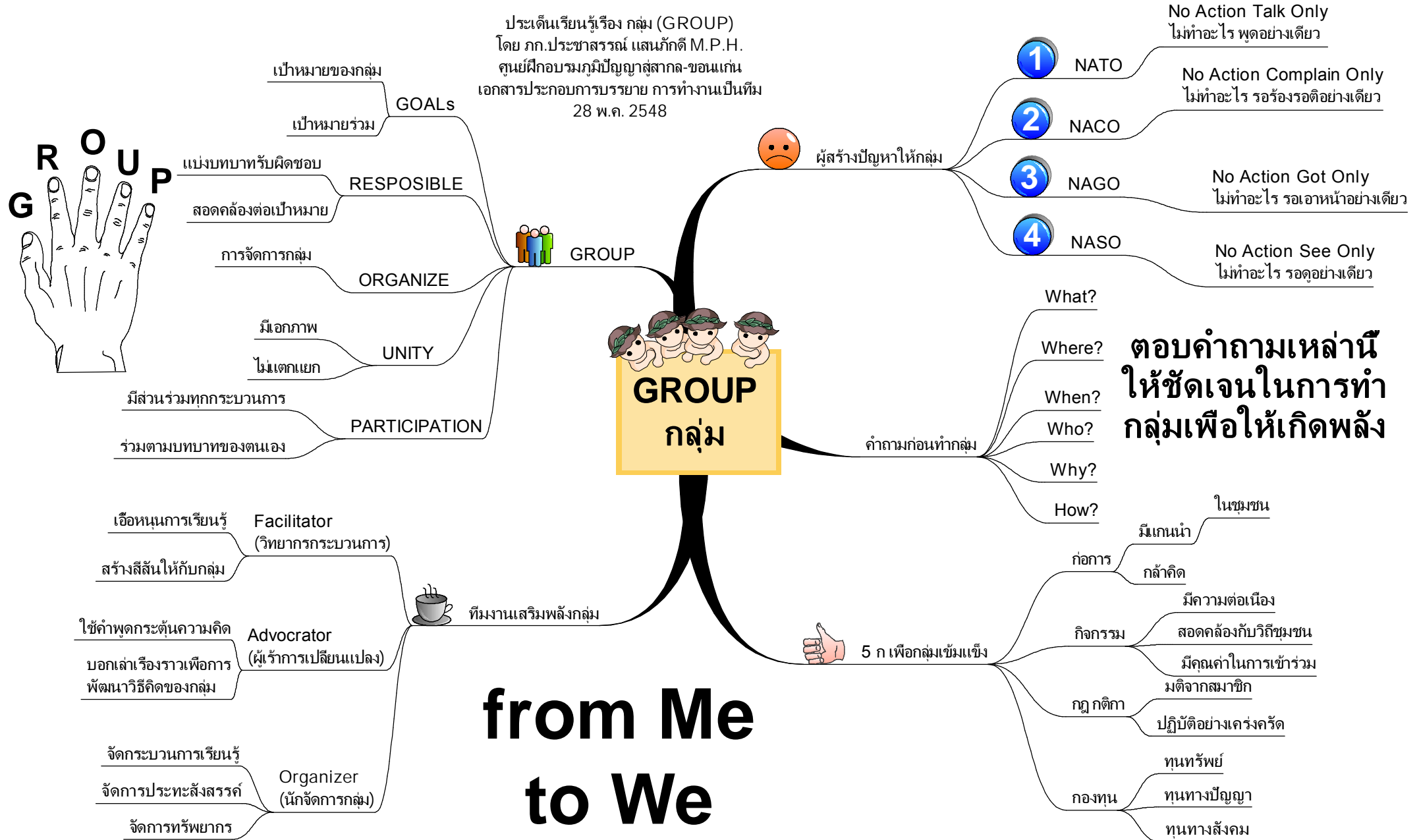
ผลงานสร้างสรรค์ เกษตรประชาสรรค์ แสนภักดี MPH (ม.เชียงใหม่)



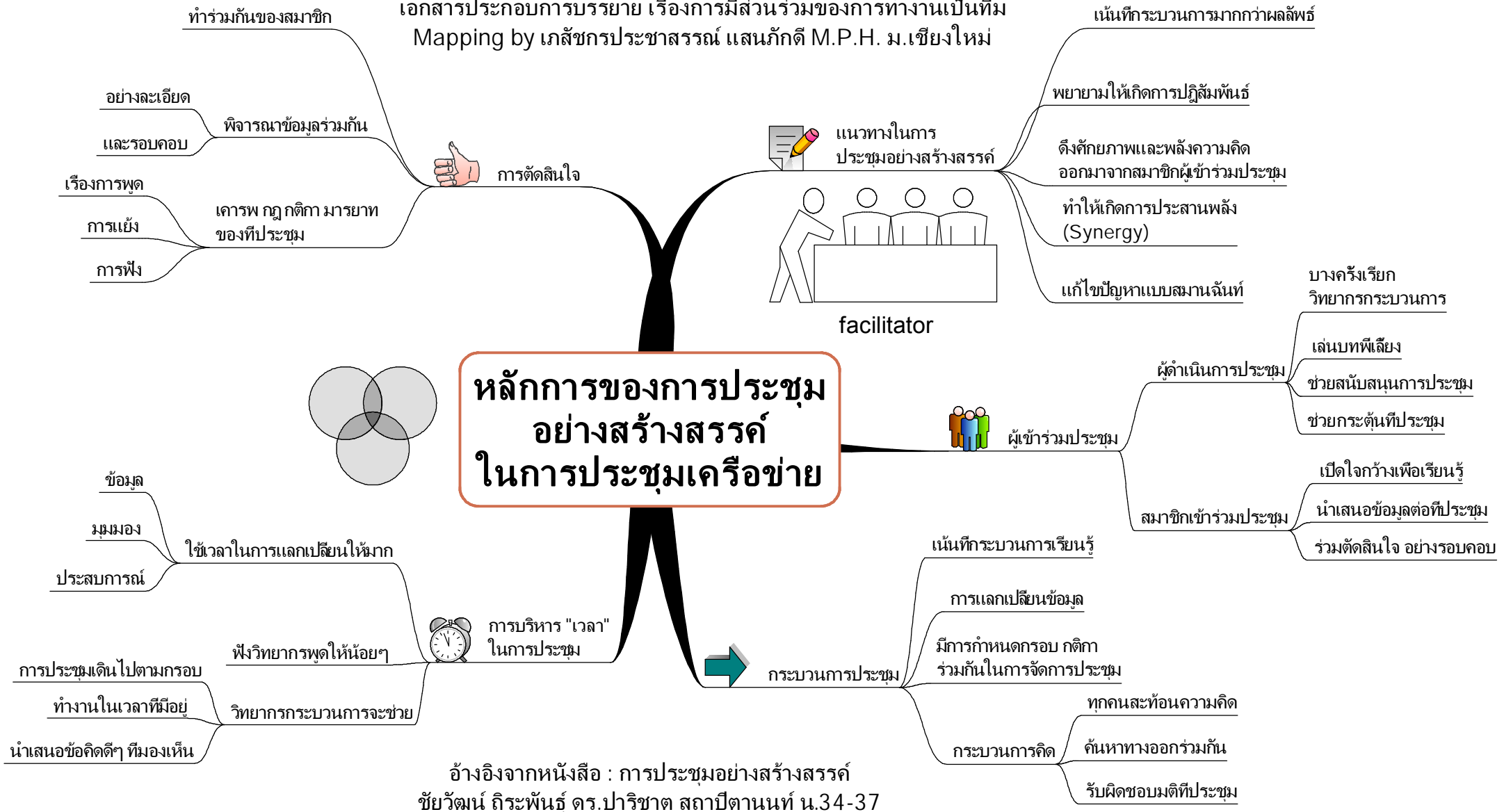


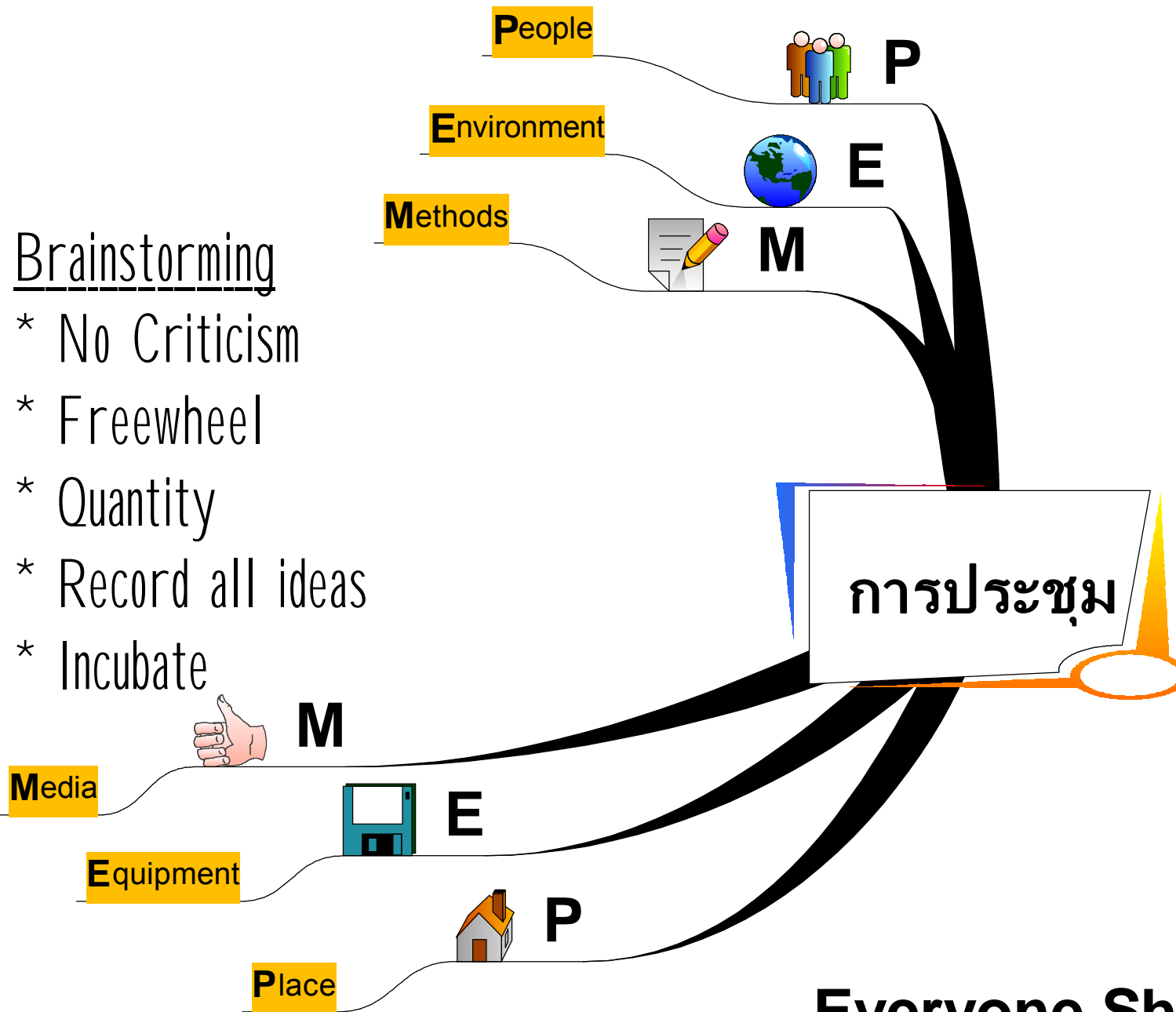


เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง เทคนิคกระบวนการกลุ่ม (Group Process Technique)
โดย เกษียรประชาสรรค์ แสนภักดี ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล (www.prachasan.com)



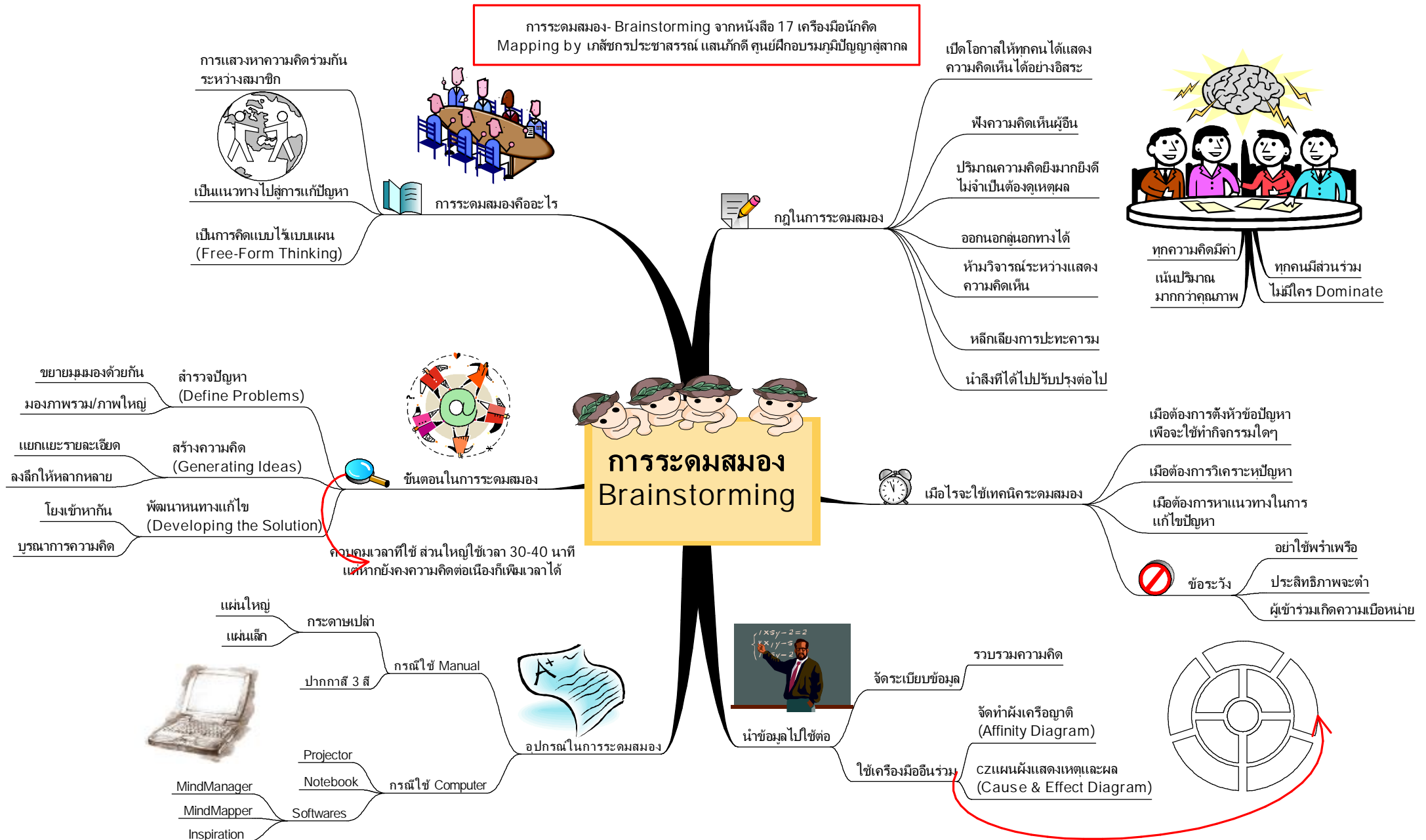
แผนที่ความคิด เรื่องการประชุมอย่างสร้างสรรค์
เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม
Mapping by เกสัชกรประชาสรรค์ แสนภักดี M.P.H. ม.เชียงใหม่

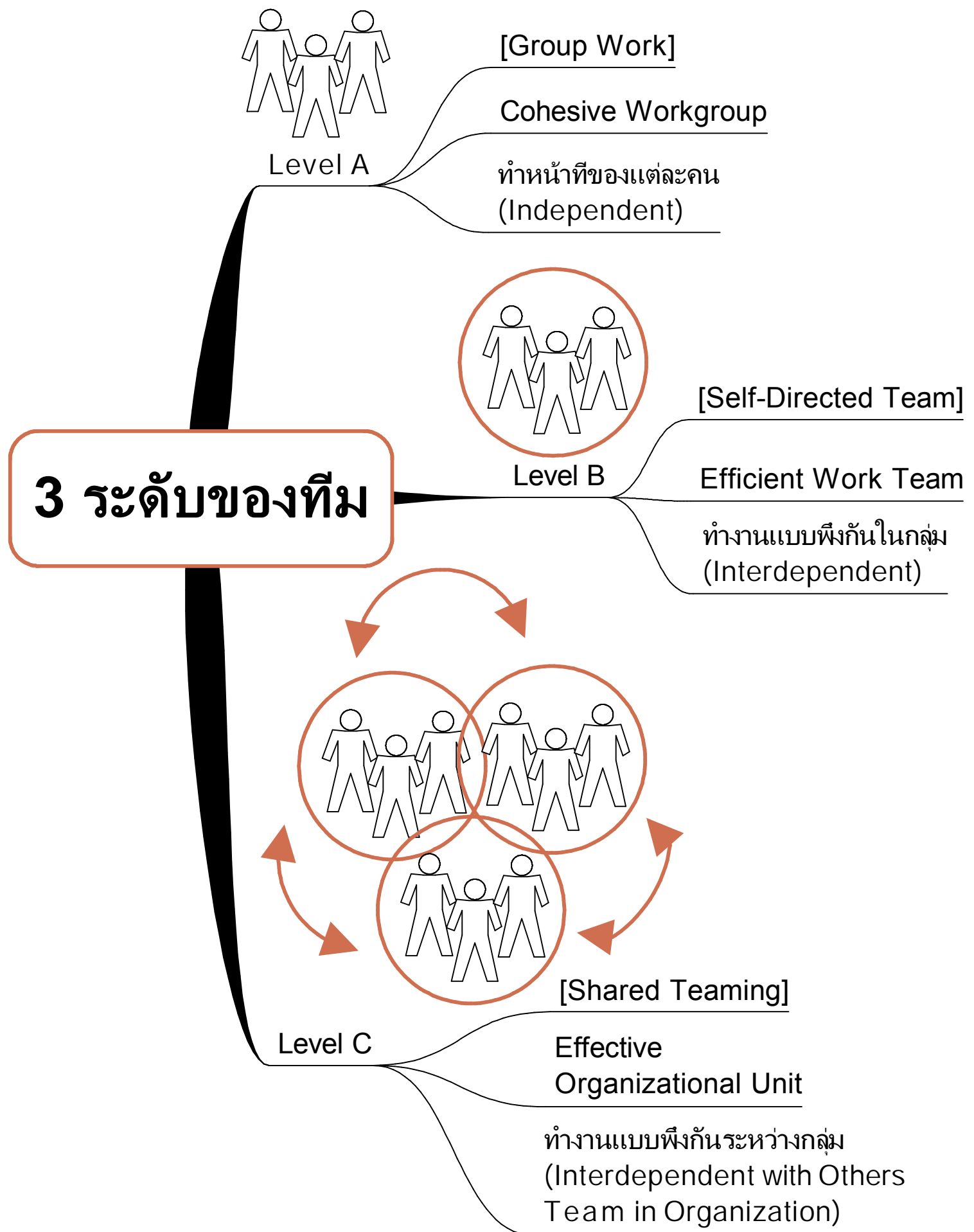


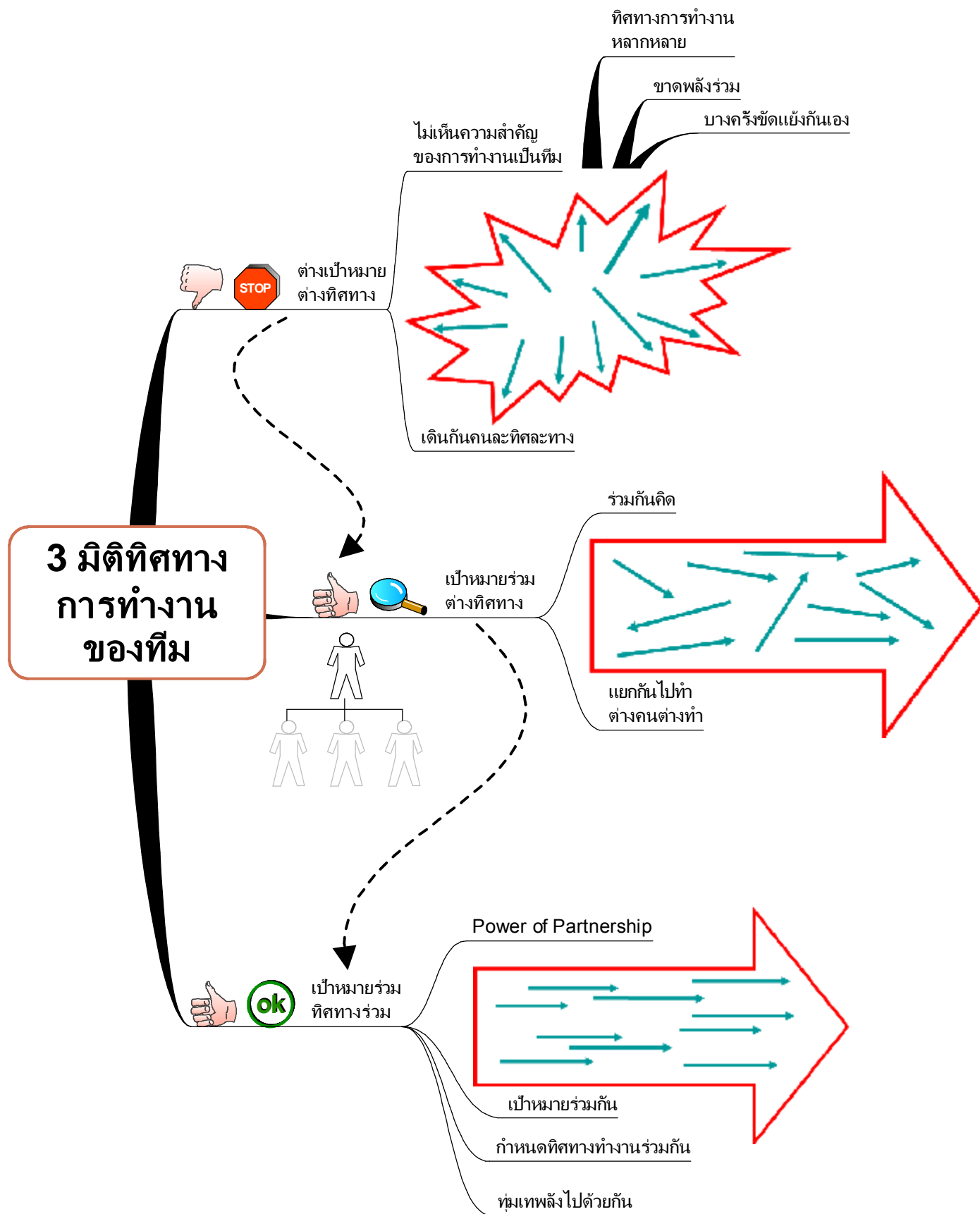


Everyone Should Get involved

จากหนังสือ Problem Solving in Groups โดย Mike Robson







จากพึ่งพิง และพึ่งพา พัฒนาสู่พึ่งกัน
 Dependent , Independent to Interdependent

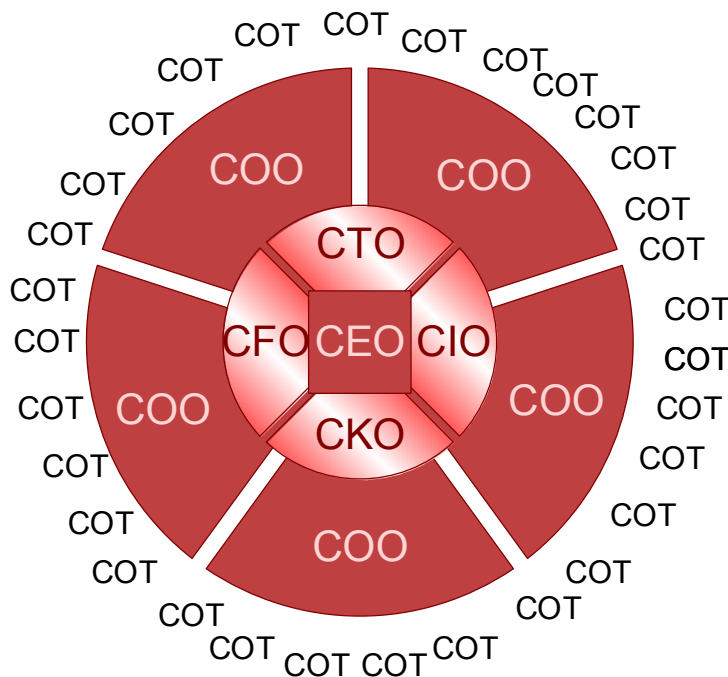


การทำงานเป็นทีมในยุคบูรณาการ CEO Teamwork

ภก.ประชากรศาสตร์ แสนภักดี M.P.H.

www.glocalization.org

เริ่มต้นขึ้นแล้วอย่างเต็มรูปแบบสำหรับการทำงานแบบบูรณาการ และเงื่อนไขสำคัญของความสำเร็จของการทำงานก็คือ การจัดกระบวนการในการทำงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายให้ประชาชนอยู่ดีกินดี “ประเทศมั่นคง ประชาชนมั่งคั่ง” เงื่อนไขสำคัญของการขับเคลื่อนงานเพื่อชาติอย่างบูรณาการก็คือ การทำงานเป็นทีม (teamwork) ผู้เขียนขอเสนอกรอบมุมมองทีมงานในยุคบูรณาการว่าควรประกอบไปด้วยใครบ้าง



ทีมงานบูรณาการจะต้องประกอบด้วย CEO, CIO, CTO, CKO, CFO และ COO และ COT แต่ละด้านหมายถึงอะไรเรามาดูกัน

CEO = Chief

Executive Officer ประธานคณะผู้บริหารแบบบูรณาการ ทำหน้าที่บริหารทุกภาคส่วนในสังคมให้เกิดพลังเพื่อขับเคลื่อนงานของบ้านเมือง

CIO = Chief

Information Officer ประธานคณะทำงานบูรณาการด้านสารสนเทศ ทำหน้าที่จัดการด้านสารสนเทศเพื่อการบริหารแบบ

บูรณาการอันจะนำไปสู่การตัดสินใจบนฐานข้อมูลความจริง

CTO = Chief Technology Officer ประธานคณะทำงานบูรณาการด้านเทคโนโลยี ทำหน้าที่จัดการด้านเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อการบริหารนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม (appropriate technology)

CKO = Chief Knowledge Officer ประธานคณะทำงานบูรณาการด้านองค์ความรู้ ทำหน้าที่บริหารความรู้ (Knowledge Management) ขององค์กร เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาแบบใช้ปัญญา (wisdom) ในยุคของการบูรณาการ

CFO = Chief Financial Officer ประธานคณะทำงานบูรณาการด้านการเงินการคลัง ทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรทุนและสินทรัพย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการบริหาร

COO = Chief Operating Officer ประธานคณะทำงานบูรณาการหน่วยปฏิบัติการ เพื่อเป็นหน่วยขับเคลื่อนงานเชิงปฏิบัติการบูรณาการ รองรับการบริหารในยุคบูรณาการ

ผลงานสร้างสรรค์ เกษีกรประชากรศาสตร์ แสนภักดี MPH (ม.เชียงใหม่)

COT = *Citizen Of Thailand* พลเมืองไทยในยุคบูรณาการ ประชาชนชาวไทย ต้องทำหน้าที่เป็นพลเมืองของชาติ สร้างอุดมการณ์ เพื่อชาติร่วมกันอันจะนำไปสู่ความมีภราดรภาพของชาติไทย

ทุกคนในทีมต้องใช้สมองทำงาน ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อการเป็นคนคุณภาพ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องก็ย่อมนำไปสู่ทีมที่ไม่มีพลังในการขับเคลื่อนงานของชาติ

หากการทำงานเป็นทีมของทุกภาคส่วนเชื่อมั่นว่าการบริหารในทุกระดับจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เราสามารถแข่งขันกับอารยประเทศ ความเป็นอยู่ของคนไทยดีขึ้น หากต้องการแลกเปลี่ยนหรือติดตามบทความเพิ่มเติม e-mail : glocalization@thailand.com หรือ www.glocalization.org



ไม่มีคำว่า ฉัน อยู่ในทีม



ชอบแก้ปัญห



มีสำนึกเกี่ยวกับพันธกิจเสมอ



เตรียมพร้อมอยู่เสมอ



มีวินัย



ชอบส่งเสริม



ปรับตัวง่าย



ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



มีความตั้งใจจริง



ชอบสื่อสาร



มีความสามารถ



ฟังพาได้



กระตือรือร้น



เจตจำนง



มีความสัมพันธ์อันดี



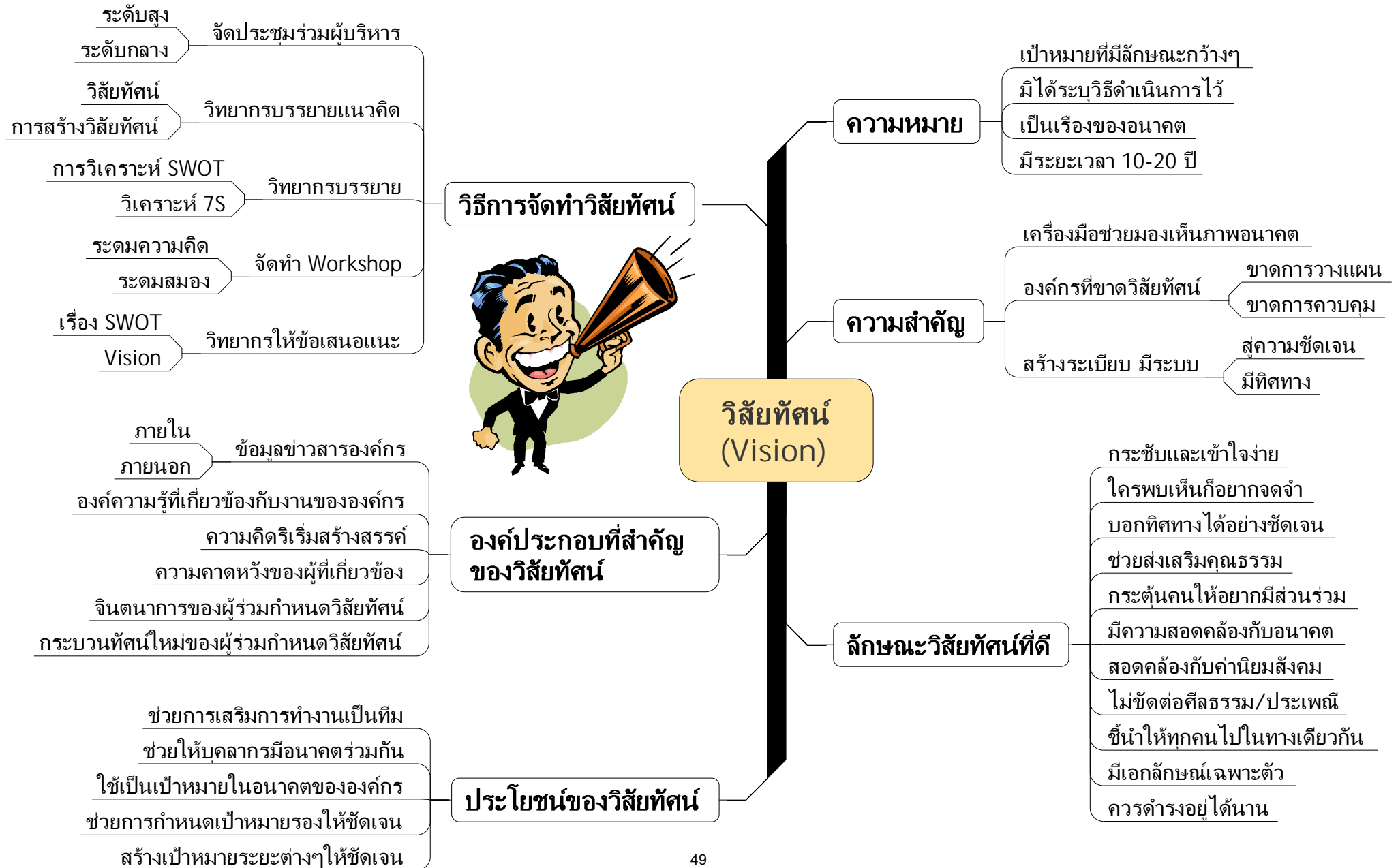
ปรับปรุงตัวเองเสมอ

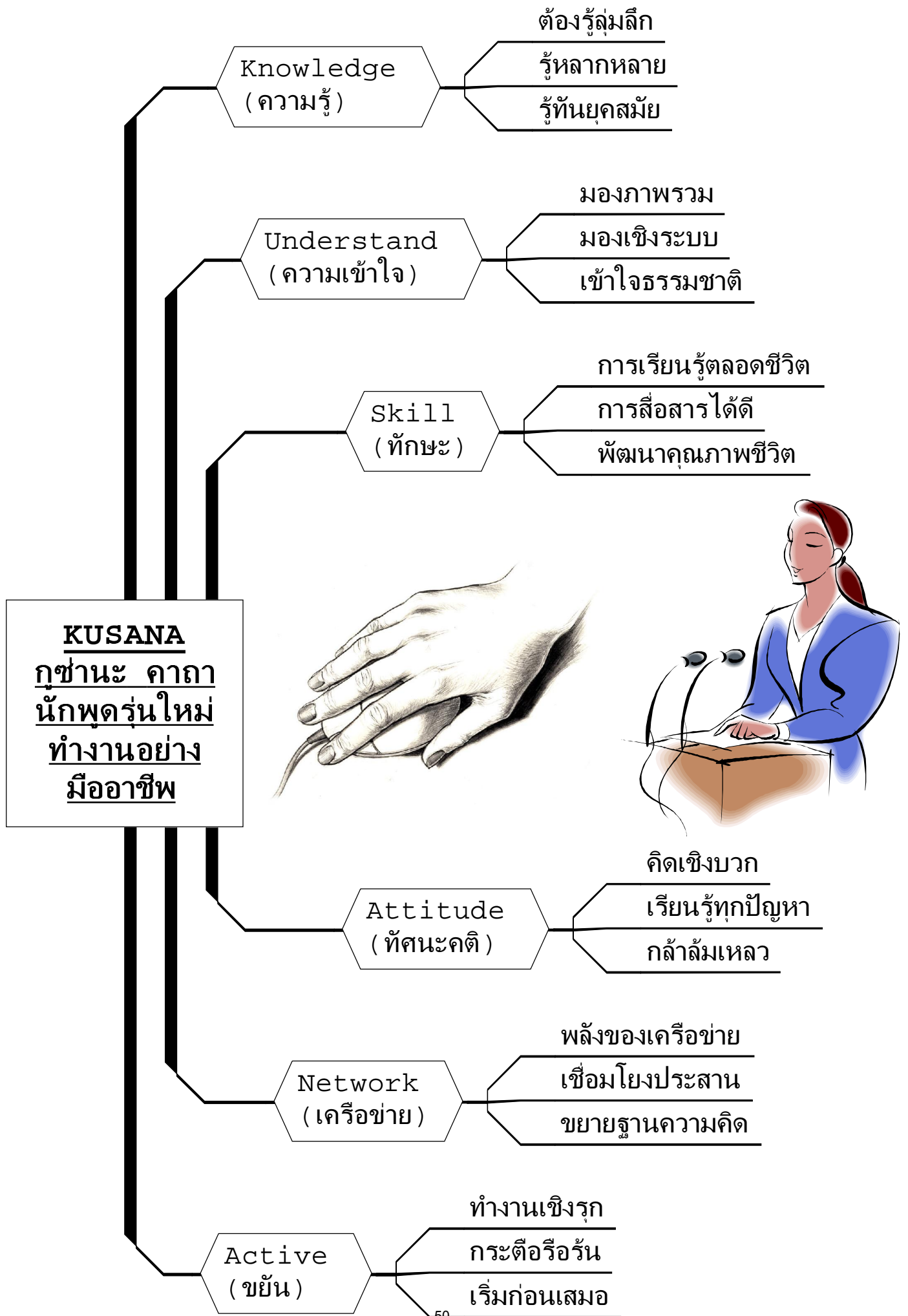


มีความอดทน

คุณสมบัติสำคัญ 17 ประการของ บุคคลที่ฟังปรารถนา

แนวคิด จอห์น ซี. แมกซ์เวลล์

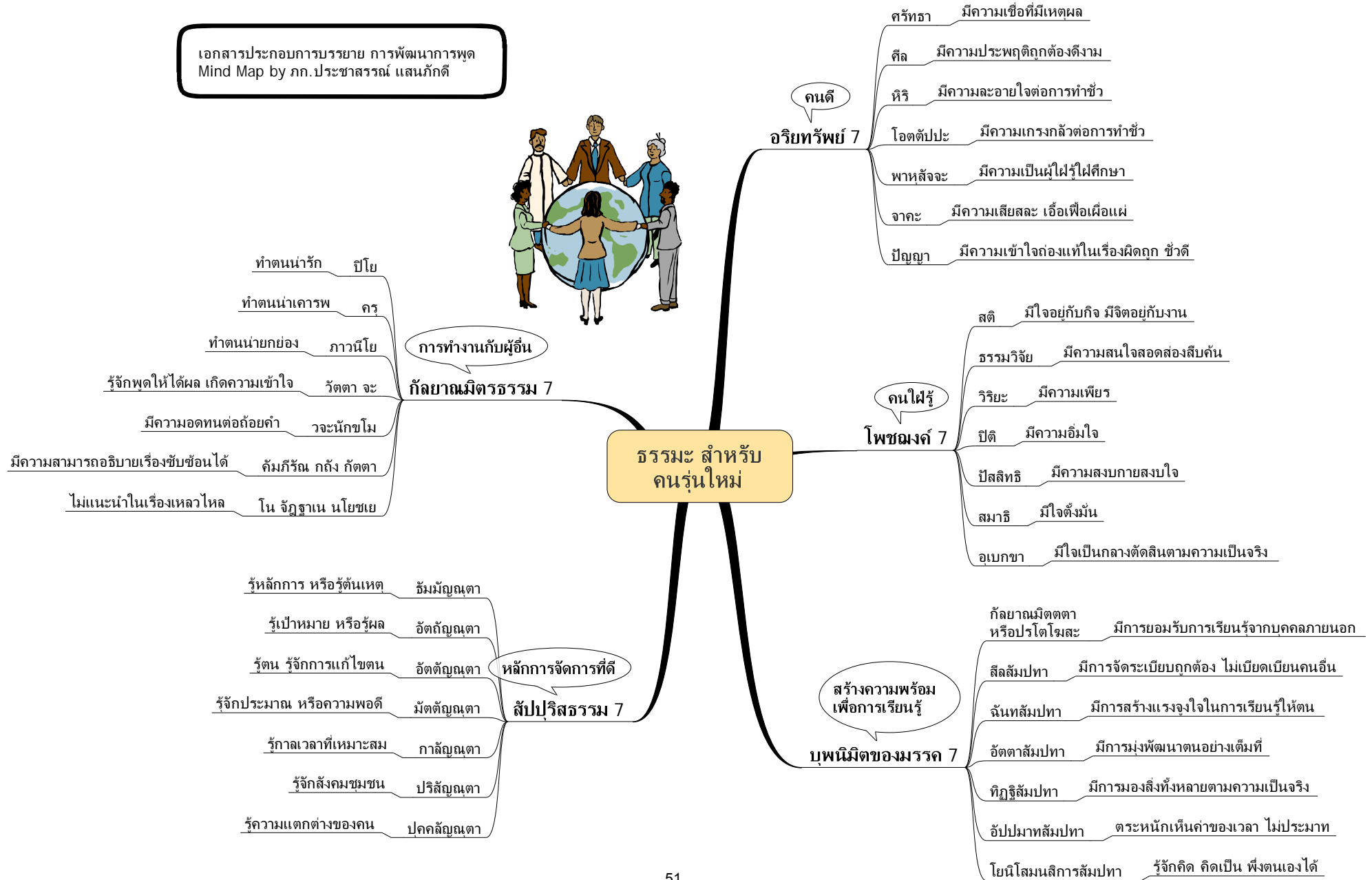




เอกสารประกอบการบรรยาย การพัฒนาการพูด
Mind Map by ภก.ประชาวรรณ แสนภักดี



ธรรมะ สำหรับ คนรุ่นใหม่



1. การกำหนดวิสัยทัศน์และ
แรงขับเคลื่อนส่วนตัว
(Proactive)

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายในใจ
(Begin with the End in Mind)

3. จัดลำดับความสำคัญในเรื่องต่างๆ
(First Thing First)

7 อุปนิสัยสู่ความสำเร็จ
Stephen R. Covey

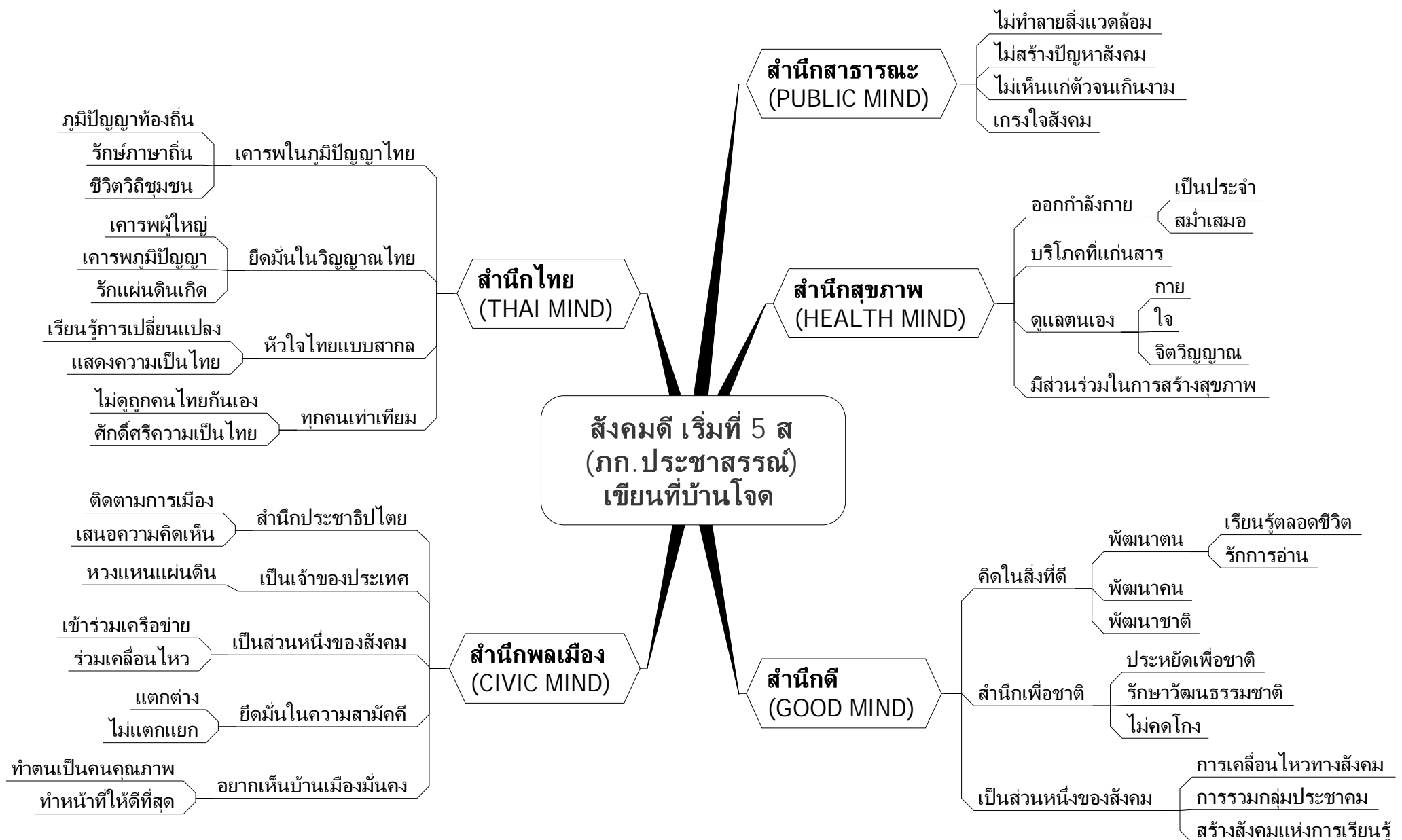


4. การพึ่งพาอาศัยกัน
(Interdependence)

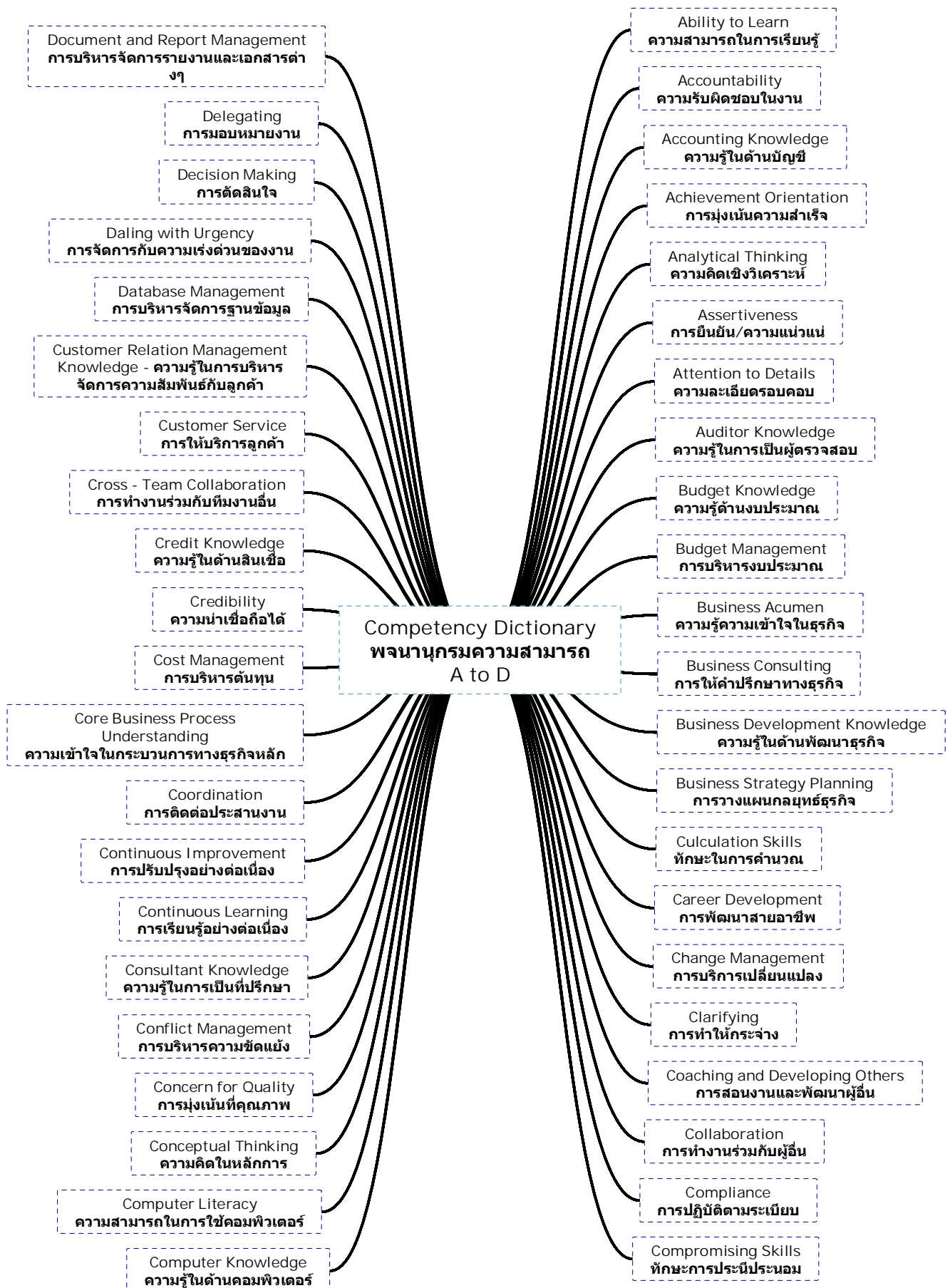
5. การปฏิสัมพันธ์แบบชนะชนะ
(Win-Win Situation)

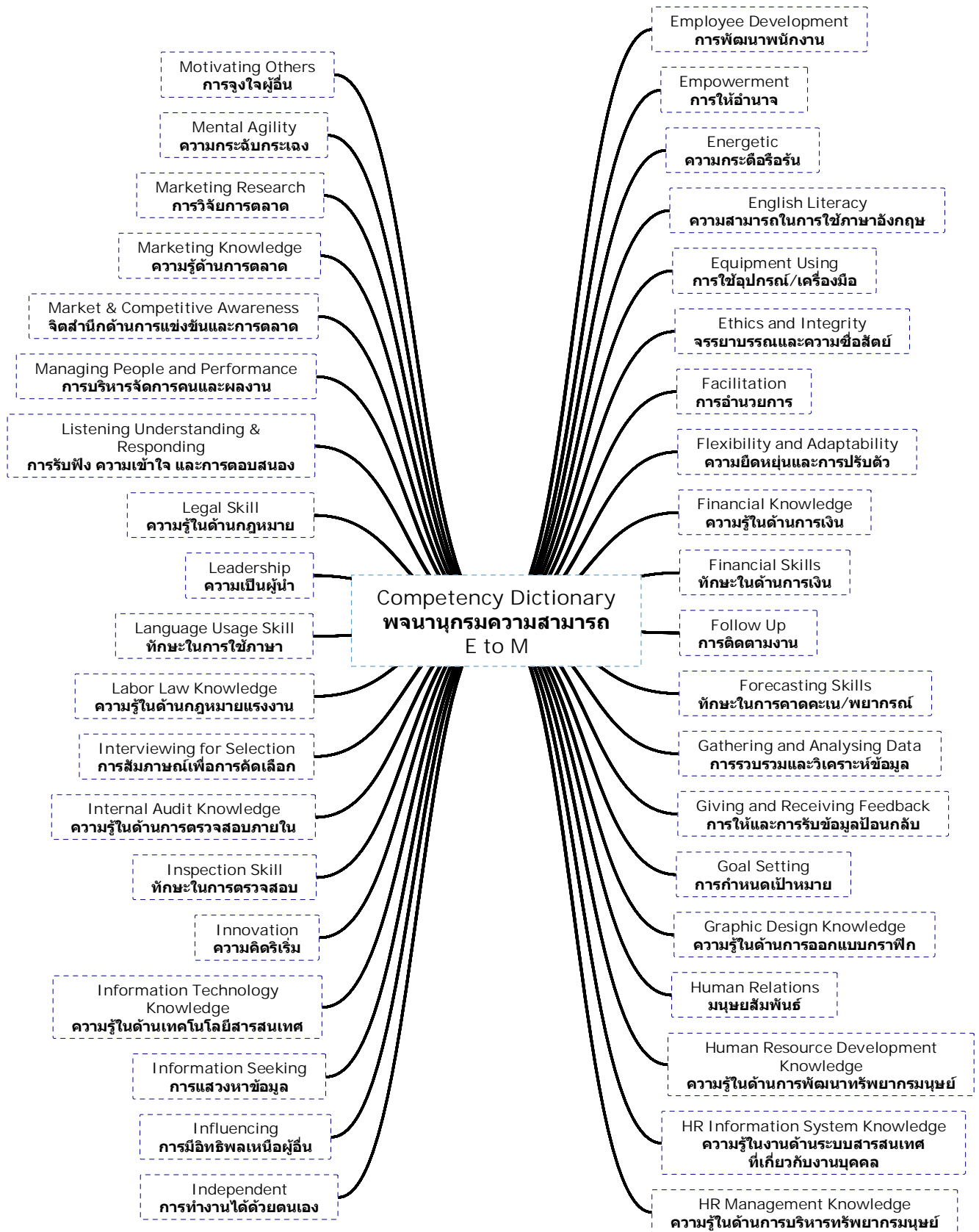
6. การเข้าใจคนอื่นก่อนที่คิดจะทำอะไร
(Seek first to understand)

7. การประสานพลัง
(Synergy)

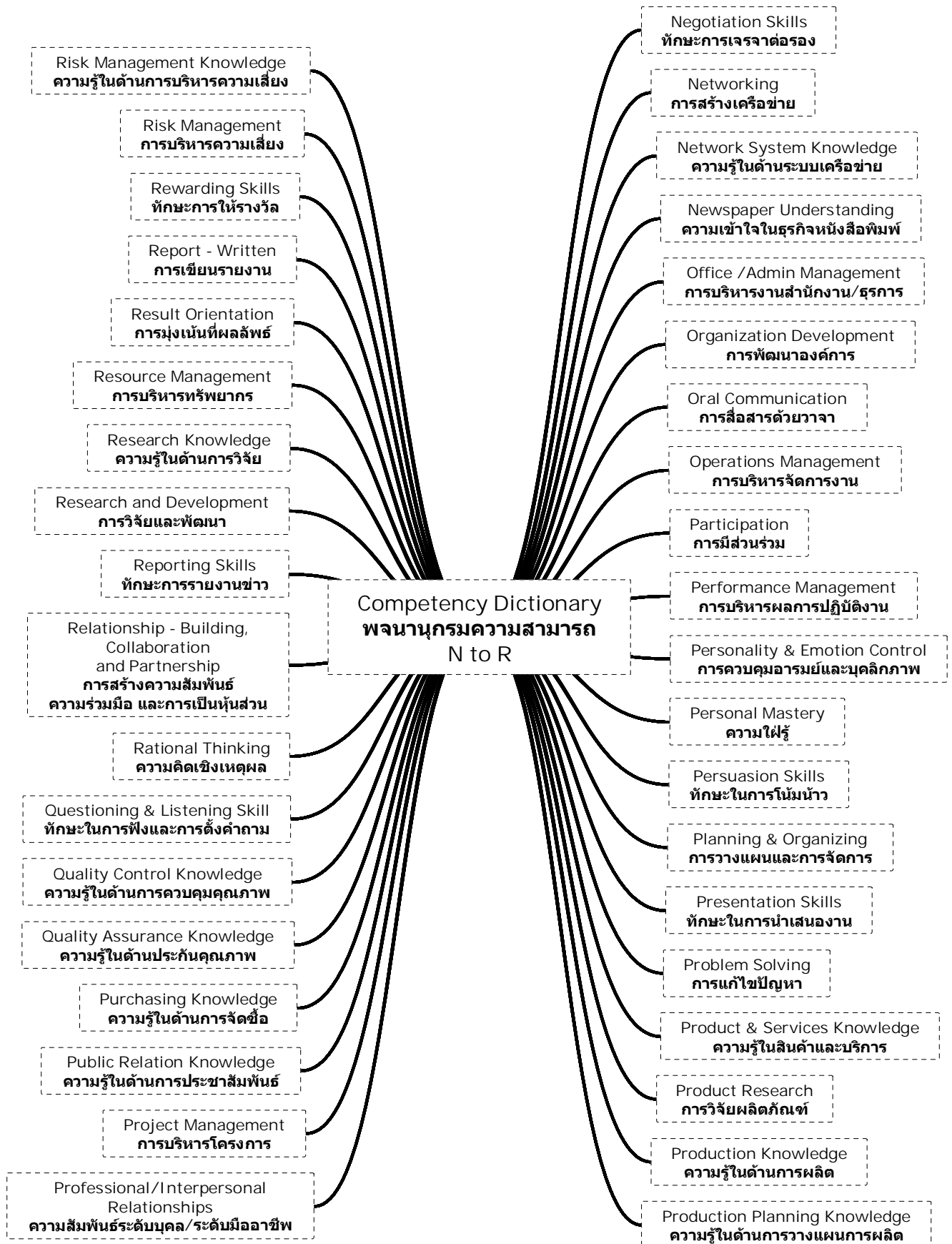


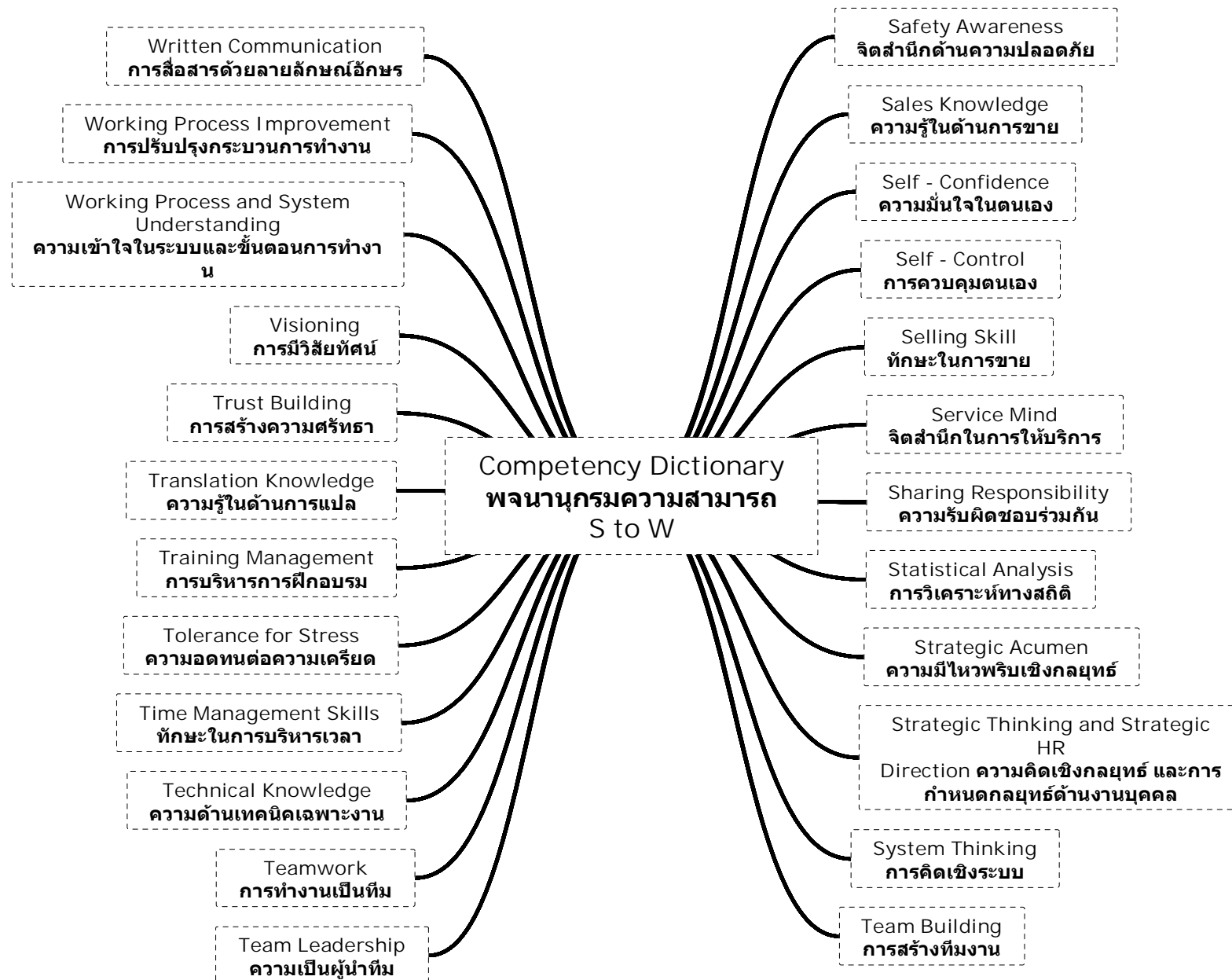
อ้างอิงจาก Competency Dictionary อารักษ์
ภู่วิทยพันธุ์





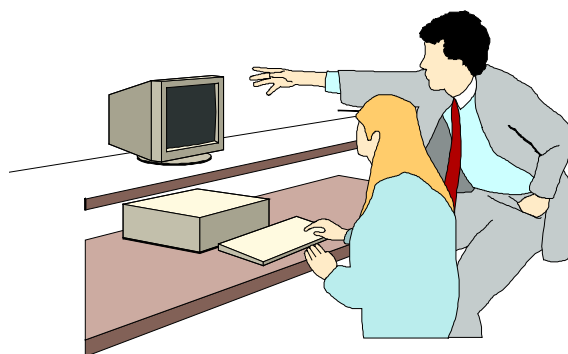
อ้างอิงจาก Competency Dictionary อากรณ
ภูวิทย์พันธ์





ความหมายของระดับความสามารถ		
ระดับความสามารถ	ความหมายโดยรวม	บทบาทของตำแหน่งงาน
<i>Basic Level</i>	ขั้นเรียนรู้ : การเริ่มต้นฝึกหัดซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น หรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้	บทบาทของพนักงาน
<i>Doing Level</i>	ขั้นปฏิบัติ : การแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นได้ด้วยตนเอง หรือช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย	บทบาทของพนักงานอาวุโส
<i>Developing Level</i>	ขั้นพัฒนา : ความสามารถในการนำสมาชิกในทีม รวมถึงการออกแบบและคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อประโยชน์และเป้าหมายของทีมงาน	บทบาทของหัวหน้างาน
<i>Advanced Level</i>	ขั้นก้าวหน้า : การคิดวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ได้ตามที่กำหนดขึ้น	บทบาทของผู้จัดการ
<i>Expert Level</i>	ขั้นผู้เชี่ยวชาญ : การมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์การ รวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	บทบาทของผู้บริหาร

ที่มา : Competency Dictionary อารมย์ ภูวพิพันธุ์



Competency	Service Mind (จิตสำนึกในการให้บริการ)			
Competency Definition : คำนิยาม	ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ทั้งจากภายในและภายนอก) และการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">แสดงออกถึงความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอสามารถควบคุมกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลอยู่บ่อยครั้งสามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้าโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงไม่พอใจ	<ul style="list-style-type: none">มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากลูกค้าหาวิธีในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าของตนอยู่เสมอเสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากลูกค้า	<ul style="list-style-type: none">แสดงออกถึงความเข้าใจในความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพได้เสนอแนะทีมงานถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจกระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ	<ul style="list-style-type: none">มีเทคนิคและวิธีการในการให้บริการลูกค้าที่หลากหลายลักษณะได้สามารถให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องงานที่รับผิดชอบได้สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการลูกค้าในรายละเอียดได้ผลักดันให้สมาชิกในทีมสอนหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none">ปรับเปลี่ยนกลวิธีและกระบวนการในการให้บริการลูกค้าของหน่วยงานหรือทีมงานได้สามารถรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจได้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ยุ่งยากเป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดเทคนิค วิธีการ และประสบการณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า

Competency	Customer Service (การให้บริการลูกค้า)			
Competency Definition : คำนิยาม	การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) การรับรู้ถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">รับฟังและเข้าใจถึงความต้องการหรือคสามคาดหวังของลูกค้าให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูด น้ำเสียง และกิริยาท่าทางที่สุภาพสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้นแนะนำบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ในกรณีที่ตนเองไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้	<ul style="list-style-type: none">รับฟังและวิเคราะห์ได้ถึงความจำเป็นหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นหาข้อสรุปหรือข้อตกลงร่วมกับลูกค้าถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการสามารถหาข้อสรุปร่วมกับลูกค้ากรณีลูกค้ามีความต้องการที่เพิ่มขึ้นระบุได้ถึงสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบหรือไม่พอใจได้หาวิธีในการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า โดยได้รับคำชี้แนะจากหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none">แสวงหาโอกาสหรือช่องทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากำหนดแนวทางเลือกในการสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจจากลูกค้าระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเสนอแนะวิธีการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีเทคนิคหรือวิธีการจัดการกับลูกค้าที่แสดงความไม่เป็นมิตรได้	<ul style="list-style-type: none">วิเคราะห์และประเมินสถานะความเสี่ยงและประวัติความเป็นมาของลูกค้าแต่ละรายได้สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการลูกค้าของผู้อื่นได้สอนผู้อื่นในการบริหารจัดการกับลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้กระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าเสนอตนเองที่จะให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ แก่ลูกค้า ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ	<ul style="list-style-type: none">วิเคราะห์แนวโน้มของความต้องการหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้กำหนดกลยุทธ์ในการรักษาและขยายฐานลูกค้าขององค์กรพัฒนาและปรับปรุงวิธีการและเทคนิคใหม่ๆ ในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าปลูกจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้มีความต้องการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

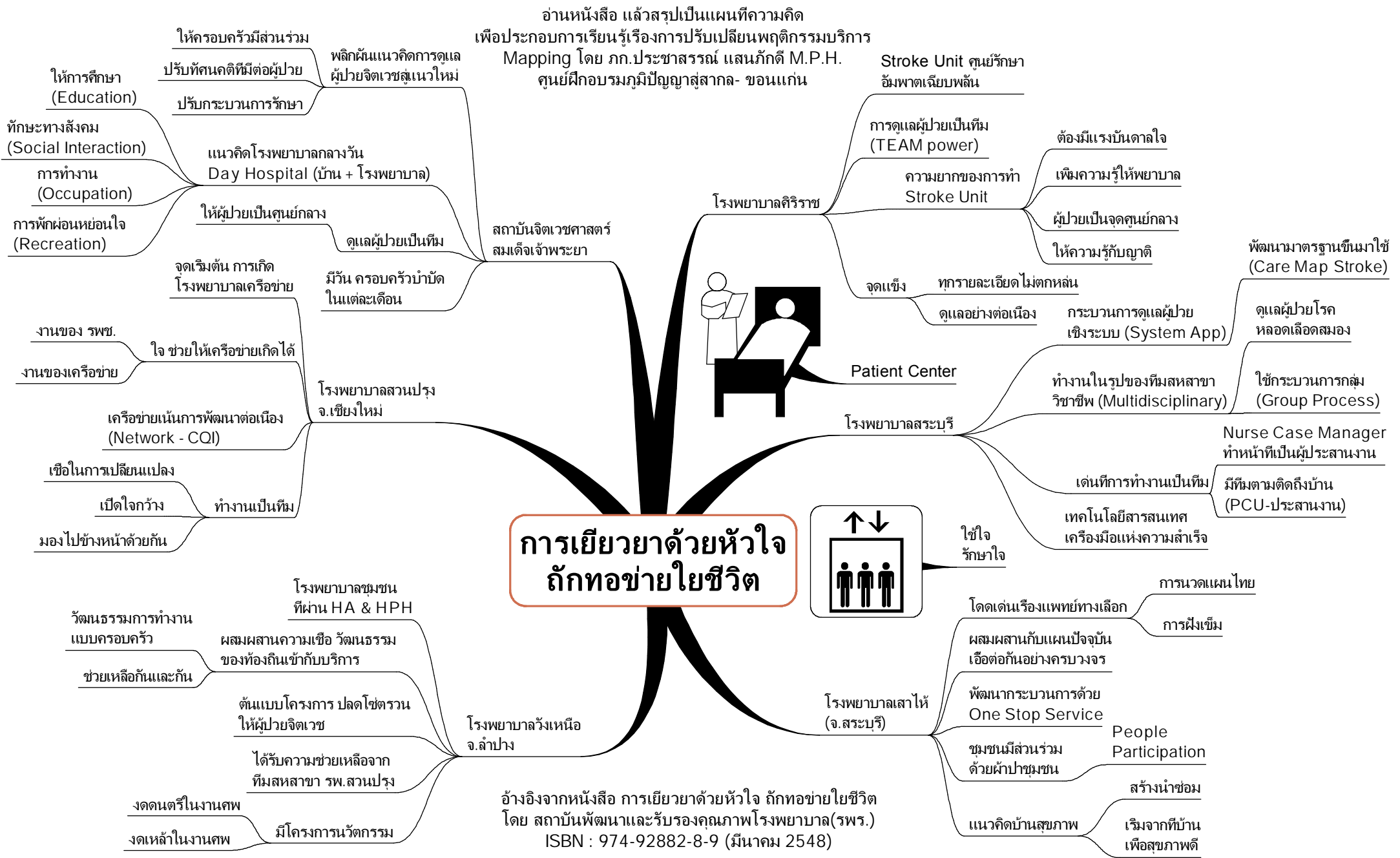
Competency	Customer Relation Management Knowledge (ความรู้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)				
Competency Definition : คำนิยาม	ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน CRM ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน CRM				
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ					
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level	
<ul style="list-style-type: none">ชี้แจงได้ถึงแนวคิดหลักการขั้นตอนและวิธีทำงานด้าน CRM ที่ตนรับผิดชอบอธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานที่ตนรับผิดชอบแสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none">ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลักๆ ของหน่วยงาน CRM ได้ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน CRM แก่ผู้อื่นอ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none">อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการงาน CRMเสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในการงานโดยอ้างอิงจากความรู้ด้าน CRM ที่ได้รับระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้าน CRM เพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none">นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการงานของหน่วยงาน CRMสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงาน CRM กับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้อธิบายถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในการงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด	<ul style="list-style-type: none">อ้างอิงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้าน CRM ให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงาน CRMตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่นๆ ได้	

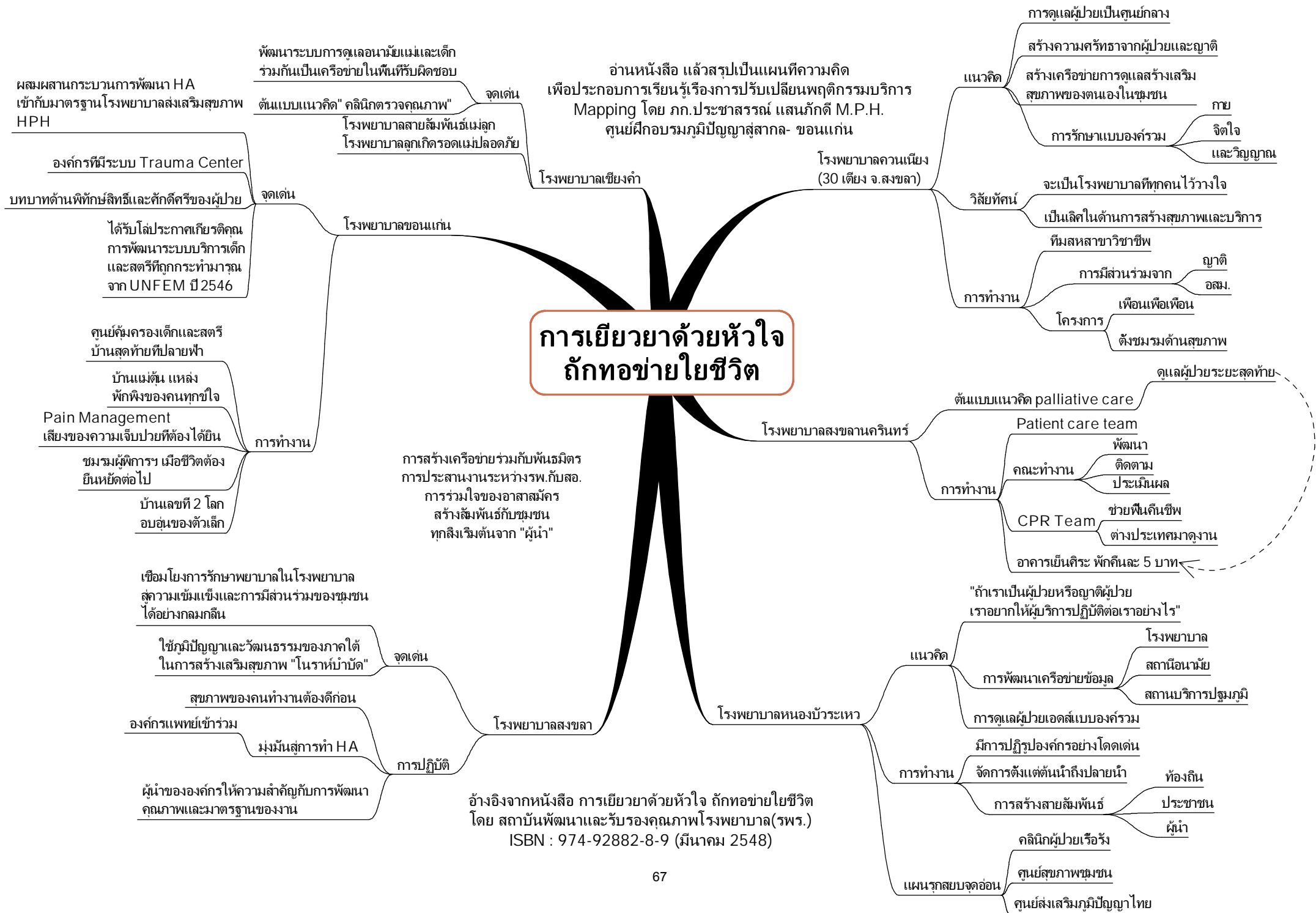
Competency	Energetic (ความกระตือรือร้น)			
Competency Definition : คำนิยาม	ความต้องการที่จะทำงานของตนให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด รวมทั้งความรู้สึกตื่นตัวในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกในทีม			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">ระบุได้ถึงเป้าหมายในการทำงานของตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดสามารถของคำแนะนำจากผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการที่จะพัฒนาตนเองแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none">ระบุได้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองที่จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงหาวิธีที่จะเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อนของตนเองอยู่เสมอแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอสามารถจัดสรรเวลาเพื่อการเรียนรู้และศึกษางานต่างๆ ได้ด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none">สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานที่ตนเองรับผิดชอบไว้ล่วงหน้าเสมอแสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอยู่เสมอสามารถหาวิธีการที่จะพัฒนาคุณภาพในการทำงานของตน	<ul style="list-style-type: none">แสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นกำหนดแผนงานสำรองไว้ล่วงหน้า หากแผนงานหลักไม่ประสบผลสำเร็จได้สร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้แนวคิด ประสพการณ์และความคิดใหม่ๆ จากการเข้ากลุ่มหรือสมาคม	<ul style="list-style-type: none">หาวิธีที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานได้คาดการณ์ถึงปัญหาและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาคืออาจจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานไว้ล่วงหน้าได้แสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรือเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลายได้กระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ

Competency	Human Relation (มนุษยสัมพันธ์)			
Competency Definition : คำนิยาม	ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกันและเพื่อผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล หน่วยงานและองค์กร			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">• รับรู้และเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของแต่ละคน• แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจที่จะรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้อื่น• ยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงกิริยาที่สุภาพกับผู้อื่นที่เข้ามาติดต่อกับงานด้วย• มีเทคนิคและวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม	<ul style="list-style-type: none">• ระบุได้ถึงสาเหตุการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน• สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกเมื่อเผชิญหน้ากับบุคคลที่พูดจาไม่สุภาพหรือแสดงออกถึงความไม่เป็นมิตรกับตนได้• แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือกับผู้อื่นในหน่วยงานต่างๆ	<ul style="list-style-type: none">• มีเทคนิคและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร• สามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย• อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลเสียที่เกิดขึ้นจากการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีแก่สมาชิกในทีม	<ul style="list-style-type: none">• แสวงหาโอกาสในการสร้างความรู้จักกับผู้อื่นที่อยู่ภายในองค์กรได้• สามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลภายนอกที่เพิ่งรู้จักให้เกิดขึ้นต่อไปได้• สามารถสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตน• กระตุ้นจิตใจให้สมาชิกในทีมสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับผู้อื่น	<ul style="list-style-type: none">• แสวงหาโอกาสในการสร้างความรู้จักกับบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และหน่วยงาน• สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารระดับสูงหรือบุคคลที่มีความสำคัญทางธุรกิจได้• ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น

Competency	Teamwork (การทำงานเป็นทีม)			
Competency Definition : คำนิยาม	ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆ กับสมาชิกในทีม			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">● รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง● เข้าร่วมประชุมกับทีมงาน เพื่อรับรู้ถึงเป้าหมาย และความคืบหน้าของงาน● เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น● ให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้ครบถ้วนตามที่สมาชิกในทีมร้องขอ● สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้	<ul style="list-style-type: none">● มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม● ช่วยสมาชิกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม● กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกทีมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน● ชี้ให้สมาชิกเห็นถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของทีมงาน● นำเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสมาชิกในทีม	<ul style="list-style-type: none">● กระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของทีม● ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน การยอมรับ และเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในทีมงาน● คิดหาวิธีการที่จะกำจัดหรือลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม● สนับสนุนการทำงานเป็นทีมมากกว่าการแข่งขันกัน	<ul style="list-style-type: none">● กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม● วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสนอแนะวิธีการปรับปรุง● ส่งเสริมบรรยากาศของการมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อเป้าหมายของทีม● วิเคราะห์หาข้อสรุปและนำความคิดเห็นของทีมงานไปปฏิบัติ● สอนสมาชิกในการทำงานเป็นทีมให้บรรลุผลสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none">● กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีมงานโดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร● ติดตามและประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง● ให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ● สนับสนุนให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Competency	Team Building (การสร้างทีมงาน)			
Competency Definition : คำนิยาม	ความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม รวมทั้งการสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมด้วยการให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนการกระตุ้นจิตใจให้สมาชิกในทีมยึดมั่นและผูกพันต่อเป้าหมายร่วมกัน			
Competency Description : รายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ				
Basic Level	Doing Level	Developing Level	Advanced Level	Expert Level
<ul style="list-style-type: none">ระบุได้ถึงเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อทีมงานอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงานของสมาชิกในทีมได้อย่างชัดเจนและถูกต้องแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่ทีมงานจัดขึ้นให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือต่างๆ แก่ สมาชิกในทีมตามที่ร้องขอ	<ul style="list-style-type: none">วางแผนการทำงานของตนเพื่อรองรับต่อเป้าหมายและความหวังของทีมได้เสนอแนะความคิดเห็นของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานแสดงออกถึงการยอมรับและความยินดีในผลสำเร็จของสมาชิกในทีมสามารถปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปของสมาชิกในทีมได้	<ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมเป็นรายบุคคลได้รับฟังและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในทีมได้สนับสนุนให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสมาชิกในทีมร่วมกันประเมินประสิทธิภาพของผลงานจากสมาชิกในทีมปรับเปลี่ยนเป้าหมายของสมาชิกในทีมเป็นรายบุคคลได้อย่างเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none">วางแผนการทำงานและขั้นตอนการทำงานของทีมงานจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทีมงานหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีมงานสร้างโอกาสให้สมาชิกในทีมแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นซึ่งกันและกันสามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในทีม	<ul style="list-style-type: none">กำหนดกลยุทธ์การทำงานของทีมงานเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายหลักขององค์กรผลักดันให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่ทีมงานจัดขึ้นให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการสร้างทีมงานให้ประสบผลสำเร็จถ่ายทอดประสบการณ์ปัญหาและอุปสรรคจากการสร้างทีมงานให้ผู้อื่นรับรู้ได้







ประสิทธิภาพ



แนวคิด
(นามธรรม)

การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว

การทำให้ต้นทุนในการให้บริการลดลง

ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น

ลดขั้นตอนในการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนและ
ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย



แนวทางปฏิบัติ
(รูปธรรม)

มีระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงาน
เพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง

มีระบบบัตรคิวเพื่อการบริการที่รวดเร็ว

มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการรับบริการ

มีแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจ
ง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง



คุณภาพ

แนวคิด (นามธรรม)

การบริการที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว

สนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด

การบริการที่จดเดียว (One-Stop Service)

สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

การบริการที่บรรลุผลลัพธ์อันปลาย และสัมฤทธิ์ผล

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ (รูปธรรม)

มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ

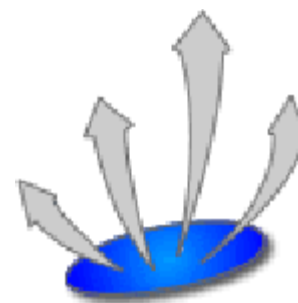
นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน

มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน
ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือเกณฑ์การวัดผลในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อจัดลำดับก่อนหลัง

จัดบริเวณสถานที่การให้บริการสะอาด สะดวกสบาย



ความทั่วถึง

แนวคิด (นามธรรม)

- การบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- การบริการที่ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย
- ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม
- กระจายทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การบริการที่สามารถขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียง

ระบบบริการภาคประชาชน ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ (รูปธรรม)

- มีระบบการติดตามประเมินผลงานในระบบเปิด
- มีหน่วยบริการเคลื่อนที่อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง
- มีบุคลากรที่มีความพร้อมให้บริการอย่างเพียงพอ
- มีการเพิ่มสาขาของหน่วยงานต่างๆ ที่มีอัตราการใช้บริการของผู้มาติดต่อสูง
- มีศูนย์บริการข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ
- จัดทำแผนงานการให้บริการในแต่ละชุมชน



ความเสมอภาค

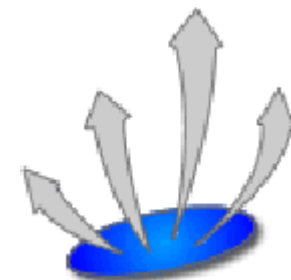
แนวคิด (นามธรรม)

- ลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม
- เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน
- สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้
- วางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

ระบบบริการภาคประชาชน ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ (รูปธรรม)

- มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถมารับบริการได้ที่ตั้งของหน่วยงาน
- มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ทุกคนได้ทราบ
- จัดทำแผนงานการบริการตามความเร่งด่วน
- มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในหน่วยงาน
- มีการประชุมกับกลุ่มประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการร่วมกัน



ความเป็นธรรม

แนวคิด (นามธรรม)

ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ
ทุกวัย ทุกกลุ่มอาชีพในทุกพื้นที่การให้บริการ

ให้บริการโดยไม่ถือคติ และไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ขยายโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ (รูปธรรม)

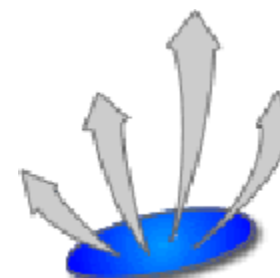
มีระบบประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้
ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลด้วย

มีแบบฟอร์มร้องทุกข์ขอให้ภาครัฐเข้าไปตรวจสอบ
หน่วยงานที่ให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม

มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไข
ปัญหา หรือให้คำแนะนำแก่ประชาชน

มีการจัดทำมาตรฐานการลงโทษเจ้าหน้าที่
ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม

มีการสรุปการใช้จ่ายงบประมาณส่งให้คณะ
กรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน



การตอบสนองความต้องการ

แนวคิด
(นามธรรม)

สร้างความพึงพอใจ และการยอมรับจากประชาชน

สร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติได้จริง

สรรหาคลากรที่สามารถเป็นตัวแทนประชาชน
รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง ไม่ผลักระให้แก่ประชาชน

สร้างความสะดวกสบาย และความเป็นธรรม
ในการให้บริการแก่ประชาชน

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ
(รูปธรรม)

มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

มีแบบฟอร์มแสดงความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ

มีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้
สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีอาสาสมัครจากตัวแทนของฝ่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐ
ภาคเอกชนและประชาชนเพื่อคอยดูแล
ผลประโยชน์ของกลุ่มชุมชนต่างๆ

มีการจัดทำแผนงานการให้บริการ โดยกำหนด
เป้าหมาย และมีการจัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหา



การสนองตอบ ความพึงพอใจ

แนวคิด (นามธรรม)

- จัดทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็นและรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่
- การบรรลุผลลัพธ์อันปลาย และประกันความก้าวหน้า
- การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ
- ให้กลุ่มเป้าหมายได้เห็นประโยชน์จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ

ระบบบริการภาคประชาชน ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางการปฏิบัติ (รูปธรรม)

- จัดกิจกรรมต่างๆ จากความต้องการของประชาชน
- มีการสร้างหลักประกันทางด้านประสิทธิภาพ
- มีการสร้างหลักประกันทางด้านคุณธรรม
- มีการติดตาม ประเมินผลเจ้าหน้าที่ทุกเดือน
- มีระบบประเมินความพึงพอใจในงานบริการแบบเปิด โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประเมิน
- มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และสามารถทำงานทดแทนกันได้



ความต่อเนื่อง

แนวคิด (นามธรรม)

- พัฒนารูปแบบการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- การใช้เครือข่ายการให้บริการที่ภาครัฐประสาน
งานกับภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- การบริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างต่อเนื่อง
- สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางการปฏิบัติ (รูปธรรม)

- มีการนำรูปแบบการบริการที่จุดเดียว (One-Stop Service) มาให้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน
- มีแผนการปฏิบัติงานประจำเดือนของทุกกลุ่ม
- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในช่วงพักเที่ยง
และวันหยุดราชการในกรณีที่เป็นงานเร่งด่วน
- มีการติดตามสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการภายหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้น
- มีระบบการติดตามผลการดำเนินงาน
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง



ความสะดวกสบาย

แนวคิด (นามธรรม)

สร้างระบบบริการที่เน้นความสะดวกสบาย

ระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

สร้างอัตรการณในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้น
ภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางการปฏิบัติ (รูปธรรม)

มีแผนผังของหน่วยงานแสดงให้เห็นแก่บุคคลภายนอก
จัดเวรให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในเวลาปกติ
ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงพักเที่ยง

มีส่วนงานด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูล
ข่าวสาร และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลง เพื่อ
ลดขั้นตอนในการบริหาร ทำให้การตัดสินใจเร็วขึ้น

จัดระบบคิวรับบริการแบบ First come first
serve และระบบบัตรคิวอัตโนมัติ



ความพร้อมให้บริการ

แนวคิด (นามธรรม)

พัฒนาบุคลากรให้มีจริยวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ
ต่อตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน

การบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย

ข้าราชการต้องรักษาระเบียบวินัยของข้าราชการ

ข้าราชการต้องทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้
อย่างมีคุณภาพ เสร็จตามกำหนดเวลา

ระบบบริการภาคประชาชน
ที่ดีของเครือข่าย

แนวทางปฏิบัติ (รูปธรรม)

ให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนงานของตนเอง
โดยรายงานความคืบหน้า และงบประมาณ

ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน

รายงานความคืบหน้าในการทำงานแก่สาธารณชน

จัดเตรียมความพร้อมในการบริการของหน่วยงาน
ทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่

มีการเพิ่มชั่วโมงการบริการ และการบริการในวันหยุด
ตามความเหมาะสม และความเร่งด่วนของงาน



บัญชีรายชื่อหนังสือที่นายก ทักษิณแนะนำให้อ่าน



ต่อไปนี้เป็นรายชื่อหนังสือที่นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร แนะนำให้อ่าน ท่านที่สนใจลอง Checklist ดูนะครับว่า เล่มไหนที่ท่านอ่านแล้วบ้าง หรือเล่มไหนที่อยากจะอ่านหรือ เล่มไหนบ้างที่ไม่เคยได้อ่านว่ามีหนังสือชื่อแบบนี้บ้าง อยากู้เท่าทันท่านนายก ต้องอ่านหนังสือที่นายกแนะนำ

กลุ่มหนังสือที่นายกกล่าวถึงครั้งแรกช่วงปี พ.ศ. 2542-2544

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	สถานะภาพการอ่านจำนวน (เล่ม)			หมายเหตุ
		อ่านแล้ว	ยังไม่ได้อ่าน	ไม่เคยได้อ่าน	
1	Business @ The Speed of Thought				
2	พุทธศาสตร์ที่ข้าพเจ้ารู้จักในทางการเมือง				
3	A History of Knowledge				
4	ธรรมะกับการเมือง				
5	Asian Eclipse				
6	Dare to Fail				
7	The Crisis of Global Capitalism				
8	Young Millionaire				
9	Managing in the next Society				
10	Lateral Thinking				
11	Lateral Thinking for Management				
12	Six Thinking Hats				
13	The Road Ahead				
14	The Third Wave				
15	Rethink The Future				
16	The Guru Guide to The Knowledge Economy				
17	The Attention Economy				
18	Judo Strategy				
	รวม				

หากเคยอ่านเล่มไหนแล้ว **à** ได้ประยุกต์มาใช้ประโยชน์อะไรบ้าง ?

หากยังไม่ได้อ่าน **à** คิดว่าจะหามาอ่านหรือไม่ ? หากจะหามาอ่าน จะหามาอ่านเมื่อใด ?

หากไม่เคยได้อ่านชื่อหนังสือดังกล่าว **à** เพราะเหตุใด ? ยิ่งกับการตั้งหน้าตั้งตาทำงาน หรือยิ่งกับการทำอะไร จึงไม่เคยได้อ่าน **à** ลองหาเหตุผลอธิบายให้กับตัวเองลองดู

กลุ่มหนังสือที่นายกกล่าวถึงครั้งแรกช่วงปี พ.ศ. 2545

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	สถานะภาพการอ่านจำนวน (เล่ม)			หมายเหตุ
		อ่านแล้ว	ยังไม่ได้อ่าน	ไม่เคยได้อ่าน	
1	The Spirit of Capitalism				
2	The Protestant Ethic and The Spirit of Capitalism				
3	The War of Talent				
4	Next : Trends for The Near Future				
5	Good To Great				
6	The Mystery of Capital				
7	First Among Equal				
8	As The Future Catches You				
9	The New Leaders				
10	Primal Leadership				
11	The Math Gene				
12	Reinventing Government				
13	Innovation by Design				
14	Hoover's Vision				
15	Representing Consumers				
16	The Social Contract				
17	The Solutions Focus				
18	Execution				
	รวม				

หากเคยอ่านเล่มไหนแล้ว **a** ได้ประยุกต์มาใช้ประโยชน์อะไรบ้าง ?

หากยังไม่ได้อ่าน **a** คิดว่าจะหามาอ่านหรือไม่ ? หากจะหามาอ่าน จะหามาอ่านเมื่อใด ?

หากไม่เคยได้อ่านชื่อหนังสือดังกล่าว **a** เพราะเหตุใด ? ยิ่งกับการตั้งหน้าตั้งตาทำงาน หรือยิ่งกับการทำอะไร จึงไม่เคยได้อ่าน **a** ลองหาเหตุผลอธิบายให้กับตัวเองลองดู

กลุ่มหนังสือที่นายกกล่าวถึงครั้งแรก ช่วงปี พ.ศ. 2546

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	สถานะภาพการอ่านจำนวน (เล่ม)			หมายเหตุ
		อ่านแล้ว	ยังไม่ได้อ่าน	ไม่เคยได้ยิน	
1	The New Law of Demand and Supply				
2	The Myth of Excellence				
3	The Responsibility Virus				
4	The Power of Mind at Work				
5	What The Best CEOs Know				
6	Oliver Twist				
7	The Finest Judges Money Can Buy				
8	Winning The Merger Endgame				
9	Nanocosm				
10	IT's Alive				
11	Just Ask A Woman				
12	Leading At The Speed of Growth				
13	The EVA Challenge				
14	Beyond Budgeting				
15	Principle Centered Leadership				
16	To The Max				
17	Why Smart Executive Fail				
18	Why CEOs Fail				
19	The Blind Men and The Elephant				
20	Citizen Brands				
21	RE-IMAGINE!				
22	When You Say Yes But Mean No				
23	Compassionate Capitalism				
24	Zero Space				
25	Put The Moose on The Table				
26	Experimentation Matters				
27	Only The Paranoid Survive				
28	How to Succeed As A Lifestyle Entrepreneur				
29	The Next Big Thing Is Really Small				
30	Business 2010				
31	The Innovators Solution				
	รวม				

หากเคยอ่านเล่มไหนแล้ว **a** ได้ประยุกต์มาใช้ประโยชน์อะไรบ้าง ?

หากยังไม่ได้อ่าน **a** คิดว่าจะหามาอ่านหรือไม่ ? หากจะหามาอ่าน จะหามาอ่านเมื่อใด ?

หากไม่เคยได้อ่านหนังสือดังกล่าว **a** เพราะเหตุใด ? ยุ่งกับการตั้งหน้าตั้งตาทำงาน หรือยุ่งกับการทำอะไร จึงไม่เคยได้อ่าน **a** ลองหาเหตุผลอธิบายให้กับตัวเองลองดู

กลุ่มหนังสือที่กล่าวถึงครั้งแรก ช่วงปี พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	สถานะภาพการอ่านจำนวน (เล่ม)			หมายเหตุ
		อ่านแล้ว	ยังไม่ได้อ่าน	ไม่เคยได้อ่าน	
1	The Roaring Nineties				
2	Thin To Top				
3	Life Matters				
4	Strategy Maps				
5	The First 90 Days				
6	How To Change The World				
7	The World According To Peter Drucker				
8	The Third Opinion				
9	Upward Bound				
10	The Oil Factor				
11	โลกสีขาว				
12	On The Fly				
13	Scoring Points				
14	Into The Unknown				
15	Celebration of Fools				
16	Mind Power into The 21 st Century				
17	The Underdog Advantage				
18	The Art and Science of Interpreting Market Research Evidence				
19	Play to Your Strengths				
20	Dealing With Difficult People				
21	The 8 th Habit From Effectiveness to Greatness				
22	Ideas Are Free				
23	World Out of Balance				

24	The Six Fundamentals of Success				
25	Mass Affluence				
	รวม				

หากเคยอ่านเล่มไหนแล้ว **a** ได้ประยุกต์มาใช้ประโยชน์อะไรบ้าง ?

หากยังไม่ได้อ่าน **a** คิดว่าจะหามาอ่านหรือไม่ ? หากจะหามาอ่าน จะหามาอ่านเมื่อใด ?

หากไม่เคยได้อ่านหนังสือดังกล่าว **a** เพราะเหตุใด ? ยิ่งกับการตั้งหน้าตั้งตาทำงาน หรือยิ่งกับการทำอะไร จึงไม่เคยได้อ่าน **a** ลองหาเหตุผลอธิบายให้กับตัวเองลองดู

กลุ่มหนังสือที่นายกกล่าวถึงแต่ไม่สามารถระบุช่วงเวลาได้

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	สถานะภาพการอ่านจำนวน (เล่ม)			หมายเหตุ
		อ่านแล้ว	ยังไม่ได้อ่าน	ไม่เคยได้อ่าน	
1	แฮรี่ พอตเตอร์ กับ ศิลาอาถรรพ์(ตอนที่ 1)				
2	Rebuilding The Corporate Genome				
3	A Brief History of Time				
4	Building Public Trust				
5	The Heart of Change				
6	Intuition At Work				
7	Future of Asia				
8	จากคนตัวใหญ่สู่หัวใจดวงน้อย				
9	What's The Big Idea?				
10	Ten Deadly Marketing Sins				
11	รายงานการพัฒนามาคนของประเทศไทย				
12	First Thing First				
13	The Wisdom of TEAMS				
14	The Nokia Revolution				
15	The Iron Triangle				
16	Managing Risk				
	รวม				

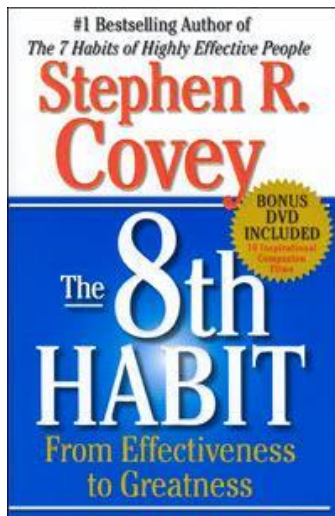
อ้างอิงรายชื่อหนังสือ จาก 109 หนังสือควรอ่าน จาก นายกฯ ทักษิณ

ด้วยความปรารถนาดีจาก เกสัชกรประชาธรรม์ แสนภักดี ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่

สากล - www.prachasan.com

The 8th Habit : From Effectiveness to Greatness

อุปนิสัยที่ 8 : จากประสิทธิผลสู่ความยิ่งใหญ่ !



โดย Stephen R. Covey

เรียบเรียงโดย ดนัย จันทรเจ้าฉาย

หนังสือแปลที่จะช่วยให้คุณค้นหา “เสียง” (Voice) ภายในของตัวเอง และบันทาลใจให้ผู้อื่นค้นพบ “เสียง” ภายในตัวเขา โดยผลงานเล่มนี้เป็นผลงานล่าสุดของ ดร.สตีเฟน อาร์ โคเวีย ผู้สร้างสรรค์มรดกทางความคิดระดับโลกด้านการพัฒนาตนเอง และสภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) หนังสือเล่มนี้จำหน่ายพร้อมกับมีแผ่นวีซีดีภาพยนตร์ที่สร้างแรงบันดาลใจคุณภาพระดับโลกจำนวน 8 เรื่องอภินันทนาการให้กับผู้อ่านด้วย ราคาจำหน่ายเล่มละ 440 บาท (ภาษาไทย) ส่วนฉบับภาษาอังกฤษ

ราคา 950 บาท (Asisbooks) ความหนาของหนังสือขนาด 519 หน้า

“หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับผู้ใฝ่ฝันจะเป็นนักบริหารธุรกิจ และใฝ่หาการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล ทั้งในสถานที่ทำงาน และที่บ้าน ต้องหามาอ่านให้ได้ โคเวียได้วางต้นแบบที่ยอดเยี่ยมของการจะประสบความสำเร็จได้ในสหัสวรรษใหม่ ทั้งทางด้านอาชีพการงาน และชีวิตส่วนตัว”

ดักกลาส อาร์ โคแนนท์ ประธานกรรมการและซีอีโอ
บริษัท Campbell Soup Co.

สารบัญ

บทที่ 1 ความทุกข์

บทที่ 2 ปัญหา

บทที่ 3 ทางแก้ไขปัญหา

ภาค 1 ค้นพบ “เสียง” ภายในตัวเอง

บทที่ 4 จงค้นหา “เสียง” ภายในตนเอง

พรสวรรค์เปรียบเสมือนของขวัญที่ยังไม่ได้แกะกล่อง

บทที่ 5 จงแสดง “เสียง” ภายในของตน

แสดงวิสัยทัศน์ วินัย ไฟในตัว และมโนธรรมออกมา

ภาค 2 เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค้นพบ “เสียง” ในตัวเอง

บทที่ 6 เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค้นพบ “เสียง” ภายในของตน

คือ ปัญหาท้าทายผู้นำ

การมีจุดมุ่งหมาย-การเป็นแบบอย่าง และการกำหนดทิศทาง

บทที่ 7 เสียงแห่งการสร้างแรงจูงใจ - จงเป็นปลายทางเสีย

บทที่ 8 เสียงแห่งความน่าเชื่อถือ - การทำตนเป็นแบบอย่างให้มีลักษณะนิสัย และ
ความสามารถที่ดี

บทที่ 9 เสียงภายใน และความรวดเร็วของการไว้วางใจ

บทที่ 10 การผสานเสียง - การค้นหาทางเลือกที่สาม

บทที่ 11 เสียงที่เป็นหนึ่งเดียวกัน - การกำหนดทิศทาง โดยมีวิสัยทัศน์ ค่านิยม และกล
ยุทธ์ร่วมกัน

**การนำนโยบายลงสู่ปฏิบัติ - การปรับแนวทางให้สอดคล้อง และการปลดปล่อย
ศักยภาพ**

บทที่ 12 เสียงและวินัยในการนำนโยบายไปปฏิบัติ -

การปรับเปลี่ยนเป้าหมายและระบบเพื่อให้เกิดความต้องการ

บทที่ 13 เสียงที่ปลดปล่อยศักยภาพ - การปลดปล่อยไฟในตัวและพรสวรรค์

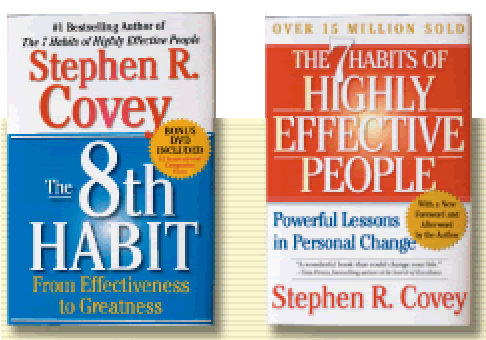
ยุคแห่งปัญญา

บทที่ 14 อุปนิสัยที่ 8 และจุดตกกระทบ

บทที่ 15 ใช้เสียงภายในตัวเราอย่างชาญฉลาดเพื่อรับใช้ผู้อื่น

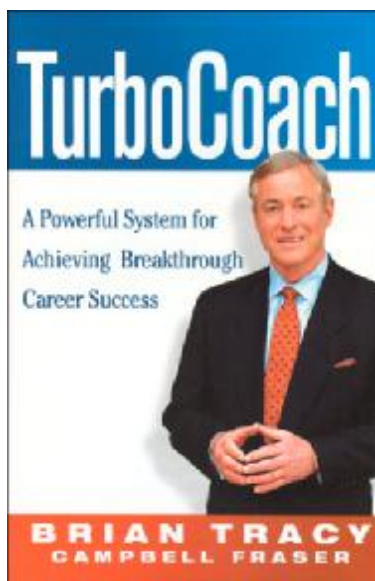
บุคคลแบบองค์รวม ความต้องการทั้ง 4 ความฉลาด/สมรรถนะทั้ง 4 คุณลักษณะทั้ง 4 เสียง				
4				
กาย	การใช้ชีวิต	PQ	วินัย	ความต้องการ
สติปัญญา	การเรียนรู้	IQ	วิสัยทัศน์	ความสามารถพิเศษ
จิตใจ	การรู้จักรัก	EQ	ความรู้สึกแรงกล้า	ไฟในตัว
จิตวิญญาณ	การสร้างตำนานไว้	SQ	มโนธรรม	ผิดชอบชั่วดี

จากตารางนี้เป็นเพียงเรื่องราวบางส่วนในหนังสือ ลองหามาอ่านดู รับรองมุมมองการพัฒนาตนเองจะเปลี่ยนแปลงไป



หนังสือทั้งสองเล่มนี้จึงเป็นแหล่งความรู้ที่ทรงคุณค่า ที่ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล เราภาคภูมิใจในการแนะนำให้ท่านอ่าน เพื่อการพัฒนาความคิด พัฒนาอุปนิสัย พัฒนาทักษะด้วยพลังแห่ง “เสียง” ภายในตนเอง และการเกื้อหนุนให้คนรอบข้างของท่านได้ค้นพบ “เสียง” ของตนเอง เวลาไม่รอใครรีบไปหาซื้อมาอ่าน เพื่อก้าวผ่านประสิทธิภาพสูงสู่ความยิ่งใหญ่ (From Effectiveness to Greatness)

หนังสือที่ทรงพลังของ



Brian Tracy



แนะนำโดย เกษัชกรประชาสรรค์ แสนภักดี M.P.H. (ม.เชียงใหม่)

ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล (Glocalization Training Center)

ประธานชมรมนักอ่านเพื่อการเปลี่ยนแปลงจังหวัดขอนแก่น

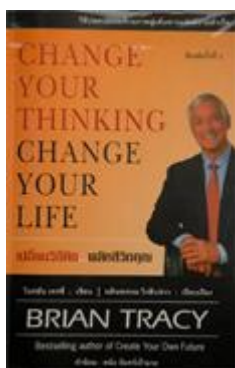
www.prachasan.com

มีหนังสือดีๆ ที่จะช่วยเปลี่ยนชีวิตของผู้อ่านมาแนะนำ หนังสือในชุดนี้เป็นหนังสือที่เขียนโดย นักเขียนชั้นนำฝีมือ ระดับโลก Brian Tracy (Speaker Author & Consultant) โดยรายการหนังสือที่นำมาแนะนำนี้ เป็นเพียงบางส่วนที่พอจะหาซื้ออ่านได้ตามร้านหนังสือชั้นนำทั่วไป (หนังสือที่แปลเป็นภาษาไทยแล้ว)

สำหรับผู้่านที่สนใจ ผลงานของ Brian Tracy เล่มอื่นๆ รวมทั้ง สื่อการพัฒนาค้นเองอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น Tape เสียง หรือ CD การฝึกอบรม สามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.briantracy.com มีข้อมูล น่าสนใจมากมาย รวมทั้งบทความเกี่ยวกับการพัฒนาค้นเองอีกจำนวนมากให้นำมาใช้งาน

รายชื่อหนังสือที่แนะนำ

1. Change Your Thinking Change Your Life เปลี่ยนวิธีคิด...พลิกชีวิตคุณ
2. Create Your Won Future อนาคตอยู่ในกำมือของคุณ
3. Goals! เป้าหมาย : วิธีได้ทุกสิ่งที่คุณต้องการ เร็วกว่าที่คุณคิดว่าจะเป็นไปได้
4. Eat That Fog กินกบตัวนั้นซะ
5. Get Paid More and Promoted Faster : ได้เงินเดือนสูงขึ้นเลื่อนตำแหน่งเร็วขึ้น **
6. เคล็ดลับของการสร้างผลงานชิ้นเลิศสำหรับ ธุรกิจ กอล์ฟ และชีวิต **



Change Your Thinking Change Your Life

เปลี่ยนวิธีคิด...พลิกชีวิต

วิธีปลดปล่อยศักยภาพสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จ

ราคา 250 บาท จำนวน 294 หน้า ISBN 974-92031-5-1

แปลและเรียบเรียง : นลินพรพรณ ไวลีปชาว

หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือ ที่จะมาช่วยกระตุ้นความคิดของผู้อ่านให้เห็นความสำคัญของพลังแห่งความคิดที่สามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างบนโลกนี้ โดยเฉพาะการพลิกชีวิตของเจ้าของความคิดที่มีการเปลี่ยนแปลง ใครที่กำลังมองหาหนังสือ สักเล่มที่จะนำทางให้กับความคิด หนังสือที่ช่วยชี้ช่องสู่อิสรภาพทางความคิด นี่คือนหนังสือที่ท่านรอคอยและกำลังมองหาอยู่ ในฐานะของผู้แนะนำหนังสือ ผมต้องบอกเลยว่า เล่มนี้มีดีทุกหน้า ทุกบรรทัด หากจะอ่านหนังสือ ประเภทนี้ได้ดี ผู้อ่านก็ควรจะเตรียมปากกาสี หรือดินสอไวซ์ิด เขียน ความคิดดีๆ ลงไปในหนังสือด้วย เพื่อจะได้ง่ายในการกลับมาทบทวนใหม่ เนื้อหาดลดเล่มจะมีค่าสำคัญๆ ของแต่ละตอน พิมพ์ให้เห็นเด่นชัด เช่น คำว่า จัดการทำรายการความฝันของคุณ เริ่มลงมือสำหรับอนาคตของคุณ เป็นต้น และท้ายบทแต่ละบทยังมีแบบฝึกหัดให้เราได้ทดลองคิด ทดลองเขียนอีกด้วย

สารบัญ

ความนำ- - - - ->12

บทที่ 1 เปลี่ยนวิธีคิด- - - - ->19

บทที่ 2 เปลี่ยนชีวิตของคุณ - - - - ->37

บทที่ 3 ฝันให้ไกล - - - - ->59

บทที่ 4 เลือกที่จะรวย - - - - ->73

บทที่ 5 ควบคุมชีวิตของคุณ- - - - - 101

บทที่ 6 ให้คำมั่นว่าจะเป็นเลิศ - - - - - 115

บทที่ 7 คนสำคัญกว่าสิ่งอื่น - - - - ->146

บทที่ 8 คิดอย่างอัจฉริยะ - - - - - 165

บทที่ 9 ปลดปล่อยพลังสมองของคุณ - - - - -> 185

บทที่ 10 เพิ่มพลังให้ความคิดของคุณ - - - - ->212

บทที่ 11 สร้างอนาคตของตนเอง - - - - ->236

บทที่ 12 มีชีวิตที่ดีเลิศ- - - - ->259

บทสรุป - - - - ->288

“เมื่อคุณได้ตัดสินใจว่าคุณต้องการทำอะไร จงทุ่มเททั้งหัวใจเพื่อทำสิ่งนั้นให้เป็นเลิศ และผลที่ตามมาคือคุณจะเป็นคนที่ไม่หยุดนิ่ง”

เปลี่ยนความคิด ด้วยการฝึกคิด เปลี่ยนชีวิตด้วย *การเปลี่ยนความคิด*



Create Your Own Future

อนาคตอยู่ในกำมือของคุณ

วิธีปราชญ์ 12 องค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง

สู่ความสำเร็จที่ไร้ขีดจำกัด

ราคาเล่มละ 320 บาท ความหนา 404 หน้า ISBN 974-92028-2-1

แปลและเรียบเรียง ศาสตราจารย์นายแพทย์ พยงค์ จุฑา

คุณเท่านั้นเป็นผู้กำหนดชะตาชีวิตของตนเอง นี่เป็นคำที่คุณจะพบได้ในหนังสือที่ทรงพลัง หนังสือที่จะบอกคุณว่า ทุกอย่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ไม่มีใครมากำหนดมันได้ คุณเท่านั้นจะเป็นผู้กำหนด การตัดสินใจของคุณคนเดียวเท่านั้น ข้อเสนอแนะดีๆ ในหน้าหนังสือ ผู้อ่านสามารถนำไปปฏิบัติ และกระตุ้นความคิดของตัวเองและคนรอบข้างได้เป็นอย่างดี

สารบัญ

บทนำ ศักยภาพของมนุษย์ไม่มีขอบเขตจำกัด

- 1 ความสำเร็จทำนายได้
- 2 หลักการที่ 1 ศักยภาพของคุณนั้นไร้ขีดจำกัด
- 3 หลักการที่ 2 ความชัดเจนเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง
- 4 หลักการที่ 3 ความรู้คือพลังอำนาจ
- 5 หลักการที่ 4 ความปราชญ์คือพลังพิเศษ
- 6 หลักการที่ 5 ทักษะคิดคือทุกสิ่งทุกอย่าง
- 7 หลักการที่ 6 ความสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง
- 8 หลักการที่ 7 เงินเป็นเรื่องสำคัญ
- 9 หลักการที่ 8 คุณคืออัจฉริยะ
- 10 หลักการที่ 9 ผลงานกำหนดรางวัล
- 11 หลักการที่ 10 ยึดวันนี้ให้มั่น
- 12 หลักการที่ 11 คุณสมบัติดีเป็นสิ่งสำคัญ
- 13 หลักการที่ 12 โชคชะตาเข้าข้างคนกล้า
- 14 บทสรุป : สร้างสรรค์ชีวิตของคุณให้เป็นงานชิ้นเอก

“ยิ่งคุณสร้างความคิดได้มากเท่าไร โอกาสที่คุณจะมีความคิดที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม ก็มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ”

“อนาคตของคุณไม่ได้ถูกกำหนดจากการที่คุณเป็นอะไรเมื่อวานนี้หรือ วันพรุ่งนี้ แต่มันถูกกำหนดโดยสิ่งที่คุณคิดและทำในขณะนี้”



GOALS!

เป้าหมาย

วิธีได้ทุกสิ่งที่คุณต้องการ

เร็วกว่าที่คุณคิดว่าจะเป็นไปได้

ราคา 250 บาท ความหนา 342 หน้า ISBN 974-91431-9-1

แปล วรธนา วงษ์ฉัตร

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับคนที่ต้องการก้าวไปสู่ความสำเร็จ ก้าวเดินไปข้างหน้าได้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ และเร็วกว่าคนอื่น มันจะช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทางสู่อนาคต เป็นปีๆ หรือหลายๆ ปี ใครที่กำลังมองหาหนังสือที่จะให้คำตอบนี้ ต้องอ่านเล่มนี้เลย เป้าหมายเป็นหนังสือ ที่จะช่วยให้ความชัดเจนของอนาคต เห็นภาพ สู่การปฏิบัติ ผู้เขียน จะชวนผู้อ่านให้กำหนดเป้าหมายให้เขียนเป้าหมายทุกๆ วัน ละ 20 เป้าหมาย หนังสือเล่มนี้จะเปรียบเสมือนแผนที่นำทาง Road map ไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จ

สารบัญ

บทนำ วันที่ชีวิตผมเปลี่ยนไป

- 1 ปลดปล่อยขีดความสามารถของคุณออกมา
- 2 เข้ารับผิดชอบและควบคุมชีวิตของคุณ
- 3 สร้างอนาคตของคุณเอง
- 4 ทำคุณค่าของคุณให้ชัดเจน
- 5 กำหนดเป้าหมายที่แท้จริงของคุณ
- 6 ตัดสินใจในจุดประสงค์แน่นอนที่สำคัญของคุณ
- 7 วิเคราะห์ความเชื่อของคุณ
- 8 เริ่มที่จุดเริ่มต้น
- 9 วัดความก้าวหน้าของคุณ
- 10 ขจัดอุปสรรค
- 11 เป็นผู้เชี่ยวชาญในวงการของคุณ
- 12 คบหาให้ถูกคน
- 13 วางแผนการกระทำ
- 14 บริหารเวลาของคุณให้ดี
- 15 ทบทวนเป้าหมายของคุณทุกวัน
- 16 นึกเห็นภาพเป้าหมายของคุณเป็นประจำ
- 17 กระตุ้นจิตเหนือสำนึกของคุณ
- 18 ทำตัวยืดหยุ่นตลอดเวลา
- 19 ไขความคิดสร้างสรรค์ที่คุณมีมาแต่กำเนิด
- 20 ทำอะไรบางอย่างทุกๆ วัน
- 21 ตี้อจกว่าคุณจะสำเร็จ

บทสรุป ลงมือทำวันนี้



Eat That Frog!

กินกบตัวนั้นซะ

21 วิธีอันยอดเยี่ยม เพื่อหยุดการผัดวันประกันพรุ่ง

และทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่มีน้อยลง

ราคา 160 บาท ความหนา 121 หน้า ISBN 974-904702-8

แปล วรธนา วงษ์จักร

ทำสิ่งที่สำคัญก่อน วันนี้เลย !!! หนังสือเล่มนี้จะช่วยบอกวิธีการทำงานกับเวลาคุณภาพที่คุณมีอยู่อย่างจำกัด ผู้เขียนเปรียบเปรยงานที่ยากๆ ที่ต้องลงมือทำ ต้องตัดสินใจทำว่า เหมือนกับ ไม่ว่าเราจะกินเดี๋ยวนี้หรือไม่กิน หรือกินเมื่อไหร่ เราก็จะต้องกินมันอยู่ดี แล้วทำไมไม่กินมันตอนนี้เลย คนตัวเล็ก สามารถกินช้างได้ทั้งตัวก็โดยการกินทีละคำ เช่นกันการจะทำงานให้เสร็จ ก็ต้องลงมือทีละอย่างๆ ทุกๆ วัน ไม่ผัดวัน ประกันพรุ่ง หนังสือเล่มนี้ จะช่วยให้คุณปรับวิธีคิดเรื่องการจัดการเวลาได้อย่างดี

สารบัญ

อารัมภบท

บทนำ : กินกบตัวนั้นซะ!

จัดโต๊ะ

วางแผนทุกวันไว้ล่วงหน้า

ใช้กฎ 80/20 กับทุกอย่าง

พิจารณาถึงผลที่จะตามมา

ฝึกวิธี ABCDE อย่างต่อเนื่อง

เน้นที่หัวใจของงาน

เชื่อฟังกฎแห่งประสิทธิภาพโดยความจำเป็น

เตรียมพร้อมอย่างรอบคอบก่อนเริ่มลงมือ

ทำการบ้านของคุณ

ใช้พรสวรรค์ของคุณเป็นอำนาจสู่ความสำเร็จ

มองหาตัวหน่วงเหนี่ยวมิให้ทำงานที่สำคัญของคุณ

เดินตามถ้ำน้ำมันทีละใบ

สร้างแรงกดดันให้กับตัวเอง

เพิ่มอำนาจส่วนตัวของคุณให้สูงสุด

กระตุ้นตัวเองให้ลงมือทำ

ฝึกนิสัยผัดวันประกันพรุ่งในทางสร้างสรรค์

ทำงานที่ยากที่สุดก่อน

แล้วและหันงานเป็นชิ้นเล็กๆ

สร้างเวลาขึ้นโต

สร้างสำนักแห่งความเร่งรีบ

ทำงานทุกอย่างทีละอย่าง

บทสรุป : จับมันรวมเข้าด้วยกัน

เกี่ยวกับผู้เขียน (Brian Tracy)

ไบรอัน เทรซี่ คือ นักพูดมืออาชีพ ผู้ฝึกอบรม ผู้ให้คำปรึกษา และเป็นประธานของไบรอัน เทรซี่ อินเตอร์เนชั่นแนล บริษัทที่ให้คำปรึกษาและจัดฝึกอบรม ตั้งอยู่ที่โซลียา ปิซ แคลิฟอร์เนีย เขาเป็นผู้หนึ่งที่สร้างตนเองสู่ความเป็นมหาเศรษฐีเงินล้านอีกด้วย

ไบรอันเรียนรู้อะไรของเขาด้วยความยากลำบาก เขาออกจากโรงเรียนมัธยมทั้งๆ ที่ยังไม่จบ และทำงานใช้แรงงานอยู่หลายปี เขาล้างจาน เลื่อยไม้เป็นกองๆ ขุดบ่อน้ำ ทำงานในโรงงาน วิดน้ำในไร่นา และกวาดกองฟางในทุ่งเลี้ยงวัว

ในช่วงกลางของยุค 20 เขาผันตัวเองไปเป็นเซลล์แมน และเริ่มไต่เต้าขึ้นไปในโลกแห่งธุรกิจของเขา ปีแล้วปีเล่ากับการศึกษาและประยุกต์ใช้ทุกๆ ความคิด วิธีการ และเทคนิคที่เขาสามารถจะหาได้ เขาทำงานในแบบของเขาจนกระทั่งได้เป็นเจ้าของที่หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการของบริษัทที่พัฒนาขึ้นไปทีละระดับยอดขาย 265 ล้านเหรียญต่อปี

ประวัติฉบับเต็ม หาอ่านได้จากหนังสือ ทั้ง 4 เล่มที่แนะนำ.....

หลักการอ่านหนังสือ (โดย ภก.ประชาสธรณ์)

หนังสือประเภทกระตุ้นความคิด หรือสร้างพลังในการคิด การทำงาน หากต้องการอ่านให้ได้ประโยชน์สูงสุด ผู้อ่านควรจะนำไปสอนคนอื่น หรือนำไปพูดคุยกับคนรอบข้างด้วย เพราะนั่นมันจะเป็นการทดสอบความเข้าใจของเราเป็นอย่างดี ในขณะที่อ่าน ควรจะทำตามขั้นตอนที่หนังสือแนะนำ เช่นเขาถามว่า สิ่งสำคัญที่สุดในชีวิตผู้อ่านคืออะไร ก็ควรจะตอบด้วยการเขียนลงไปบนหนังสือให้เสร็จก่อน ไม่ใช่เดี๋ยวค่อยกับมาอ่าน และเขียนอีกรอบ หากไม่ลำบากควรจะซื้อหลายๆ เล่ม เล่มหนึ่งไว้บ้าน เล่มหนึ่งไว้ในรถ อีกเล่มไว้ที่ทำงาน วางเมื่อไหร่ก็หยิบมันขึ้นมาอ่าน

หนังสือทุกเล่มเมื่ออ่านเสร็จ ควรจะได้นำมาประยุกต์ใช้ เพราะการที่เรารู้แต่นำมาปฏิบัติก็เท่ากับไม่รู้ การที่เราอ่านแต่นำมาปฏิบัติก็เท่ากับไม่ได้อ่าน

** หนังสืออีกสองเล่มที่เหลือหาซื้อได้ตามร้านหนังสือชั้นนำทั่วไป

ด้วยความปรารถนาดีจาก

ทีมงานวิชาการ

ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

Glocalization Training Center

Your Dream, We Do

11 หมู่ 8 บ้านหนองโจด ตำบลบ้านเป็ด

อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

www.glocalization.org

หนังสืออ่านเพิ่มเติม

1. การเยียวยาด้วยหัวใจ ถักทอข่ายใยชีวิต. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. มีนาคม 2548
2. Competency Dictionary. อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. กุมภาพันธ์ 2548
3. อุปนิสัยที่ 8 : The 8th Habit . Stepen R. Covey . มีนาคม 2548
4. 17 เครื่องมือนักคิด Problem Solving Devices . วันรัตน์ จันทกิจ. สิงหาคม 2546
5. Six Thinking Hats หมวก 6 ใบ คิด 6 แบบ. Edward de Bono. กรกฎาคม 2546
6. คิดเชิงครู ตัวอย่าง เลโอนาร์โด ดา วินชี. ไมเคิล เกล็บ. มกราคม 2548
7. Good to GREAT จากบริษัทดีสู่ความเป็นบริษัทที่ยิ่งใหญ่. จิม คอลลินส์. ตุลาคม 2546
8. สร้างทีมงานให้เวิร์ก : Making Teams Work. Micheal Maginn. 2548
9. CRM วิธีของ ฮาร์วาร์ด : CRM – The Right Way . Harvard Business Review. กันยายน 2547
10. จัดการ CRM ให้ได้ผล . Frederick Newell. มกราคม 2548
11. 109 หนังสือควรอ่าน จาก นายกทักษิณ. บ้านพิษณุโลก. 2548
12. ช้างกับกิ่งไม้ 2 The Great Escape พัฒนาชีวิต พิชิต ชัยชนะ. Geoff Thomson. กุมภาพันธ์ 2548

เล่มอื่นๆ เพิ่มเติมติดตามได้จาก www.prachasan.com