

การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

QUIZ 1

- โปรดตอบคำถามทั้ง 10 ข้อต่อไปนี้ให้ตรงกับความจริงที่ท่านเป็นหรือทำมากที่สุด แต่ละข้อไม่มีคำตอบใดถูกต้องที่สุด นี่ไม่ใช่แบบทดสอบความสามารถหรือทักษะว่าเก่ง/หรือไม่เก่ง แต่เป็นแบบทดสอบบุคลิกลักษณะการทำงาน ของท่านเองว่ามีวิธีการบริหารงานแนวไหน ค่ะแนจจากการตอบคำถามท่านสามารถเก็บเป็นความลับไว้กับตนเอง ไม่ต้องบอกใคร ทั้งนี้สถานการณ์หรือคำตอบต่างๆในแต่ละหัวข้อ ให้สมมติว่าท่านทำได้ตามนั้นโดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ

1. เช้าวันหนึ่ง มีงานประชุมสำคัญมาก สมาชิกในทีมที่มีบทบาทสำคัญมากๆ ของท่าน 2 คน โทรมาขอลาป่วย ท่านจะ...

- a. โทรกลับและพยายามโน้มน้าวชักจูงให้เข้ามาช่วยงานให้ได้
- b. เข้าไปช่วยลูกทีมที่เหลือเพื่อเตรียมงานให้เสร็จ
- c. ประชุมด่วนสั้นๆ เพื่อเกลี้ยกล่อมหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่
- d. เรียกสมาชิกในทีมที่ไว้ใจที่สุดและขอให้เขาเป็นผู้รับผิดชอบสั่งการ

2. ขณะที่กำลังเร่งทำรายงานสำคัญเพื่อให้ทันกำหนดส่ง ท่อน้ำแตก น้ำทะเลลักเข้าท่วมทั้งชั้น ซึ่งอาจทำให้คอมพิวเตอร์เสียหาย ท่านจะ...

a. เข้ากุ๊กกั๊ สืบค้นวิธีซ่อมท่อน้ำ จัดการซ่อมด้วยตนเองเพื่อที่ทีมจะได้ทำงานไป โดยไม่มีการสะดุด

b. โทรหาช่างประปาด่วน และคุมการซ่อมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้แน่ใจว่าจะซ่อมให้เสร็จได้เร็วที่สุด

c. ระดมความคิดจากสมาชิกในทีมเพื่อหาวิธีการที่จะทำให้งานดำเนินต่อไปได้ อย่างไม่สะดุด

d. บอกลูกทีมให้คว้า laptop ส่งผู้ช่วยให้จองห้องที่ฟ้าไทยแล้วย้ายไปนั่งทำงาน ที่นั่น

3. ในการประชุมประจำไตรมาส ท่านมีหน้าที่เป็นผู้กล่าวสุนทรพจน์และกำหนดแนวทางสำหรับระยะเวลาที่เหลือของปี สุนทรพจน์ของท่านจะเน้นไปที่...

- a. ชื่นชมทีมงานของท่านว่าเก่งขนาดไหน และท่านมีความสุขในการทำงานกับทีมอย่างไร
- b. ค่านิยมของทีมในการทำตามนโยบายขององค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- c. ความสำคัญที่ผู้ร่วมงานทุกคนจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และช่วยให้องค์กรก้าวไปอย่างล้ำหน้า
- d. ประเด็นใหม่ๆของงานด้านการศึกษา และหน่วยงานของท่านจะสามารถก้าวเป็นผู้นำในอนาคตได้อย่างไร

4. ลูกน้องเดินเข้ามาในห้อง พบว่าท่านกำลังจดจ่ออ่าน...

- a. คู่มือนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย เพื่อที่ท่านจะได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้ทัน
- b. นิตยสารด้านการศึกษาหรือหนังสือเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- c. หนังสือชีวประวัติของบุคคลที่สร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน
- d. หนังสือฮิตเกี่ยวกับแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลกปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

5. ทีมงานของท่านเพิ่งเจอปัญหาร้ายแรงทำให้ทุกอย่างสะดุดชะงักไปหมด ท่านเรียกทุกคนเข้าประชุม เมื่อจบประชุม ลูกทีมของท่าน....

- a. กลับไปที่โต๊ะอย่างเงียบๆ ยังรู้สึกกังวลอยู่ แต่สงบลงกว่าเดิมมาก
- b. พุ่งเข้าไปใส่คอมพิวเตอร์ ทำงานตามคำแนะนำของท่านอย่างตั้งอกตั้งใจ
- c. ปึงไอเดียใหม่ๆ มาผสมกับไอเดียที่ท่านเสนอ
- d. กลับไปทำงานด้วยความตื่นเต้น ต่อให้ต้องเริ่มต้นจากศูนย์ใหม่ก็ยอม ถ้าจำเป็นจริงๆ

6. จากการประเมินผลรอบล่าสุด ทีมงานของท่านมีผลงานโดดเด่นทะลุเป้าทุกตัวชี้วัด ท่านจะ...

- a. เลี้ยงอาหารกลางวันมื้อใหญ่กับลูกทีม
- b. กล่าวคำปลุกใจด้วยคำพูดที่ให้ความสำคัญกับการทุ่มเทของลูกทีมแต่ละคนทุกคน
- c. จัดปาร์ตี้แสนสนุกมื้อเย็นพร้อมตั้งเป้าตัวชี้วัดใหม่สำหรับการประเมินรอบต่อไป
- d. วางแผนพาไปเที่ยวนอกสถานที่ ซึ่งจะมีกิจกรรมสนุกสุดเหวี่ยง และมีการวางวิสัยทัศน์สำหรับ เป้าหมายระยะยาวใหม่

7. ตลอดสัปดาห์ท่านทำงานมาหนักมาก แต่ก็พอใจกับผลงานที่ออกมา เมื่อวันหยุดมาถึง ท่านจะ...

- a. ให้อาหารรางวัลตนเองด้วยการนอนตลอดวันเสาร์
- b. ส่งอีเมลถึงลูกทีมทุกคนตั้งแต่เย็นวันศุกร์ด้วยความ “ขอบคุณทุกคน พวกเราทำได้ดีมาก”
- c. ใช้เวลาวันอาทิตย์นั่งคิดไอเดียที่จะทำให้ดีกว่าเดิมขึ้นไปอีก
- d. ใช้เวลาตอนเช้าของเสาร์-อาทิตย์นั่งคิดถึงโปรเจกต์ใหม่ที่จะไปเล่าให้ทุกคนฟังในเช้าวันจันทร์

8. หัวข้อสัมมนาใดต่อไปนี่ที่ท่านสนใจจะเข้าร่วมมากที่สุด

- a. การสร้างประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน
- b. Employee empowerment and growth การให้อำนาจแก่พนักงานและความก้าวหน้า
- c. การสร้างทิศทางความก้าวหน้าในอาชีพ
- d. ประชุมโต๊ะกลมของผู้บริหารทางการศึกษา ผู้ที่มีชื่อเสียงในแวดวงการศึกษา และการสร้าง เครือข่าย

- 9. หากท่านมีความจำเป็นที่จะต้องไม่ต่อสัญญากับลูกน้องคนหนึ่ง เนื่องจากผลงานไม่ดีมากๆ แต่ลูกน้องผู้นี้ เป็นที่ชอบพอของทุกคนรวมทั้งตัวท่านด้วย หลังจากแจ้งข่าวร้ายเสร็จ ท่านจะ...
 - a. ให้กำลังใจว่าเขา/เธอยังมีความสามารถดีๆที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จที่หน่วยงานอื่น
 - b. เสนอที่จะเขียนจดหมายแนะนำเพื่อใช้ในการสมัครงานที่อื่น
 - c. ให้ชื่อและเบอร์โทรติดต่อกับหน่วยงานที่น่าจะเหมาะสมกับความสามารถของเขา/เธอ
 - d. พาไปเลี้ยงข้าวและคุยกันถึงงานที่เขา/เธอน่าจะทำได้ดีและมีความสุข

10. ลูกทีมคนหนึ่งขอคุยเรื่องการขอเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งในความเห็นของท่าน
ตอนนี้ความสามารถของเขา/เธอ ยังไม่ถึงขั้น ท่านจะ...

- a. แนะนำอย่างสุภาพว่าให้รออีกสักปีน่าจะพร้อมกว่านี้
- b. อธิบายว่าต้องมีทักษะอะไรบ้าง และให้ลองทำบททดสอบตัวเองดู
- c. ช่วยเขา/เธอวางแผนในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและติดตามความก้าวหน้า
- d. บอกถึงงานตำแหน่งอื่นที่เขา/เธอมีศักยภาพแต่ไม่เคยนึกถึงมาก่อน และทำให้เขา/เธอรู้สึกกระตือรือร้นที่จะลองหันไปด้านนั้น

การให้คะแนน

- ทุกข้อที่ตอบข้อ a ให้ 1 คะแนน
- ทุกข้อที่ตอบข้อ b ให้ 2 คะแนน
- ทุกข้อที่ตอบข้อ c ให้ 3 คะแนน
- ทุกข้อที่ตอบข้อ d ให้ 4 คะแนน

Manager or Leader?

- องค์การต้องการทั้งผู้นำที่เก่งและผู้จัดการที่เก่ง แต่คนส่วนใหญ่ไม่สามารถเป็นทั้งผู้นำที่เก่งและผู้จัดการที่เก่งในเวลาเดียวกันได้ คะแนนที่ได้จะเป็นแนวทางที่บอกว่าท่านเก่งไปทางด้านใด

10-15 คะแนน

- ท่านเป็น manager ที่มีความเห็นอกเห็นใจลูกน้อง เข้าใจกฎระเบียบเป็นอย่างดีและพยายามที่จะทำตามกฎ ท่านเป็นผู้คอยให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ท่านเป็นบุคลากรที่มีค่าสำหรับองค์กรเนื่องจากไม่เคยสร้างปัญหาใดๆและเป็นผู้ที่มีความอดทนสูง ท่านทำให้งานดำเนินงานอย่างราบรื่นโดยไม่สร้างปัญหารำคาญใจ
- หากท่านสร้างบรรยากาศให้การทำงานเป็นไปด้วยความร่วมมือกันมากขึ้น จะสามารถสร้างผลงานได้มากกว่าเดิมและจะสามารถจุดประกายความคิดใหม่ขึ้นมาได้

16-25 คะแนน

- ท่านเป็นผู้สามารถคุมงานที่ซับซ้อนและใช้คนจำนวนมากๆได้ดี ท่านสามารถปรับเข้ากับสถานการณ์และทำให้ทุกคนตั้งใจที่จะทำให้งานออกมาดี ท่านมีความสามารถที่จะรับมือกับกลุ่มคนที่หลากหลายความคิด และสามารถทำให้คนเหล่านั้นมีเป้าหมายร่วมกันให้งานสำเร็จได้
- ท่านเป็นบุคลากรที่มีค่า เนื่องจากโลกเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและท่านสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ท่านสามารถช่วยทีมงานแก้ปัญหา ช่วยพัฒนาทีมให้ดีขึ้นได้ และทำให้ทีมงานมีความสุขและพอใจในการทำงาน

26-35 คะแนน

- ท่านสามารถเข้าใจแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และรู้จักใช้ให้เป็นประโยชน์กับงาน ท่านมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับทีมงานในยามยากลำบากหรือท้าทาย ท่านมีความสามารถในการมอบหมายงาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาสมาชิกในทีมที่มีศักยภาพที่จะสามารถเป็นเรี่ยวแรงสำคัญแก่ท่านต่อไปได้
- ท่านเป็นบุคลากรที่มีค่าเนื่องจากท่านเป็นนักปฏิบัติที่มีวิสัยทัศน์ และสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างไม่มีปัญหา

36-40 คะแนน

- วิสัยทัศน์ของท่านช่างมีพลังและน่าเชื่อถือ ท่านมีความสามารถที่จะโน้มน้าวให้ผู้คนยินดีทำงานที่ยากลำบากเพื่อให้ได้ผลสำเร็จที่ทุกคนต้องการ บางครั้งการทำงานของท่านอาจมีความผิดพลาดอย่างมาก แต่ท่านสามารถที่จะพาทุกคนก้าวผ่านวิกฤตไปได้
- ท่านอาจไม่เหมาะกับการรับผิดชอบงานประจำ ท่านควรใช้เวลาไปกับการสำรวจวิธีการใหม่ๆ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สร้างแรงบันดาลใจและให้กำลังใจทีมงานของท่าน ท่านควรใช้เวลาใคร่ครวญก่อนการตัดสินใจต่างๆ
- ท่านเป็นบุคลากรที่มีค่าเนื่องจากสามารถตัดสินใจและจัดการในเรื่องต่างๆ ได้อย่างฉับไว

SWOT

Strengths

Opportunities

Weakness

Threats

- การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- การบริหารเทคโนโลยี
- การบริหารการเงิน งบประมาณ
- การบริหารความเสี่ยง

Human Resource Management

- **Employee engagement**
- **Diversity is the key to Creativity**

Employee Engagement

- What is “Employee Engagement”?
- *Let’s start with what it’s not...*
 - **Employee engagement does not mean employee happiness or satisfaction.** Someone might be happy at work, satisfied with thier job and their pay, but that doesn’t necessarily mean they are working productively on behalf of the organization

Definition of Employee Engagement

Employee engagement is the emotional commitment the employee has to the organization and its goals.

- This emotional commitment means engaged employees *actually* care about their work and their company
- They work on behalf of the organization's goals

Being An Engaged Employee

When employees care—when they are *engaged*—they use **discretionary effort**

- Give 110%
- Go the extra mile
- Take personal responsibility/accountability
- Hold themselves to a higher standard
- Take pride in the quality of their work
- Feel that what they contribute matters to the success of the organization

What Do Employees Want?

- To know what is expected of them
- The tools and equipment to be successful in their job
- The opportunity to do what they do best
- Feedback, praise & recognition
- To know that they are cared about
- To know that they matter and make a difference
- The opportunity to progress, learn new things
- To be treated fairly
- TRUST

Supervisors

- Employees MOST often leave their Supervisor, not the company

Simple Strategy: How to Get There

EACH PERSON – EVERY DAY

- YOU approach them - don't wait for them to approach you
 - Walk to where they are to say Good Morning to each person on your team everyday
 - Walk to where they are to say Good Night to each person on your team everyday

It's The Little Things

WORDS MATTER

- Thank you for your hard work today
- I noticed that you stayed behind to get that project finished – your dedication is not going unnoticed
- I'm impressed!
- I got some great feedback about you today
- I'm excited for you
- That's the outfit you had on the day we interviewed you
- I trust you to do it take the lead on this
- It's your idea, so why don't you write up a proposal of how you see it being implemented
- I am always in your corner

It's The Little Things

ACTIONS MATTER

- A sticky note at their desk saying “thanks” for going above & beyond
- A miniature candy bar on a keyboard
- Empowering an employee in front of others
- A thank you or congratulatory email with clip art
- Spotlighting an employee’s specific contributions
- Thank you, congratulations card
- Call from the drive-thru at the coffee shop--- what can I bring you?
- I brought you in some brownies – this half does not have nuts, I know you’re allergic
- Why don’t you head out early – I know you’re sister is coming into town tonight

It's The Little Things

COURTESY MATTERS

Regardless of Hierarchy - Don't Forget the Courtesy

- I haven't forgotten about you
- I'll be just a couple minutes late
- I'm sorry I kept you waiting
- I know that you're very busy (your time is valuable)
- Thank you for allowing me to interrupt
- I apologize for the delay in responding to this email
- Don't forget vegetarian, vegan & gluten-free options at celebrations

It's The Little Things

PUT ON YOUR THINKING CAP WHEN IT COMES TO EMPLOYEE ENGAGEMENT

- On an employee's first day, have a "Welcome to the Team" sign or card that your team has signed waiting for them
- When an employee goes on vacation, have a "Welcome Back" sign waiting for them when they return
- Remember birthdays and employment anniversaries
- Wedding showers, baby showers
- Potlucks, contests, drawings, prizes
- Team meetings, appreciation days

It's The Little Things

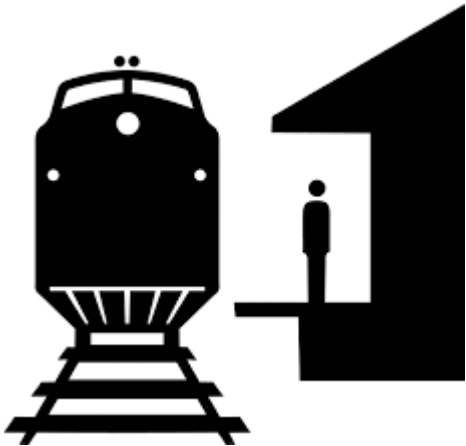
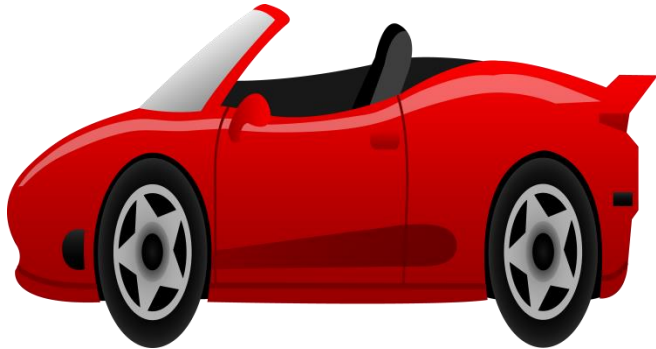
SHOW THAT YOU CARE ABOUT THEM AS A PERSON, NOT JUST AS AN EMPLOYEE

- Notice things & remember things
- Share a bit of yourself – open up so that you can be relatable
- Use your spouses name, your pet's name, talk about common experiences
- Remember names of employee's children, spouses, partners, grandchildren, pets
- Ask about significant events (how did your brother's wedding go this weekend?)
- Know their favorite coffee drink or candy bar
- Are they a “dog person” or a “cat person”
- Encourage work-life balance... “It's been a while since you've take a day for yourself”

How Do You Measure Engagement?

- Gut feeling (mood/vibe)
- Laughter, conversation, coaching, helpful to others
- Volume and/or accuracy of work
- Observation – Employees watching the clock or taking pride in getting the job done on time

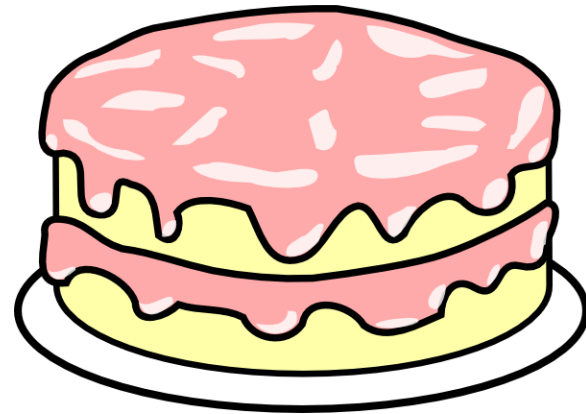
คำถาม



graphics
factory

คำถาม

- มีต้นไม้ 3 ต้น ต้องการปลูกให้ทั้งสามต้นมีระยะห่างเท่าๆกันทั้งหมด
สามารถทำอย่างไรได้บ้าง



- <https://www.youtube.com/watch?v=vo1UEDSFpJA>

Diversity is the key to Creativity

Importance of diversity

- ASEAN
- Globalization
- Generation gaps
- Changing family pattern

Advantages of workplace diversity

- Increased productivity
- Increased creativity and problem solving
- Attract and retain talent
- Help build synergy of team and enhances communication skills
- Avoid litigation expenses
- Diversified customer base

Diversity vs. Creativity

- Different backgrounds bring new information, different opinions and different perspectives

Results

- Larger market share
- More profit
- Increase firm value

Diversity

- Age, class, race, ethnicity, gender, disabilities, sexual orientation
- Work experience, education, skills, expertise

Technology Management

The Advantages and Disadvantages of Technology in the Workplace

Advantages

- Improves communication
- Encourages Innovation and Creativity
- Improves on Human Resource Management
- Saves Time
- Creates Mobility

The Advantages and Disadvantages of Technology in the Workplace

Disadvantages

- Causes Distraction at Work
- High Maintenance costs
- Makes employees lazy
- Affects Workplace Relationships
- It's Risky

How Google Humanizes Technology In The Workplace

- Thoughtfully mix it up
- Let technology support employees in their personal lives
- Leverage technology to give employees greater voice
- Go high-tech and low-tech
- Encourage people to disconnect

Finance and Budget Management

Finance and budget management

- Defining the budget
- Executing the budget
- Controlling the budget
- Updating the budget

Defining the budget

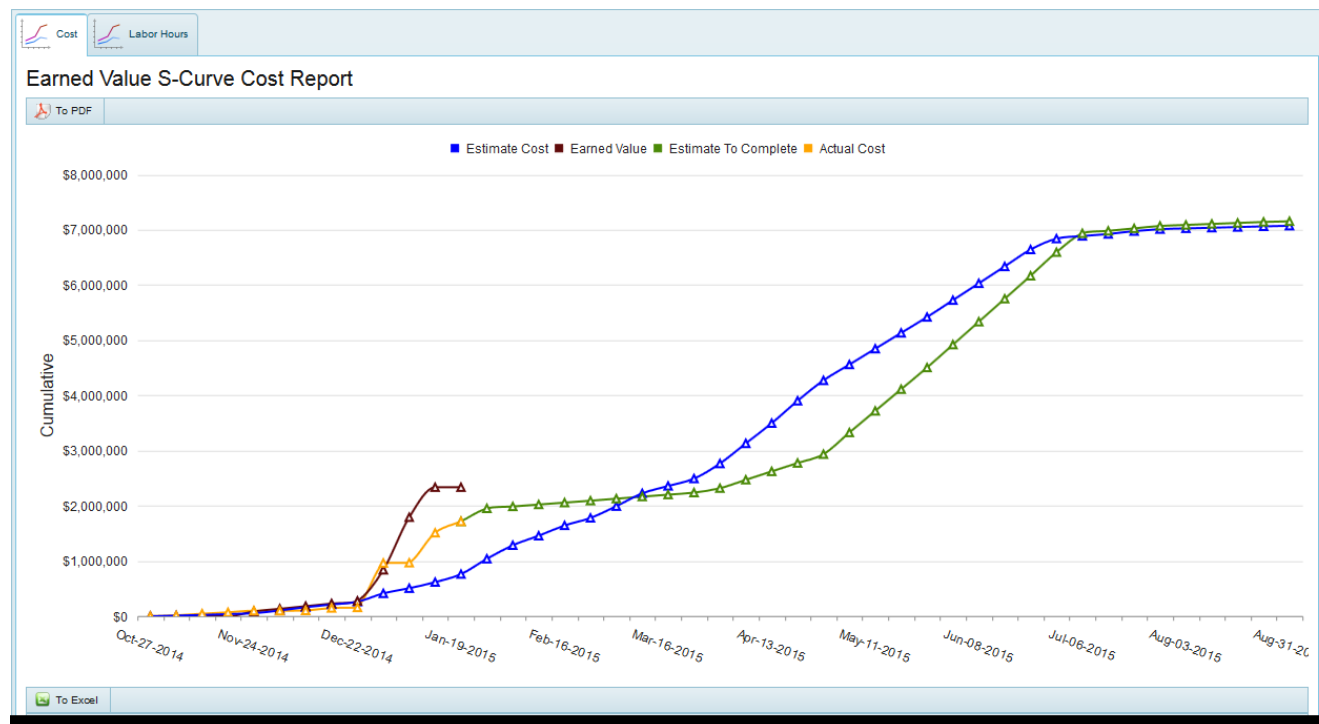
- Resource requirements
 - Human
 - Equipment and material resources

Defining the budget

- Budget estimate
 - Analogous: actual costs of a previous, similar project
 - Top-down: budget for the project is fixed
 - Bottom-up: estimate individual activities and add up
 - Parametric: standardized parameter

Executing the budget

- Budget baseline: time phased budget



Budget control

- Budget reports
 - Expense reports
 - Variance reports

Budget update

- Budget changes
- Corrective actions
- Capture lessons learned
- Communicate changes

Risk Management

Definition of Risk

- A risk is a potential problem – it might happen and it might not

Risk Categorization

- Known risks
 - Those risks that can be uncovered after careful evaluation of the project plan, the business and technical environment in which the project is being developed, and other reliable information sources (e.g., unrealistic delivery date)
- Predictable risks
 - Those risks that are extrapolated from past project experience (e.g., past turnover)
- Unpredictable risks
 - Those risks that can and do occur, but are extremely difficult to identify in advance

Reactive vs. Proactive Risk Strategies

- Reactive risk strategies
 - "Don't worry, I'll think of something"
 - The majority of software teams and managers rely on this approach
 - Nothing is done about risks until something goes wrong
 - The team then flies into action in an attempt to correct the problem rapidly (fire fighting)
 - Crisis management is the choice of management techniques
- Proactive risk strategies
 - Steps for risk management are followed (see next slide)
 - Primary objective is to avoid risk and to have a contingency plan in place to handle unavoidable risks in a controlled and effective manner

Steps for Risk Management

- 1) Identify possible risks; recognize what can go wrong
- 2) Analyze each risk to estimate the probability that it will occur and the impact (i.e., damage) that it will do if it does occur
- 3) Rank the risks by probability and impact
 - Impact may be negligible, marginal, critical, and catastrophic
- 4) Develop a contingency plan to manage those risks having high probability and high impact

Risk Components and Drivers

- The project manager identifies the risk drivers that affect the following risk components
 - **Performance risk** - the degree of uncertainty that the product will meet its requirements and be fit for its intended use
 - **Cost risk** - the degree of uncertainty that the project budget will be maintained
 - **Support risk** - the degree of uncertainty that the resultant software will be easy to correct, adapt, and enhance
 - **Schedule risk** - the degree of uncertainty that the project schedule will be maintained and that the product will be delivered on time
- The impact of each risk driver on the risk component is divided into one of four impact levels
 - Negligible, marginal, critical, and catastrophic
- Risk drivers can be assessed as impossible, improbable, probable, and frequent

Seven Principles of Risk Management

- **Maintain a global perspective**
 - View software risks within the context of a system and the business problem that is intended to solve
- **Take a forward-looking view**
 - Think about risks that may arise in the future; establish contingency plans
- **Encourage open communication**
 - Encourage all stakeholders and users to point out risks at any time
- **Integrate risk management**
 - Integrate the consideration of risk into the software process
- **Emphasize a continuous process of risk management**
 - Modify identified risks as more becomes known and add new risks as better insight is achieved
- **Develop a shared product vision**
 - A shared vision by all stakeholders facilitates better risk identification and assessment
- **Encourage teamwork when managing risk**
 - Pool the skills and experience of all stakeholders when conducting risk management activities

The End

- Questions
- Thank you