

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าประชุม /อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล  กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมย์	ตำแหน่ง : นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	ฝ่าย: สำนักงานผู้อำนวยการ
ชื่อ - สกุล : นางสาวอุมาพร นาคะวัจนะ	ตำแหน่ง : พนักงานบริการชำนาญงาน	ฝ่าย: สำนักงานผู้อำนวยการ
ชื่อหลักสูตร : อบรมหลักสูตร “กลยุทธ์สร้างความผูกพันของบุคลากร” รุ่นที่ 1		
วันเดือนปี	9 – 10 มีนาคม 2566	
สถานที่จัด	ในรูปแบบออนไลน์	
หน่วยงานผู้จัด	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	
ค่าใช้จ่าย	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input checked="" type="checkbox"/> มี จำนวน 7,013.85 บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="checkbox"/> แผ่นดิน <input checked="" type="checkbox"/> เงินรายได้ <input type="checkbox"/> งบอื่นๆ (ระบุ).....	
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับ <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> ไม่มี	

**สรุปสาระสำคัญ :**

วิทยากรบรรยายโดยคุณฉันทลักษณ์ มงคล ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และคุณดุจดาว ดวงเด่น ด้าน HRM & HRD สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

**วัตถุประสงค์**

1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
2. เรียนรู้วิธีการสำรวจและเทคนิคการวิเคราะห์ระดับความผูกพันและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
3. ฝึกวิเคราะห์หา Pain point จากข้อมูลผลสำรวจเชื่อมโยงกับบริบทขององค์กรในมิติต่าง ๆ
4. เรียนรู้การวางแผนเสริมสร้างความผูกพันเพื่อสร้าง Employee Experience ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

**NEXT NORMAL NEW WAY OF WORK**

Work from anywhere	ทำงานได้จากทุกที่
Work for all	ทำงานได้หลายอย่าง
Work smarter	ทำงานอย่างชาญฉลาด
Results Oriented	มุ่งเน้นผลลัพธ์

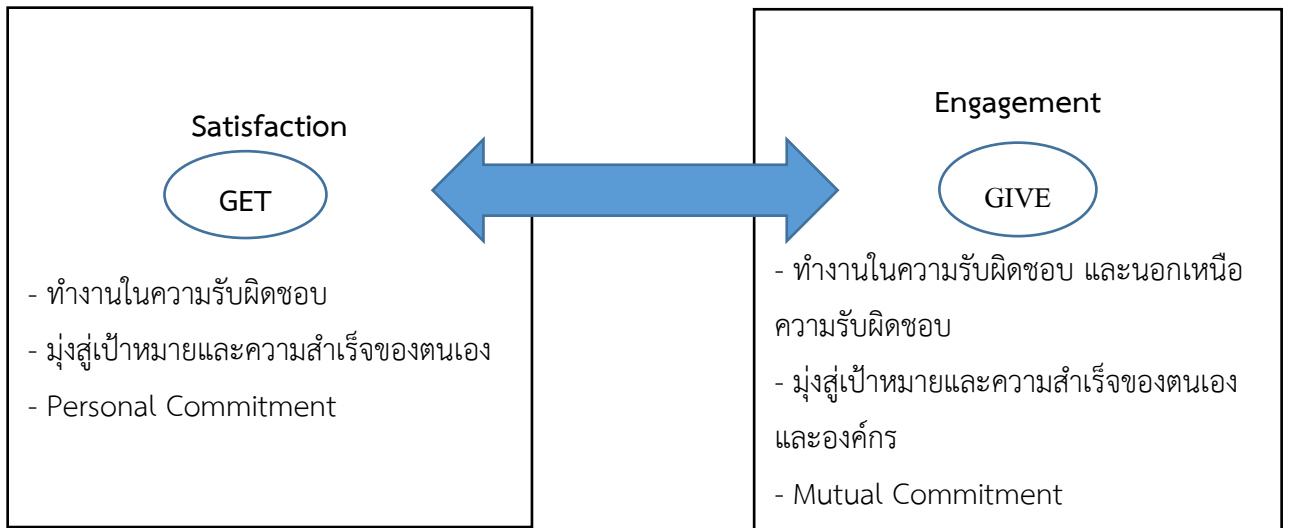
## ทำไมองค์กรยุคใหม่ให้ความสำคัญกับ Workforce Engagement



### ปัญหาการทำ Workforce Engagement ขององค์กร

- บุคลากรขาดความเข้าใจ
- ขาดการวางแผนที่ดีในการดำเนินงาน
- ขาดการสื่อสารสร้างความเข้าใจ
- ไม่กำหนดเวลาแน่นอน
- พนักงานมีทัศนคติไม่ดีต่อองค์กร
- รูปแบบ เครื่องมือ เทคโนโลยี ไม่เหมาะสม
- ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง
- ขาดการสนับสนุนจากผู้นำ
- ไม่โปร่งใส
- ดำเนินการแค่ Survey
- ไม่มีการดำเนินการปรับปรุง
- ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง

## แนวคิด Workforce Engagement Model



### พฤติกรรมของพนักงานต่อความผูกพัน

#### Actively Disengaged

- ทักคนที่ไม่ดีต่องาน
- แสดงพฤติกรรมไม่ดี
- บ่นทอนเพื่อนร่วมงาน
- ก่อกวนผู้อื่น
- มาสาย/ขาดงานบ่อย
- ทำงานแบบไปวันๆ
- มององค์กรในแง่ลบ
- ต่อต้านองค์กร
- ทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

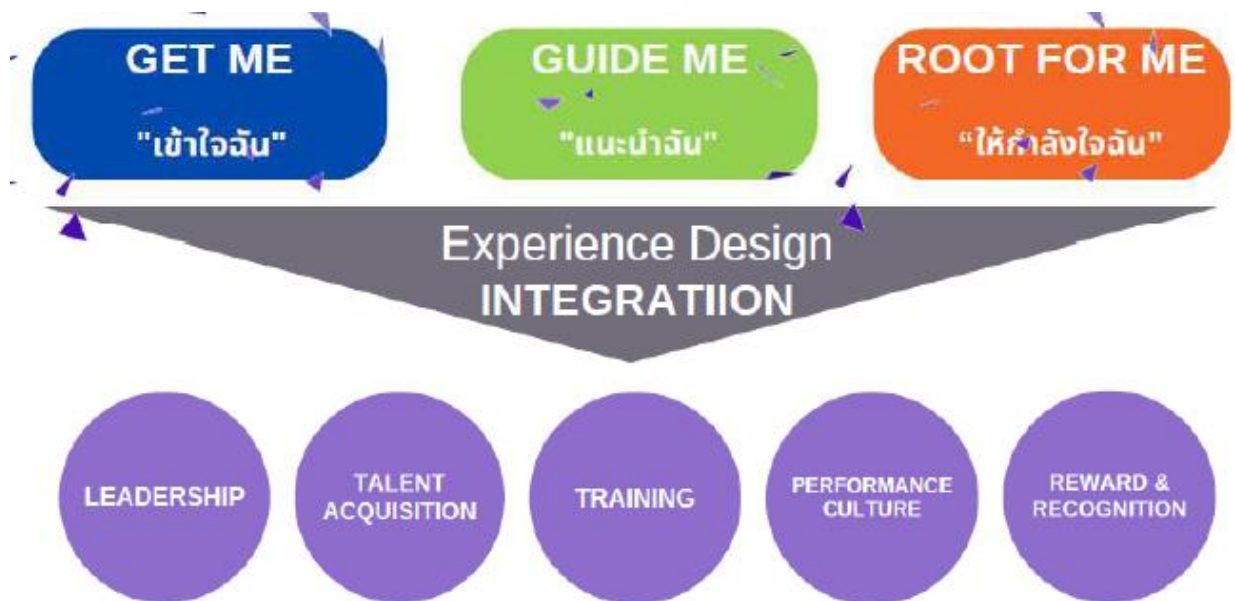
#### Not Engaged

- ทำงานตามเวลา
- ทำแค่ที่ได้รับมอบหมาย
- ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ไม่มีส่วนร่วม
- ขาดความคิดสร้างสรรค์
- ไม่พยายาม ทุ่มเท

## Engaged

- รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง
- มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน
- มีแรงจูงใจที่จะทำเกินมาตรฐาน
- อยากจะเรียนรู้และอยากทำสิ่งใหม่ ๆ
- คิด แก้ไข ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็มืออาชีพ
- รู้ว่างานที่ทำเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร

### แนวคิดการเสริมสร้างความผูกพัน



### กระบวนการสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

#### ระยะที่ 1 : CHECK UP

ขั้นตอนการตรวจเช็คปัญหาที่ส่งผลให้พนักงานรู้สึก เช่น ไม่ภูมิใจ ไม่เชื่อมั่น ไม่อยากทุ่มเทให้กับองค์กร ผ่านแบบสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจ รูปแบบ online ด้วยคำถามและการวิเคราะห์ของผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยโดยตรง

#### ระยะที่ 2 : IMPROVEMENT

ทีมที่ปรึกษาจะช่วยวิเคราะห์ผลการสำรวจเชิงลึก เพื่อให้มุมมองและโอกาสปรับปรุงในการจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน รวมถึงการออกแบบประสบการณ์ใหม่ ๆ (Employee Experience) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ

### ระยะที่ 3 : MEASUREMENT

เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดระดับองค์กรที่สำคัญอย่างนัยสำคัญด้วยสมมติฐาน ที่เชื่อว่าหากประเด็นที่พนักงานไม่พึงพอใจ ได้รับการปรับปรุง จะส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินการขององค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งต้องพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่นด้วย และควรจะมีการติดตามผลเป็นระยะด้วย Pulse Survey

### Workforce Engagement เป็นความรับผิดชอบของทุกคน

#### LEADERSHIP

ผู้นำองค์กร คือผู้สนับสนุนความผูกพันของพนักงาน คือนักทรงพลังที่มีอิทธิพลและผู้สนับสนุนวัฒนธรรมความผูกพัน ความเป็นผู้นำต้องยอมรับและสนับสนุนความผูกพันของพนักงาน และเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานในทุกระดับด้วย

#### HR

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรเป็นเจ้าของความคิดริเริ่มด้านความผูกพันของพนักงาน และให้ผู้จัดการและพนักงาน รับผิดชอบ โดยทีม HR อยู่เบื้องหลังเพื่อให้แน่ใจว่าทุกอย่างดำเนินไปอย่างราบรื่น รวมถึงการเลือกที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้าน ความผูกพันที่เหมาะสม การใช้เครื่องมือและกระบวนการต่าง ๆ และการจัดการความต้องการในแต่ละวันและเหตุการณ์ที่ เกี่ยวข้องกับความพยายามในการสร้างความผูกพัน

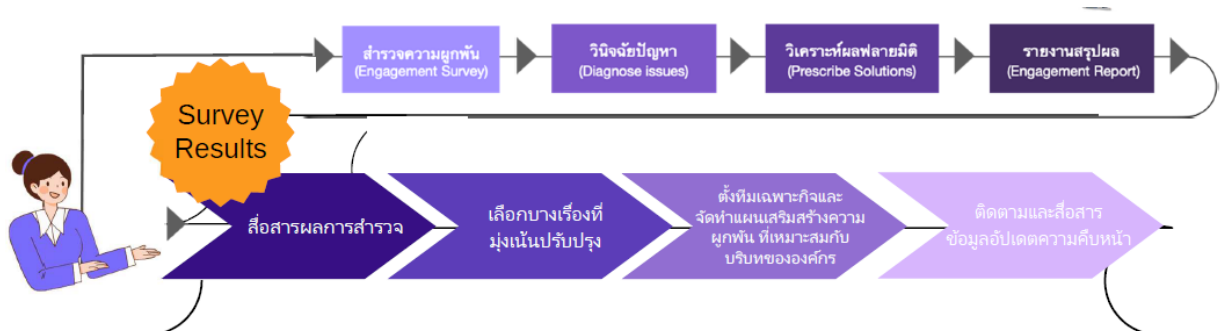
#### MANAGERS

ผู้จัดการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานมากกว่าใคร พวกเขาจึงควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานแต่ละคน รับรู้ถึง ข้อเสนอแนะที่สำคัญ เพื่อช่วยให้พนักงานพัฒนาและเติบโต ผู้จัดการต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเติบโต และมีความผูกพันอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงของพนักงานสำหรับข้อกังวลและข้อเสนอแนะ

#### EMPLOYEES

พนักงานเป็นกระบอกเสียงในแนวทางและเป็นสายตาใจขององค์กร ใน Employee Experience องค์กรต้องฟังพนักงานในการให้ข้อมูลเชิงลึก ตรงไปตรงมา และนำไปใช้ปรับปรุงได้จริง จากนั้นท้าทายให้พวกเขาเข้าร่วมกลุ่ม เพื่อระดม ความคิดเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์เพื่อจัดการกับข้อกังวลหลักของพวกเขา

### Workforce Engagement Post Survey Action



## Engagement drivers

**ตัวขับเคลื่อนความผูกพัน – ปัจจัยความผูกพัน** คือ คำถามแบบโน้มน้าวใจ หรือรายการที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ของความผูกพันมากกว่ารายการสำรวจอื่น ๆ เช่น การสื่อสาร ความไว้วางใจในความเป็นผู้นำ การจัดการการเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพของผู้จัดการ ความรู้สึกมีค่า ความต้องการส่วนบุคคล เป็นต้น

**ปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ (Top Drivers)** คือ รายการปัจจัยที่เราสามารถดำเนินการเพื่อส่งผลต่อความผูกพัน ซึ่งจะสร้างผลกระทบได้มากที่สุด ตัวอย่างปัจจัยความผูกพัน อาจเป็น “ผู้จัดการของฉันเป็นผู้ฟังที่ดี” “ฉันรู้สึกสบายใจที่จะแบ่งปันความคิดเห็น เมื่อผู้จัดการของฉันเป็นผู้ฟังที่ดี” หรือ “ฉันรู้สึกมีค่าจากหัวหน้างานของฉัน” หมายความว่า การทำตามขั้นตอนเพื่อพัฒนาทักษะการฟังของผู้จัดการ หรือแสดงความขอบคุณสำหรับทีม จะกระตุ้นให้พนักงานของคุณมีความผูกพันมากขึ้น ปัจจัยความผูกพันทั้งหมดจะส่งผลต่อความผูกพัน กฎแห่งสำคัญคือ การระบุและดำเนินการกับปัจจัยความผูกพันที่จะสร้างความแตกต่างให้ได้มากที่สุด คุณสามารถเลือกปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ ในข้อมูลแบบสำรวจความผูกพันของคุณ

ความผูกพันเป็นองค์ประกอบสำคัญหลักของประสบการณ์ของพนักงาน เป็นส่วนสำคัญที่สุดของจิ๊กซอว์ในการปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงาน กลยุทธ์ความผูกพันช่วยส่งเสริมความมุ่งมั่นต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร การนำกลยุทธ์ความผูกพันไปใช้ ไม่ได้แปลว่าพนักงานจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะกลยุทธ์เพียงอย่างเดียวไม่สามารถรับประกันประสบการณ์เชิงบวกได้ หากองค์กรไม่ปรับปรุงปัจจัยอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น วัฒนธรรมการทำงาน โอกาสในการเติบโต และรูปแบบการจัดการ

### ทำอย่างไรให้พนักงาน Engagement

- สื่อสารวิสัยทัศน์องค์กร
- แจ้งเป้าหมายกลยุทธ์ให้ทราบ
- ติดตามสถานะ update ผลงานของบุคคล ทีมงาน องค์กร
- หาเวลาคุยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของแต่ละคนที่ช่วยให้เป้าหมายสำเร็จ (Feeling Valued)
- รับรู้ results/efforts โดยชื่นชม ยกย่อง ให้รางวัล
- ให้พนักงานมีความยืดหยุ่นและมีอิสระ
- ได้รับโอกาสเติบโตตามสายอาชีพที่ควรเป็น
- ให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความสามารถมากขึ้น
- ดำเนินการสำรวจพนักงานเพื่อรับคำติชมจากพนักงาน

### เทคนิคการตั้งคำถามในแบบสำรวจให้เข้าใจตรงกันและตรงประเด็น

#### Relevance

- กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร
- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ
- จะใช้หลักสถิติใดในการวิเคราะห์ข้อมูล

### Structure

- คำถามให้เลือก และคำถามปลายเปิด
- ใช้คำถามง่าย ไม่ถามซ้ำ
- มีตัวเลือก N/A
- ตัวเลือกรมีความสม่ำเสมอ

### Flow

- ขั้นตอนง่าย ไม่ซับซ้อน
- กระตุ้นให้เกิดความอยากรตอบ
- จัดกลุ่มแบบสำรวจ
- คำถามสำคัญควรอยู่ต้น ๆ
- ใช้เวลาตอบไม่นาน

### Clarity

- ถามประเด็นเฉพาะเจาะจงตามเป้าหมาย
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- เหมาะสมกับผู้ตอบ
- สั้น กระชับ ได้ใจความ
- มีประเด็นเดียว

### Look & Feel

- ดึงดูดให้อยากรตอบ
- บอกวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน
- แสดงสถานการณ์ตอบ Real-time

### **การจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน**

1. ทบทวนผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
2. เลือกประเด็นสำคัญที่จะปรับปรุง
3. หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
4. กำหนดแผนส่งเสริมความผูกพัน
5. ติดตามและรายงานความก้าวหน้าการปรับปรุง

## ความแตกต่างของความผูกพันของพนักงาน และประสบการณ์ของพนักงาน

**ความผูกพัน** หมายถึง จุดติดต่อ (Touchpoints) แต่ละจุดที่วัดได้ระหว่างพนักงานกับองค์กร อย่างไรก็ตามในทางตรงกันข้ามประสบการณ์ของพนักงาน เป็นภาพรวมของการเดินทางของพนักงานที่เชื่อมต่อกันทั้งหมด ครอบคลุมทุกช่วงเวลาของความผูกพัน

**ประสบการณ์ของพนักงาน** คือ สิ่งที่ต้องครุ่นคิดเพื่อให้ชีวิตการทำงานของพนักงานง่ายขึ้น ในขณะที่ความผูกพันคือ ผลลัพธ์ที่องค์กรได้รับจากพนักงานคนนั้น ดังนั้นเพื่อให้บรรลุความผูกพันของพนักงานตามเป้าหมายองค์กร จะต้องพยายามสร้างประสบการณ์ที่ดีของพนักงานที่สอดคล้องกับแบรนด์ การจัดการความผูกพันของพนักงาน และประสบการณ์ของพนักงานเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจว่าพนักงานของเรา ความต้องการจากการทำงาน และพฤติกรรมที่เรากำลังมองหาสำหรับพนักงานในอนาคต เราจะเข้าใจความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของพวกเขา และรู้ว่าพวกเขาต้องมีประสบการณ์อะไรบ้างจะมีความผูกพันได้ดี





ประโยชน์ที่ได้รับ :

ทำให้มีความรู้และเข้าใจแนวคิดในการสร้างความผูกพันสำหรับไปปรับใช้ในองค์กร ได้เรียนรู้และสำรวจการวิเคราะห์ระดับความผูกพันเพื่อเชื่อมโยงกับบริบทขององค์กรในมิติต่าง ๆ

หัวข้อการปรับปรุง/พัฒนา

รายงานผลการปรับปรุง/พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ :

เห็นควรให้นำขึ้นบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง (<http://lib.swu.ac.th/index.php/about-us/activity-qualityassurance/report-self>) เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบต่อไป

ผู้รายงาน..... แสงจันทร์ ทวนอารมย์  
(นางสาวแสงจันทร์ ทวนอารมย์)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ผู้รายงาน..... อุมมาพร นาคะวิจนะ  
(นางสาวอุมมาพร นาคะวิจนะ)  
พนักงานบริการชำนาญงาน  
วันที่ 19 มิถุนายน 2566

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

นำความรู้ที่ได้รับจากโครงการ มาวัดคะแนนวางแผน สหกรณ์ชุมชนหรือองค์กร เพื่อส่งเสริม  
ความผูกพันต่อองค์กร ก็นั่นแหละ ให้มีทัศนคติเชิงบวก มีแรงจูงใจ ทุ่มเท มุ่งผลสัมฤทธิ์  
ในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ..... พัชจรี รุ่งเรือง

(นางสาวพัชจรี รุ่งเรือง)

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการ

วันที่ 19 มิถุนายน 2566

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวีวรรณ วรรณวิไชย)

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 21 มิ.ย. 2566

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่าย
  2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
  3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
  4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
  5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ