

ภาคผนวก จ

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาบึงกาฬ

จัดทำโดย

นางสาวธิดาภรณ์ ละม้ายศรี

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปีการศึกษา 2560

คำนำ

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมุ่งเน้นในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ในการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้นั้น ผู้ใช้ทุกคนควร จะศึกษาคู่มือการใช้หลักสูตรให้มีความเข้าใจตรงกันก่อน

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมฉบับนี้ อีกทั้งยังให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรฝึกอบรม

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วาโร พึ่งสวัสดิ์ ประธานกรรมการ ดร.พิศุทธิ์ กิตติศรีวรพันธุ์ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาตรวจสอบเสนอแนะรวมทั้งเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ตั้งแต่เริ่มจัดทำโครงร่างของหลักสูตรฝึกอบรม จนเป็นหลักสูตรฉบับสมบูรณ์

ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน	
ความเป็นมา	1
จุดมุ่งหมายของหลักสูตร	2
เนื้อหา	2
กิจกรรมการฝึกอบรม	3
สื่อประกอบการฝึกอบรม	4
คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม	4
คุณสมบัติของวิทยากร	5
ขั้นตอนการฝึกอบรม	5
การวัดและประเมินผล	6
กำหนดการฝึกอบรม	8
โครงสร้างหน่วยการเรียนรู้	9
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	12
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ดี	31
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม	52
บรรณานุกรม	80

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 โครงสร้างหน่วยการเรียนรู้.....	8

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

ความเป็นมา

สายงานธุรการ เป็นสายงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จและสายงานธุรการเปรียบเสมือนตัวฟันเฟืองอันหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปอย่างสะดวกสบาย และการประสานงานด้านธุรการ จะส่งผลและเอื้อประโยชน์ให้กับโรงเรียนได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากรผู้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับด้านงานสารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ระเบียบบุคลากร ยานพาหนะ การให้บริการแก่บุคลากรด้านต่างๆ

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการสายงานธุรการ เนื่องจากงานธุรการถือว่ามีขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และมีลักษณะงานที่ต้องเชื่อมประสานทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยการดำเนินงานด้านสารบรรณ การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสานงานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น หากการปฏิบัติงานสนับสนุนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพทันต่อความต้องการของโรงเรียน และมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงเรียน ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้โรงเรียนสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน ธุรการ จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เพื่อที่จะได้หลักสูตรฝึกอบรมใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และ

เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการภายในโรงเรียน
สังกัดอื่นต่อไป

จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

1. เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และ
ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่
4. เพื่อให้หน่วยงานที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านงาน

ธุรการ

เนื้อหา

เนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ได้มาจากการสำรวจความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะ
การปฏิบัติงานของครูธุรการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี
นำมาจัดทำเป็นหน่วยการเรียนรู้ 3 หน่วย ใช้เวลาในการฝึกอบรม 11 ชั่วโมง ดังนี้

หน่วยที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำนวน 5 ชั่วโมง ประกอบด้วย

- 1.1 บทบาทและหน้าที่งานธุรการ
- 1.2 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ
- 1.3 แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

หน่วยที่ 2 การบริการที่ดี จำนวน 3 ชั่วโมง ประกอบด้วย

- 2.1 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ
- 2.2 ลักษณะของการให้บริการที่ดี
- 2.3 การสร้างความประทับใจ

หน่วยที่ 3 การทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ชั่วโมง

- 3.1 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
- 3.2 ปรับเปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 3.3 วิธีการลดความขัดแย้งและสร้างความสามัคคี

กิจกรรมการฝึกอบรม

การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ นี้ ได้กำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร โดยจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นกิจกรรมการฝึกอบรมที่วิทยากรเป็นผู้อธิบายชี้แจง เสนอข้อมูลตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา โดยใช้สื่อหรือสื่อดัดแปลงอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบการบรรยาย เช่น ไมโครโฟน รูปภาพ ซีดี ดีวีดี โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ เอกสาร เป็นต้น โดยมีการเตรียมแผนการบรรยายมาเป็นอย่างดี และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ซักถามในตอนท้าย

2. การสาธิต (Demonstration) เป็นกิจกรรมการฝึกอบรมที่วิทยากรเป็นผู้แสดงให้เห็นการปฏิบัติงานจริงประกอบการบรรยาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจถึงกรรมวิธี วิธีการ และขั้นตอนของการปฏิบัติงานจริง ช่วยให้เข้าใจได้ง่ายและเร็วขึ้น มีความน่าเชื่อถือสูง เพิ่มพูนทักษะของผู้เข้ารับการอบรมได้ดี ไม่เบื่อหน่ายหลังจากดูการสาธิตแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติ

3. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เกิน 15 คน ซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเสรีโดยไม่คำนึงว่าความคิดที่เสนอจะถูกหรือผิด ความคิดหรือข้อเสนอแนะทุกอย่างจะถูกจดบันทึกไว้ แล้วจึงวิเคราะห์หรือประเมินค่าของความคิดเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปในเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ เวลาในการแสดงความคิดเห็นไม่เกิน 15 นาที และเวลาทั้งหมดรวมทั้งสรุปไม่เกิน 1 ชั่วโมง

4. การใช้กิจกรรมนันทนาการ (Recreational Activity) เป็นกิจกรรมการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน เช่น การเล่นเกมสั้นๆ การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน การร้องเพลงประกอบท่าทาง เป็นต้น โดยเน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างบรรยากาศการฝึกอบรมให้สนุกสนานรื่นเริง ไม่เบื่อหน่าย และช่วยทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น

5. การเรียนรู้จากการอภิปราย โดยวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยวิทยากรช่วยชี้แนะประเด็นมุมมองในการปรับปรุงพัฒนาทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

6. การฝึกปฏิบัติ (Practice) เป็นกิจกรรมการฝึกอบรมที่ให้ประสบการณ์ตรงกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการให้ลงมือฝึกฝนหรือปฏิบัติจริงหลังจากดูการสาธิต ทดลองหรือบรรยายแล้ว ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีจากการฝึกปฏิบัติมากขึ้น และเกิดทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ

สื่อประกอบการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี มีสื่อประกอบ ดังนี้

1. โปรแกรม Power Point
2. ใบงาน, ใบความรู้
3. เพลง
4. แบบประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
5. แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เป็นบุคลากรในโรงเรียนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ที่สมัครใจ หรือได้รับคัดเลือกจากผู้บริหารโรงเรียน

คุณสมบัติของวิทยากร

วิทยากรในการฝึกอบรมเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการฝึกอบรม เพราะสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม สำหรับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกวิทยากร

โดยพิจารณาจากความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรให้ตรงกับหัวข้อวิชาที่ฝึกอบรม ดังนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่หรือเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการพัฒนาความรู้ด้านงานธุรการที่มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ฝึกอบรมเป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ สามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม
3. เป็นผู้ที่มีบุคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถโน้มนำความคิดจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ ตลอดจนสามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานเป็นกันเองให้เกิดขึ้นได้
4. เป็นผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ศึกษานิเทศก์ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขั้นตอนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ใช้ขั้นตอนในการฝึกอบรมดังนี้

1. ทดสอบก่อนการฝึกอบรม
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฟังการบรรยายและศึกษาใบความรู้ ปฏิบัติตามคำแนะนำของวิทยากร
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติตามใบงาน
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำเสนอผลงานที่ได้จากการฝึกปฏิบัติในใบงานแต่ละใบงานเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มย่อย
5. วิทยากรตรวจสอบการปฏิบัติงานในใบงานและแก้ไขเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับรู้และเข้าใจในเนื้อหาให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดหรือซักถามในประเด็นที่สงสัย
7. วิทยากรสรุปสิ่งที่ได้จากใบงานให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ
8. ทดสอบหลังการอบรม

การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ใช้หลักการวัดพฤติกรรมด้านจิตพิสัย (Affective Behavior Assessment) และการประเมินตามสภาพจริง (Authentic Assessment) ร่วมกัน โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

การวัดผล

1. เพื่อพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้บรรลุตามจุดประสงค์ของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ โดยวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ระหว่างอบรมเพื่อเป็นข้อมูลในการนำผลการประเมินไปพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้บรรลุจุดประสงค์ของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ โดยกำหนดแนวทางการวัดและประเมินผล ดังนี้

1.1 ประเมินผลก่อนการอบรมเป็นการทดสอบความรู้ความเข้าใจงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ

1.2 ระหว่างการจัดกิจกรรมแต่ละหน่วยการเรียนรู้จะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้การตรวจสอบผลการฝึกปฏิบัติตามใบงาน

1.3 ประเมินหลังการฝึกอบรมเป็นการทดสอบความรู้ความเข้าใจงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ และประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม

2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม โดยวัดและประเมินผล เมื่อดำเนินการจัดกิจกรรมครบทุกหน่วยการเรียนรู้ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของหลักสูตร และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดแนวทางการวัดและประเมินผล ดังนี้

2.1 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ เป็นแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

2.2 แบบประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้เข้าร่วมการอบรมหลังจบกิจกรรมแต่ละหน่วยการเรียนรู้

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดเจตคติที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ

การประเมินผล

เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินต้องผ่านเกณฑ์ ต่อไปนี้

1. ผู้เข้าอบรมร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมครบทุกหน่วยการเรียนรู้
2. ผู้เข้าอบรมส่งใบงานครบทุกกิจกรรมและครบทุกหน่วย

การเรียนรู้

3. ผู้เข้าอบรมมีผลการทดสอบหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม
4. ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

ขึ้นไป

กำหนดการฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ
โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2 วัน

วันที่ 1

- เวลา 08.00 – 08.30 น. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรายงานตัว
- เวลา 08.30 – 09.00 น. พิธีเปิด
- เวลา 09.00 – 09.30 น. ทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม
- เวลา 09.30 – 12.00 น. หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- เวลา 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 13.00 – 13.30 น. กิจกรรมนันทนาการ
- เวลา 13.30 – 16.00 น. หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

วันที่ 2

- เวลา 08.00 – 08.30 น. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรายงานตัว
- เวลา 08.30 – 11.30 น. หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ดี
- เวลา 11.30 – 12.00 น. กิจกรรมนันทนาการ /
- สรุปกิจกรรมจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 2
- เวลา 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 13.00 – 15.30 น. หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม
- เวลา 15.30 – 16.00 น. ทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม

โครงสร้างหน่วยการเรียนรู้

ตาราง 1 โครงสร้างหน่วยการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้	เวลา	ขอบข่ายเนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการ/สื่อ การอบรม	การวัดและ ประเมิน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์	5.00	<ul style="list-style-type: none"> - บทบาทและหน้าที่งานธุรการ - คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ - แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ 	1. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของการจัดการงานธุรการอย่างถูกต้อง 2. เสริมสร้างทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีกับงานธุรการ 3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยาย - กิจกรรม - นันทนาการ - ระดมความคิด - อธิบายกลุ่ม - สื่อ - โปรแกรม Power Point - ใบงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจแบบประเมินผล - การปฏิบัติตามใบงาน - สังเกตพฤติกรรมขณะปฏิบัติกิจกรรม

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยการเรียนรู้	เวลา	ขอขยายเนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการ/สื่อการอบรม	การวัดและประเมิน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ดี	3.00	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ - ลักษณะของการให้บริการที่ดี - การสร้างความประทับใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. เพิ่มทักษะการบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ 3. สร้างความพึงพอใจและความประทับใจ 	ปฏิบัติงาน -อธิบายกลุ่ม สื่อ - โปรแกรม Power Point -แผ่นกระดาน	-ตรวจผลงานจากการปฏิบัติงานกิจกรรม -ประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม	3.00	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม - ปรับเปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม - วิธีการลดความขัดแย้งและสร้างความสามัคคี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตระหนักและเข้าใจถึงบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมส่วนบุคคล 2. นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ยกระดับทัศนคติและเจตนาคติให้เปิดกว้างขึ้นและพร้อมที่จะทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุข 	- ปฏิบัติงาน สื่อ - โปรแกรม Power Point - ใบงาน	-ตรวจแบบประเมินผล การปฏิบัติตามใบงาน -สังเกตพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานกิจกรรม

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

การมุ่งผลสัมฤทธิ์



หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ใช้เวลา 5.00 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

สายงานธุรการ เป็นสายงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จและสายงานธุรการเปรียบเสมือนตัวฟันเฟืองและจักรกลอันหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปอย่างสะดวก การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรสายงานธุรการ ถือว่ามีขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และมีลักษณะงานที่ต้องเชื่อมประสานทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยการดำเนินงานด้านสารบรรณ การจัดเก็บ และค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสานงานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน อ่านแต่ง พิมพ์ จัด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ ส่งการตอบ ทวนหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และงานของการจัดการงานธุรการอย่างถูกต้อง
2. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีกับงานธุรการ
3. เพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานธุรการ

ขอบข่ายเนื้อหา

1. บทบาทและหน้าที่งานธุรการ
2. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ
3. แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

กิจกรรมการฝึกอบรม

ขั้นนำ

1. กิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรม และเตรียมความพร้อม และทำความรู้จักกับเพื่อน เช่น

- การแสดงท่าทางตามจังหวะเพลง
- ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจก่อน

การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

ขั้นกิจกรรม

2. แบ่งผู้เข้ารับการอบรม ออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-7 คน โดยใช้เพลง หรือกิจกรรมอื่นๆ ให้สมาชิกในกลุ่มทำความรู้จักกัน และจดจำชื่อสมาชิกให้ครบทุกคน
เลือกหัวหน้ากลุ่ม ตั้งชื่อกลุ่ม

3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรม”ช่วยกันคิด”เพื่อระดมความคิดเห็น
ในประเด็นที่กำหนดให้ตามใบงานที่ 1.1

4. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกัน ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของงาน
ธุรการและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยทำออกมาในรูปของ my map แล้ว
นำเสนอ โดยการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม กลุ่มละ 3-5 นาที

5. วิทยากรบรรยาย “บทบาทและหน้าที่งานธุรการ”ตามใบความรู้ เรื่อง
บทบาทและหน้าที่งานธุรการ โดยใช้สื่อโปรแกรม MicrosoftPower Point เพื่อสรุปความคิด
ของผู้เข้าอบรมและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมที่ 1.2 โดยให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็น
ถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการแล้วนำความคิดเห็นทั้งหมดมาสรุปเป็นผลงานกลุ่ม
จัดทำ my map สรุปและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ธุรการ
โรงเรียน แล้วนำเสนอโดยการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม กลุ่มละ 3-5 นาที

7. วิทยากรให้ข้อเสนอแนะและสรุปคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ตาม
ใบความรู้เรื่องคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

8. กิจกรรมนันทนาการ เพื่อเตรียมความพร้อมและละลายพฤติกรรม เช่น
การปรบมือ การแสดงท่าทางประกอบเพลง

9. วิทยากรบรรยายและให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

ขั้นสรุป

10. วิทยากรและผู้เข้าอบรมช่วยกันเสนอแนะและอธิบายสรุปเพิ่มเติมร่วมกัน ถึงบทบาทและหน้าที่งานธุรการตลอดจนแนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการโรงเรียน

สื่อการฝึกอบรม

1. ปากกาเคมีกลุ่มละ 1-2 ด้าม
2. กระดาษภาพพลิก (Flip Chart) กลุ่มละ 2 แผ่น (ตามจำนวนกลุ่ม)
3. กระดาษ A4
4. ใบความรู้เรื่อง “บทบาทและหน้าที่งานธุรการ”
5. ใบความรู้เรื่อง “คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ”
6. ใบงาน 1 กิจกรรมช่วยกันคิด...
7. นิทานเรื่อง ความอดทนอดกลั้น

การวัดและประเมินผล

1. วัดและประเมินผลงานจากแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมสนทนากลุ่มระดมความคิดใบงานที่ 1 กิจกรรมช่วยกันคิด
2. วัดและประเมินผลงานจากกิจกรรมเสนอข้อคิดเห็น เรื่อง คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ
3. วัดและประเมินผลงานจากแบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ใบงานที่ 1.1 กิจกรรมสนทนากลุ่ม “ช่วยกันคิด”

1. ให้ผู้เข้าร่วมการอบรมแบ่งกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมและระดมความคิดเห็น
กลุ่มละ 5-7 คน
2. คัดเลือกประธานและเลขานุการเพื่อเป็นผู้นำในการสนทนาและจัดทำ
กิจกรรมกลุ่มและบันทึกข้อมูล
3. ตั้งชื่อกลุ่ม
4. ระดมความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ ให้ครบทุกข้อ ภายใน 40 นาที
 - 4.1 ผู้เข้าร่วมอบรมคิดว่า บทบาทและหน้าที่งานธุรการ มีความสำคัญ
หรือไม่อย่างไร
 - 4.2 ผู้เข้าร่วมอบรมคิดว่า บทบาทและหน้าที่งานธุรการ มีอะไรบ้าง

ใบงานที่ 1

ชื่อกลุ่ม

ประธานกลุ่ม

เลขานุการกลุ่ม

ที่	ชื่อ-สกุล	ชื่อเล่น	โรงเรียน	เบอร์โทร
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

ใบงานที่ 1.1 กิจกรรมสนทนากลุ่ม “ช่วยกันคิด”

สรุปสาระที่ได้จากการระดมความคิด

ประเด็น 4.1 ผู้เข้าร่วมอบรมคิดว่า บทบาทและหน้าที่งานธุรการ มีความสำคัญหรือไม่อย่างไร

[illegible]

ประเด็น 4.2 ผู้เข้าร่วมอบรมคิดว่า บทบาทและหน้าที่งานธุรการ มีอะไรบ้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง บทบาทและหน้าที่งานธุรการ

ความสำคัญของงานธุรการ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จาก มีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

บทบาทและหน้าที่งานธุรการ

บทบาทของงานธุรการ

1. ฝ่าย “สนับสนุน” หรือเรียกง่ายๆ ว่า ฝ่าย support เพื่อให้บุคลากรฝ่ายอื่นๆ ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย
2. เป็นสายงานที่เป็นเหมือนคนกลางที่จะคอยที่ขับเคลื่อนให้งานได้ดำเนินอย่างสะดวก เช่น การให้บริการ การติดต่อประสานงาน การจัดหา เป็นต้น
3. เป็นสายงานการ “ควบคุม” และ “ดูแล” ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้
4. งานธุรการ “เป็นนักประสานและนักบริการที่ดี”

หน้าที่งานธุรการ

1.1 งานสารบรรณ

รับ และส่งหนังสือ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน งานสารบรรณ และงานธุรการต่างๆ ภายในโรงเรียน รวบรวมหนังสือเสนอแต่ละงานที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณากลับกรองเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ร่างหนังสือโต้ตอบทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนเขียนหนังสือ ติดต่อ ติดตามเรื่องและประสานงานราชการ

1.2 งานการเงินและพัสดุ

งานบริการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ มติ คณะรัฐมนตรี ผู้เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ ตลอดจนมีการจัดการเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงินของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักการทางเศรษฐศาสตร์ หลักการบริหารรวมถึงหลักการคลังทั่วไป

1.3 งานบุคลากรและสวัสดิการ

งานบุคลากร คือ การจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นบุคลากร ประวัติการรับราชการ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประวัติการปฏิบัติงาน ประวัติการศึกษา ประวัติการพัฒนา ประวัติการลา ประวัติการรับโทษทางวินัย ประวัติการลา

งานสวัสดิการ คือ ประโยชน์ตอบแทนที่รัฐบาลให้การช่วยเหลือแก่บุตรของบุคลากรของรัฐที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ รวมทั้งผู้มีสิทธิที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยหวัดบำนาญ โดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ และระเบียบที่ได้กำหนดไว้สำหรับบุตรของกองแผนงานจะรับผิดชอบงานสวัสดิการการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

คำชี้แจง : ให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็นถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ แล้วนำความคิดที่ได้ทั้งหมดสรุปเป็นผลงานกลุ่ม

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ มีดังนี้

ใบความรู้ที่ 2 “คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ”

.....

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
3. รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและ

หน่วยงาน

4. มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน

(เอกสาร)

5. มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงระยะเวลาต่างๆ ได้

6. มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ

7. ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา

8. เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

9. มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

ใบความรู้ที่ 1.3 “แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ”

.....

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับชนิดของหนังสือ มี 6 ชนิด คือ

- 5.1 หนังสือภายนอก
- 5.2 หนังสือภายใน
- 5.3 หนังสือประทับตรา
- 5.4 หนังสือสั่งการ
- 5.5 หนังสือประชาสัมพันธ์
- 5.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ชั้นความเร่งด่วน หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
2. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
3. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
2. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ
3. ลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ โดยแยกเป็นทะเบียนรับภายใน และทะเบียนรับภายนอก
4. ลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการจนเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อการเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ แล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง

การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี 2 ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. หนังสือส่งภายนอก
 - 1.1 ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือ
 - 1.2 บรรจุซองแล้วปิดผนึก จ่าหน้าซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน
2. หนังสือส่งภายใน
 - 2.1 ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ
 - 2.2 ลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยกรอกเลขทะเบียนส่ง จากหน่วยงานผู้ส่ง ถึงหน่วยงานผู้รับ ลายมือชื่อผู้รับ และวันที่รับหนังสือนั้น หากเป็นหนังสือเร่งด่วนจะส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจึงประสานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบการรับหนังสืออีกครั้งหนึ่ง

การเขียนหนังสือราชการ

การบันทึกและร่างหนังสือ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติหลายประการซึ่งจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การบันทึกเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา มี 4 ลักษณะ ดังนี้

1.1 บันทึกย่อเรื่อง คือ การเรียบเรียงข้อความโดยเก็บแต่ประเด็นสำคัญๆ แต่ให้เข้าใจในเนื้อเรื่องครบถ้วน ที่จะส่งงานโดยไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับเดิมมีข้อความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่อาจย่อลงให้สั้นได้อีกก็เสนอให้พิจารณาได้เลยแต่ควรขีดเส้นใต้เฉพาะที่ข้อความสำคัญนั้นๆ ไว้ด้วย ก่อนบันทึกย่อเรื่องผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องราวให้ละเอียดเสียก่อน แล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้นๆ อาจไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความตามหนังสือแต่ควรเรียบเรียงข้อความใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

1.2 บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบพบเห็นหรือสำรวจสืบสวนได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาควรเขียนให้สั้น พิจารณาเฉพาะข้อความที่จำเป็นต้องรายงาน แต่ถ้าเป็นการรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

1.3 บันทึกความเห็น คือ การเขียนข้อความแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนที่มีเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอ เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา อาจบันทึกต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบันทึกต่อท้ายย่อเรื่องถ้าเป็นเรื่องที่สั่งการได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นไว้ด้วยว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลหรือมีข้อดีข้อเสียอย่างไร และถ้ามีการอ้างกฎหมายและระเบียบใดก็ควรจัดนำเสนอประกอบเรื่องนั้นๆ ด้วยตัวอย่างการใช้คำเสนอความเห็นในตอนท้าย ของบันทึกย่อเรื่อง เช่น

“เพื่อโปรดทราบ”

“เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้.....ทราบด้วย”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต”

“เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม”

“เพื่อโปรดสั่งการให้ถือปฏิบัติต่อไป”

“เพื่อโปรดพิจารณา

1. อนุญาต

2. ลงนาม

ฯลฯ

1.4 บันทึกติดต่อและสั่งการ คือ การเขียนข้อความติดต่อภายใน ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

การร่างหนังสือ มีความสำคัญอย่างมากเช่นกันในการปฏิบัติงานสารบรรณ การเขียนหนังสือบางฉบับที่มีข้อความไม่ซับซ้อนมากนัก อาจไม่จำเป็นต้องร่างก่อนก็ได้ ได้แก่ หนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ จนเหมือนเป็นแบบฉบับในการใช้ถ้อยคำอยู่แล้ว เช่น หนังสือคำสั่งเอกสารและหนังสือตอบรับเอกสาร เป็นต้น แต่ถ้าเป็นหนังสือในลักษณะโต้ตอบราชการ หากมีโอกาสได้ร่างหนังสือนั้นก่อนก็จะได้หนังสือราชการที่มีข้อความเหมาะสม รัดกุม โดยหลักการร่างหนังสือ มีดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวนั้นมาก่อน โดยต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิม ซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าประเด็นต่างๆ อย่างชัดเจน
2. ให้ขึ้นต้นด้วยข้อความที่เป็นเหตุก่อน ต่อด้วยข้อความที่เป็นความประสงค์ หรือข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อ ควรแยกไว้เป็นข้อๆ ตัวอย่างการขึ้นต้นข้อความที่เป็นเหตุ ซึ่งนิยมใช้กันโดยทั่วไป คือ “ตามหนังสือที่อ้างถึง..... (ให้ย่อความหนังสือที่อ้างถึงเฉพาะประเด็นสำคัญ).....ความแจ้งแล้วนั้น / ความละเอียดทราบแล้วนั้น” หรือ “ตามที่.....นั้น”

3. ข้อความใดอ้างอิงถึง กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องระบุให้ชัดเจน เช่น “ตามระบบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526” เป็นต้น

4. ใช้ข้อความสั้นๆ กระชับรัด เข้าใจง่าย
5. ตรวจสอบการสะกด การเว้นวรรคตอน ให้ถูกต้อง
6. ตรวจสอบชื่อ ตำแหน่ง ส่วนราชการ ผู้รับให้ถูกต้อง
7. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพให้สมฐานะของผู้รับ

การตรวจร่าง ผู้มีหน้าที่ตรวจร่างหนังสือราชการต้องเน้นความถูกต้องตามหลักภาษา การเชื่อมโยงข้อความ เนื้อหาสาระ และวรรคตอน ให้ตรวจอย่างละเอียด

การพิมพ์ ต้องพิมพ์ให้ถูกต้องตามแบบของหนังสือแต่ละประเภท ไม่ควรลบหรือขีดฆ่าข้อความใดๆ

การเก็บรักษาหนังสือ

การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณกำหนด จากนั้นให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บให้โรงเรียน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บเอกสารปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ประทับตรากำหนดการเก็บหนังสือ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือ ฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา โดย

2.1.1 หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไปให้ประทับตราคำว่า “ห้ามทำลาย” ด้วยหมึกสีแดง

2.1.2 หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า “เก็บถึง พ.ศ.....” ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

2.2 ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนด

ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ

1. คัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับ ตามสายงาน แล้วให้หัวหน้างานบันทึกให้ความเห็นแล้วจึงเสนอตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา

2. การรับหนังสือภายใน เมื่อได้รับหนังสือแล้วให้งานธุรการปฏิบัติตามที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

3. ต้นเรื่องส่งเอกสารถึงงานธุรการ

4. ธุรการตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร

5. ถ้าเรื่องไม่เรียบร้อยหรือเอกสารไม่ครบให้กลับไปแก้ไขก่อนแล้วจึงมาส่งใหม่

6. งานธุรการรับเรื่องเสนอตามงานต่างๆ
7. งานธุรการผ่านเรื่องเพื่อเสนอ มี 2 กรณี ได้แก่
 - เรื่องแก้ไขให้คืนเอกสารให้แก่ต้นเรื่อง
 - เรื่องที่ยังไม่สิ้นสุดให้เสนอตามลำดับชั้น
8. เสนอเพิ่มต่องานฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - งานธุรการ
 - งานการเงินพัสดุ
 - งานบุคลากร
9. เรื่องที่ยังไม่สิ้นสุดให้ดำเนินการต่อไป จนกว่าจะสิ้นสุดการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

แบบประเมินการทำงานกลุ่ม

คำชี้แจง

เขียนคะแนนลงในช่องว่างตามรายการที่ประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

- 4 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
- 3 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดี
- 2 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

กลุ่มที่	รายการที่ประเมิน				รวมคะแนน	สรุปผล
	การร่วมมือ	การแสดง ความคิดเห็น	ความตั้งใจ	การมี มารยาท		
1						
2						
3						
4						
5						

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

เกณฑ์การประเมิน

- 14 – 16 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
- 11 – 13 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดี
- 8 – 10 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 5 – 7 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1 – 4 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

แบบประเมินการนำเสนอผลงาน

คำชี้แจง

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

- 4 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
- 3 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดี
- 2 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1 หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ผู้นำเสนอผลงาน

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	4	3	2	1
1. ความพร้อมในการนำเสนอ				
2. เนื้อหาถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วน				
3. ใช้ภาษาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา				
4. ใช้คำพูดที่สุภาพเหมาะสม เสียงดังฟังชัด				
5. นำเสนอผลงานด้วยรูปแบบที่น่าสนใจ				
6. เปิดโอกาสให้ซักถามและตอบคำถามตรงประเด็น				
7. เป็นตามกำหนดเวลา				

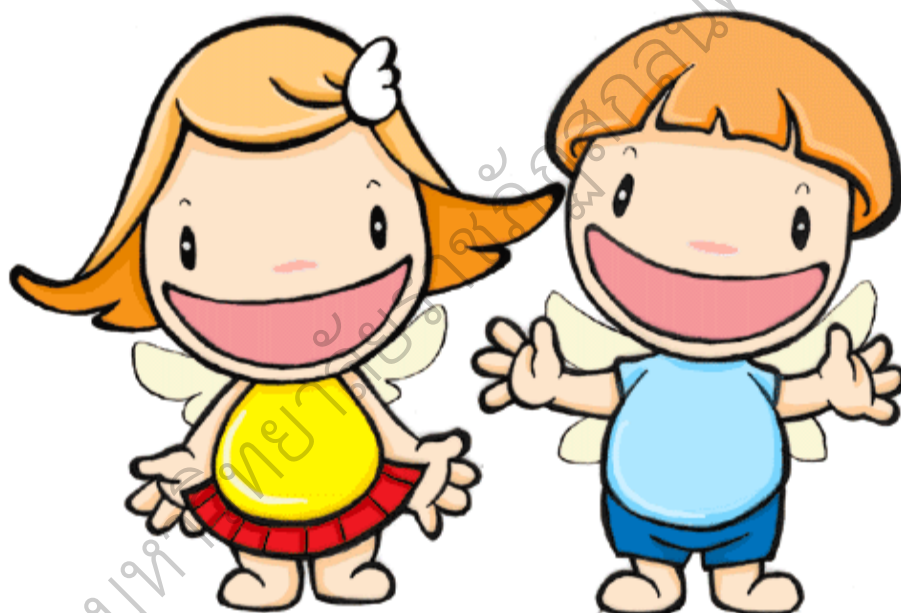
ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

เกณฑ์การประเมิน

- 24 – 28 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
- 19 – 23 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับดี
- 14 – 18 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 7 – 13 คะแนน หมายถึง ผลการทำงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

การบริการที่ดี



หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ดี

ใช้เวลา 3.00 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมโรงเรียน อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงเรียน เป้าหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะบุคคลอื่นจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและหน่วยงานหากคนในหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและหน่วยงานทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับการให้บริการที่ดี

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเพิ่มทักษะการบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อผู้รับบริการ

ขอบข่ายเนื้อหา

1. เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ
2. ลักษณะของการให้บริการที่ดี
3. การสร้างความประทับใจ

กิจกรรมการฝึกอบรม

ชั้นนำ

1. กิจกรรมนันทนาการ เพื่อเตรียมความพร้อมและละลายพฤติกรรม เช่น การปรบมือ การแสดงท่าทางประกอบเพลง
2. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบประเมินดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับสั้น 15 ข้อ หลังจากนั้นวิทยากรสุ่มถามผู้เข้าอบรมถึงคะแนนที่ได้จากการประเมินพร้อมแปลความหมายจากคะแนนที่ได้ให้ผู้เข้าอบรมรับทราบ
3. ให้ผู้เข้าร่วมการอบรมแบ่งกลุ่มตามความสมัครใจ กลุ่มละ 5-10 คน ในการแบ่งกลุ่ม และเลือกประธาน เลขากลุ่ม ตั้งชื่อกลุ่ม

ขั้นกิจกรรม

4. วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมชมคลิปวิดีโอเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ แล้วให้แต่ละกลุ่มช่วยกัน ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพและการให้บริการที่ดีนั้นควรปฏิบัติอย่างไร โดยทำออกมาในรูปของ my map แล้วนำเสนอโดยการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม กลุ่มละ 3-5 นาที
5. วิทยากรให้คำแนะนำถึงเทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ ตามใบความรู้ที่ 2.1 และใบความรู้ที่ 2.2 ลักษณะของการให้บริการที่ดี
6. วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมทำแบบประเมินบุคลิกภาพของตนเอง พร้อมทั้งแปลผลความหมายจากการประเมินให้ผู้เข้าอบรมรับทราบ สอบถามผู้เข้าอบรมว่าผลการประเมินตรงกับบุคลิกภาพของผู้เข้าอบรมบ้างหรือไม่อย่างไร
7. วิทยากรและผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงการที่บุคคลคนหนึ่งจะประทับใจใครอีกคนหนึ่งส่วนใหญ่จะพิจารณาจากส่วนประกอบไหนบ้าง หลังจากนั้นวิทยากรให้คำแนะนำการสร้างประทับใจตามใบความรู้ที่ 2.3 การสร้างความประทับใจ

ขั้นสรุป

8. วิทยากรและผู้เข้าอบรมช่วยกันสรุปความรู้ที่ได้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ได้ จะนำไปปรับใช้กับตัวเองอย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานธุรการมีประสิทธิภาพสูงสุด

สื่อการฝึกอบรม

1. ปากกาเคมีกลุ่มละ 1-2 ด้าม
2. กระดาษภาพพลิก (Flip Chart) กลุ่มละ 1 แผ่น (ตามจำนวนกลุ่ม)
3. กระดาษ A4
5. สื่อประกอบการบรรยาย เช่น คลิปวิดีโอ “การบริการที่เป็นเลิศ” เครื่องฉายโปรเจคเตอร์
6. ใบความรู้ที่ 2.1, 2.2 และ 2.3

การวัดผลประเมินผล

1. วัดและประเมินผลงานจากแบบประเมินดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย
ใบงานที่ 2.1 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ
2. วัดและประเมินผลจากแบบทดสอบบุคคลิกภาพ ใบงานที่ 2.2 ลักษณะของการให้บริการที่ดี
3. ประเมินทักษะการปฏิบัติงานจากแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
ในการทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

แบบประเมินดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย(15ข้อ)

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม		ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต				
2	ท่านรู้สึกสบายใจ				
3	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการดำเนินการดำเนินชีวิตประจำวัน				
4	ท่านรู้สึกผิดหวังในตนเอง				
5	ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีแต่ความทุกข์				
6	ท่านสามารถทำใจยอมรับได้สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไข (เมื่อมีปัญหา)				
7	ท่านมั่นใจว่าจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์คับขันหรือร้ายแรงเกิดขึ้น				
8	ท่านมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต				
9	ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์				
10	ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา				
11	ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเมื่อมีโอกาส				
12	ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเอง				
13	ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว				
14	หากท่านป่วยหนัก ท่านเชื่อว่าครอบครัวจะดูแลท่านเป็นอย่างดี				
15	สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน				

ที่มา : โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ข้อ

1	2	6	7	8	9
10	11	12	13	14	45
ตอบ	ไม่เลย		1	คะแนน	
ตอบ	เล็กน้อย		2	คะแนน	
ตอบ	มาก		3	คะแนน	
ตอบ	มากที่สุด		4	คะแนน	

กลุ่มที่ 2 ข้อ

	3	4	5
ตอบ	ไม่เลย	4	คะแนน
ตอบ	เล็กน้อย	2	คะแนน
ตอบ	มาก	3	คะแนน
ตอบ	มากที่สุด	1	คะแนน

การแปลผลการประเมิน

เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดดังนี้

(คะแนนเต็ม 60 คะแนน)

คะแนน	51-60	คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป
คะแนน	44-50	คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป
คะแนน	43	คะแนนหรือน้อยกว่า	หมายถึง	สุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป

ใบความรู้ที่ 2.1 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ

กระบวนการสื่อสารในหน่วยงาน

การสื่อสารในหน่วยงานจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้บุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2540)

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender)
2. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver)
3. ช่องทางการสื่อสาร (communication channel)
4. สัญลักษณ์ต่างๆ (symbols)

วิธีการสื่อสารในหน่วยงาน

1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อยมีความเร็วหรือช้าของการพูด
2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ
3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์และรูปภาพต่างๆ

การจะเลือกวิธีการสื่อสารนี้มีปัจจัยเกี่ยวข้องอีกมากมาย ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับผู้ส่งและผู้รับ ตลอดจนเหตุการณ์แวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกัน เพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนัก และมีความหมายลึกซึ้งขึ้น และเมื่อมีการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาตอบสนองนี้ อาจจะมีทั้งพอใจ ไม่พอใจหรือมีความเข้าใจมากขึ้นน้อยเพียงใดอีกด้วย

การสื่อสารในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานต่างจะต้องมีคุณธรรมประจำใจอันได้แก่ ความจริงใจ การแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมดเหมือนที่คิด แสดงออกมาเท่าที่จำเป็นและคิดว่าเหมาะสม เช่น การชมการวิจารณ์ และการแสดงความเห็นความปรารถนาดี การแสดงความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียนได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การทักท้วงและการตักเตือน ความมีน้ำใจ การแสดงความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการให้และรู้จักการรับเป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็น

ประสิทธิภาพในการสื่อสารขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอาจง่ายต่อการทำความเข้าใจกัน
2. ทักษะคติ (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม
3. ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Social Cultural System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อกัน จะสามารถเลือกวิถี การจัดเนื้อหาสาระ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องเหมาะสมได้ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะสมกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารด้านการเจรจาโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ

1. รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารได้ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่ประจำ
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราจะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะโต้ตอบมาอย่างไร
4. เข้าใจภาษาท่าทาง

5. เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ การศึกษาว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไข หากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูผลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ

6. พัฒนานิสัยการฟังที่ดี ควรฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความคิดเห็นประกอบของผู้พูดและต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ ทักษะการฟังที่ดีสามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคน การใช้ความคิด การจับประเด็น ผิกับความจำและฝึกฝนการจดจ่อแน่วแน่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรแสดงความรำคาญไม่อยากรฟัง หรือฟังแบบขอไปที โดยไม่ได้สนใจในสิ่งที่ผู้พูดพูดจริงๆ เปลี่ยนเรื่องพูดหรือคุยเรื่องอื่นแทรกขัดจังหวะ ไม่ควรคิดเอาเองว่าเขาคงเข้าใจเหมือนอย่างที่เราเองเข้าใจ ควรสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้มั่นใจว่าเขาเข้าใจในสิ่งที่เราพูดจริงๆ

ประการที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร

การดำเนินงานทุกอย่างในหน่วยงานนั้นต้องอาศัยบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง การติดต่อสื่อสารนับได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารดี บุคลากรเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ก็จะทำให้การดำเนินงานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน บัญญัติ 10 ประการ ช่วยในการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน ดังนี้

1. แสวงหาความกระจ่างในเรื่องที่จะถ่ายทอดก่อนที่จะทำการติดต่อสื่อสารออกไปเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารชัดเจนขึ้น
2. ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งว่าต้องการส่งข่าวสารอะไรมีจุดมุ่งหมายอย่างไร
3. พิจารณาเตรียมการเมื่อท่านจะติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมของบุคคล
4. ปรึกษาหารือกับคนอื่นตามความเหมาะสม ในการวางแผนการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความกระจ่าง
5. จงระมัดระวังในขณะที่ทำการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้านบุคลิกภาพและกายวาจา โดยสังเกตการตอบสนองจากผู้รับฟัง
6. โอกาสแรกต้องแสดงถึงผลประโยชน์และการสร้างความสำคัญของผู้รับ (received)

7. ติดตามผลการติดต่อสื่อสารของตนเองเพื่อนำมาปรับปรุง
8. การติดต่อสื่อสารสำหรับพรุ่งนี้กับวันนี้ โดยยึดหลักว่าวันพรุ่งนี้ต้องดีกว่า

วันนี้

9. มั่นใจว่าการกระทำของตนเองสนับสนุนการติดต่อสื่อสารให้เกิดผลดี
10. เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้รับความเข้าใจ ผู้สื่อสารควรตั้งใจฟังและสังเกต

ปฏิกิริยาของผู้รับเป็นสิ่งสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ใบความรู้ที่ 2.2 ลักษณะของการให้บริการที่ดี

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้ที่มาติดต่อกับเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมี การแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้มาติดต่อไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในหน่วยงานร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

ลักษณะของการให้บริการที่ดี

1. ด้วยความเต็มใจ
2. ด้วยความรวดเร็ว
3. ด้วยความถูกต้อง
4. ด้วยความเสมอภาค

หลัก 5 “อย่า” สำหรับผู้ให้บริการที่ดี

1. “อย่า” คำนึงถึงกฎระเบียบอย่างเดียว โดยลืมนึกถึงข้อเท็จจริงและการปฏิบัติ

2. “อย่า” พูดจาในทำนองว่าผู้รับบริการคือผู้มาขอ อยู่ที่ว่าเราจะให้ได้หรือไม่

3. “อย่า” รื้อน ตามอารมณ์ของผู้รับบริการ ต้องพยายามอดทนต่อ

กิริยามารยาทของผู้มาติดต่อ

4. “อย่า” พูดเพียงว่า มันขัดต่อกฎระเบียบ จงอธิบายว่า “ทำไม” จึงไม่สามารถให้บริการแก่เขาได้

5. “อย่า” หวังเพียงคำชื่นชมจากผู้บริการ โดยไม่คำนึงถึง “ความถูกต้อง” และเป็นธรรมต่อส่วนรวม

อย่าลืมนึกใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

แบบทดสอบบุคลิกภาพ

คำชี้แจง : ให้ท่านเลือกคำตอบที่

ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คำตอบที่ได้จะบอกถึงลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของตัวท่านเอง

.....

1. เวลาช่วงไหนที่คุณจะรู้สึก ดี

- ก. ตอนเช้า
- ข. ตอนบ่ายๆ หรือเย็นๆ
- ค. ตอนดึกๆ

2. ปกติคุณจะมีท่าทางการเดินแบบ ไหน

- ก. เดินเร็ว ก้าวยาวๆ
- ข. เดินเร็ว แต่ก้าวสั้นๆ
- ค. เดินไม่ค่อยเร็ว มองตรงไปข้างหน้า
- ง. เดินไม่ค่อยเร็ว ก้มหน้า
- จ. เดินค่อนข้างช้า

3. เวลาคุยกับใครคุณทำท่า

- ก. ยื่นกอด อก
- ข. ยื่นกุม มือ
- ค. เหวี่ยงเอว 1 ข้างหรือทั้ง 2 ข้าง
- ง. แตะหรือผลักคนที่คุยด้วย

4. ท่านั่งสบายๆ ของคุณเป็นยัง ไง

- ก. เอาขาพับเอียงไปข้างใดข้างหนึ่งหรือนั่งพับเพียบ
- ข. ยืดขา ตรง
- ค. นั่งไขว่ห้าง
- ง. นั่งทับขาข้างใดข้างหนึ่ง

5. เมื่อมีอะไรที่ทำให้คุณรู้สึกถูกใจหรือขำมากคุณแสดงออกอย่างไร

- ก. หัวเราะดังๆ อย่างพอใจ
- ข. หัวเราะ แต่ไม่ดังมาก !
- ค. หัวเราะแบบไม่มีเสียง
- ง. ยิ้มแบบอายๆ

6. เมื่อไปงานเลี้ยง

- ก. เข้าไปอย่างเป็นที่สนใจทุกคนต้องรู้ว่าคุณมาแล้ว
- ข. เข้าไปเงียบๆ มองหาคนที่ รู้จัก !
- ค. เข้าไปอย่างเงียบที่สุดพยายามไม่เป็นที่ สนใจ

7. คุณทำงานอย่างหนัก พุ่มเท่มากๆ แต่ถูกขัดจังหวะคุณ ...

- ก. หยุดพักเพื่อผ่อนคลาย
- ข. รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว รำคาญ
- ค. รู้สึกก้าว กิ่ง 2 ข้อข้างบน

8. ชอบสีอะไรมากที่สุดต่อไป นี้

- ก. สีแดง หรือ สีส้ม
- ข. สีดำ
- ค. สีเหลือง หรือ! สีฟ้า
- ง. สี เขียว
- จ. สีน้ำเงิน หรือ สีม่วง
- ฉ. สี ขาว
- ช. สีน้ำตาล หรือ สีเทา

9. ตอนที่คุณอยู่บนเตียงช่วงเวลาสุดท้ายก่อนที่คุณจะหลับคุณนอนในลักษณะไหน

- ก. นอนหงายธรรมดา
- ข. นอน คู้
- ค. เอียงข้าง นอนขด
- ง. นอนเอาหัวทับแขน
- จ. นอนคลุมโปง

10. คุณมักฝันว่าคุณ ...

- ก. กำลังหล่นหรือตกลงไป เรื่อยๆ
- ข. กำลังต่อสู้ หรือดิ้นรน
- ค. กำลังค้นหาอะไรสักอย่างหรือใครสักคน
- ง. กำลังบินหรือกำลังลอยอยู่
- จ. คุณไม่ค่อยฝัน
- ฉ. คุณมักฝันถึงแต่สิ่งที่ดี

ที่มา : <https://www.dek-d.com/board/view/1323002>

การให้คะแนน

ข้อ	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช
1	2	4	6				
2	6	4	7	2	1		
3	4	2	5	7	6		
4	4	6	2	1			
5	6	4	3	5	2		
6	6	4	2				
7	6	2	4				
8	6	7	5	4	3	2	1
9	7	6	4	2	1		
10	4	2	3	5	6	1	

การแปลผล

คะแนนเกิน 60 คะแนน : คนอื่นๆ มองว่าการอยู่กับคุณเขาต้องระวังตัวเองอยู่เสมอ เห็นว่าคุณเป็นที่หลงตัวเอง เห็นแก่ตัว แล้วชอบทำตัวโดดเด่นออกมา หลายคนอาจจะชื่นชมคุณ อยากเป็นเหมือนคุณ แต่พวกเขาก็ไม่ค่อยเชื่อใจคุณและลังเลใจที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับคุณมากเกินไป

คะแนน 51 ถึง 60 : คนอื่นๆ มองว่าคุณเป็นคนที่น่าตื่นเต้นแต่อารมณ์แปรปรวน และไม่คอยไตร่ตรองอะไร เป็นผู้นำโดยธรรมชาติ ตัดสินใจเร็วแต่มันไม่ถูกเสมอไป เขาเห็นว่าคุณเป็นคนกล้าหาญและ ทำหาย เป็นคนที่พร้อมที่จะทดลองอะไรก็ได้ เป็นคนที่กล้าเสี่ยงคว้าเอาโอกาส และสนุกกับการผจญภัยผู้คนมักรู้สึกสนุกที่ได้อยู่กับคุณ เพราะความน่าตื่นเต้นที่คุณปล่อยออกมา

คะแนน 41 ถึง 50 คะแนน : คนอื่นๆ มองว่าคุณ เป็นคนร่าเริง สดใสมีชีวิตชีวา มีเสน่ห์ ง่าย ๆ และน่าสนใจ เป็นคนที่มีมักจะเป็นศูนย์กลางของความ สนใจ แต่มีความสมดุล รู้ว่าต้องทำตัวยังไง คนอื่นๆ มองว่าคุณเป็นคนใจดี นึกถึงจิตใจคนอื่นและมีความเข้าใจ เป็นคนที่คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือเขาตลอดเวลา

คะแนน 31 ถึง 40 คะแนน : คนอื่นๆ มองว่าคุณ เป็นคนอ่อนไหว ระมัดระวัง รอบคอบและง่าย ๆ ผู้คนมองว่าคุณ ฉลาด มี พรสวรรค์ แต่นอบน้อม ไม่ใช่คนที่จะมีเพื่อนได้ง่ายๆ แต่จะเป็นคนที่ซื่อสัตย์ต่อเพื่อน มาก และคาดหวังว่าเพื่อนก็ต้องเป็นเช่นนั้นกับคุณ คนที่รู้จักคุณจริงๆ จะรู้ ว่า ..มันต้องใช้หลายอย่างมากที่จะทำให้คุณเลิกไว้วางใจเพื่อนของคุณ แต่ในทางกลับกันมันจะใช้เวลานานมากกว่าคุณจะยอมอภัยถ้าความเชื่อถือนั้นถูกทำลายลง

คะแนน 21 ถึง 30 คะแนน : เพื่อนๆ มองว่าคุณเป็นคนที่มีความมานะบากบั่น และจริงจังมองว่าคุณค่อนข้างขี้ระแวง ระมัดระวังอย่างมากเชิงซ้ำและมีความพยายามมาก ๆ มันจะทำให้เขาแปลกใจถ้าพบว่าคุณทำอะไรซัก อย่างโดยขาดการยั้งคิดหรือทำไป เพราะมีแรงกระตุ้นเพียงชั่วครู่ เขาจะคาดหวังว่าคุณต้องตรวจสอบทุกอย่างในทุกแง่ทุกมุม แล้วจากนั้น ก็มักจะตัดสินใจต่อด้านมัน พวกเขาคิดว่าส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะความขี้ระแวงโดยธรรมชาติของคุณนั่นเอง

คะแนนต่ำ กว่า 21 คะแนน : คนอื่นๆ มองว่าคุณ ซื่อาย ซื่อกังวลและไม่กล้า
ตัดสินใจ เป็นคน ที่ต้องการการดูแล เป็นคนที่ต้องการให้คนอื่นตัดสินใจ แทน และเป็นคน
ที่ไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับใครหรืออะไรทั้งนั้น ผู้คนเห็นว่าคุณเป็นคนที่กังวลในปัญหาที่ไม่มี
ทางเกิดขึ้นได้ บางคนคิดว่าคุณน่าเบื่อมีแต่คนที่รู้จักคุณดีเท่านั้นจึงจะรู้ว่าคุณไม่น่าเบื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ใบความรู้เรื่อง 2.3 การสร้างความประทับใจ

การสร้างความประทับใจ

คนเราสามารถสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นได้มากน้อยต่างกัน บางคนเห็นแล้ว
อยากรู้จักให้มากขึ้น อยากมาติดต่องานอีก ซึ่งบุคลากรสามารถทำให้ผู้อื่นประทับใจได้
โดย

1. มีบุคลิกลักษณะที่ดี

อย่างที่เราได้ยินมาแต่โบราณว่า “ไถ่งามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” ยังคง
เป็นความจริงอยู่เสมอ ดังนั้น หลักพื้นฐานในการทำตนให้เป็นที่ประทับใจ ก็คือ การเลือก
การแต่งกายที่เหมาะสมกับเรา และ โอกาส การแต่งตัวดี มีส่วนช่วยมากในการสร้างรอย
ประทับใจ เครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ทรงผม รองเท้า ที่เหมาะสมกับเรา ย่อมส่งเสริม
ให้ตัวเราดูดี และ สร้างความประทับใจได้ดี เรายังก็พิสูจน์ได้ง่ายๆ ว่า เวลาเห็นใครที่
แต่งตัวดี และ ดูเหมาะสมกับเขา เรายังชื่นชม อาจจะเผลอ แอบมองอีกรอบ เพราะ
ประทับใจ

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส

ฝึกเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มง่าย และ ยิ้มสวย บางคนอาจจะวิตกกังกับหน้าตา
รูปร่าง จนลืมเรื่องสำคัญที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่า ก็คือ บุคลิกของเรา การที่เราแต่งตัวดี
แต่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบูดบึ้ง ดูยังงั้นก็ไม่สวยไปได้

ดังนั้น การที่เรามีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เป็นมิตร เป็นการสร้าง
สัญญาณแห่งมิตรภาพที่ดี และ สามารถสร้างรอยประทับใจได้ดีไม่แพ้การแต่งตัว หรือ
อาจมากกว่าการแต่งตัวด้วยซ้ำ เพราะ ถ้าคุณแต่งตัวให้สะอาดเรียบร้อย แต่อาจไม่ดู
สวยงามอย่างมากมาย แต่ด้วยรอยยิ้ม และ บุคลิกที่ร่าเริงแจ่มใสของคุณ ก็จะทำให้เสื้อผ้า
ธรรมดาต่างๆ ดูดีมีราคาขึ้นมาได้เหมือนกัน

3. มองโลกในแง่ดี

เป็นคนที่หัวเราะเป็น มีอารมณ์สนุกร่วมกับคนอื่น มากกว่าเป็นคนยิ้มยาก
หัวเราะไม่เป็น เพราะ ต่อให้คุณยิ้มเก่ง แต่ไม่รู้จักหัวเราะร่วมกับคนอื่น หรือ มองโลกในแง่
ดี คุณก็อาจจะดูน่าเบื่อ หรือ ไม่น่าสนใจโดยง่าย

4. เป็นนักพูดที่ดี

- 4.1 พูดให้คนอื่นเข้าใจ พอใจ
- 4.2 พูดความจริง อย่างจริงใจ
- 4.3 พูดในสิ่งที่ประโยชน์ ผู้ฟังได้รับประโยชน์
- 4.4 ใช้คำพูดที่สุภาพ และไพเราะ
- 4.5 พูดถูกกาลเทศะ และประเพณีนิยม

5. เป็นนักฟังที่ดี

- 5.1 ฟังด้วยความตั้งใจ ให้ความสนใจ
- 5.2 จับประเด็นสำคัญให้ได้
- 5.3 ทศนคติที่ดี ให้ความเป็นธรรมต่อผู้พูด
- 5.4 ไม่พูดขัดกลางคัน ให้ผู้พูดๆ จบเสียก่อนจึงซักถาม
- 5.5 นำสิ่งที่ได้รับฟังไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด

6. ความสุภาพอ่อนโยน

รู้จักการให้เกียรติให้คนอื่น มีกริยามารยาทที่สุภาพ ทำให้คุณดูเป็นคนมีระดับ มีสังคมที่ดี เคยมีการวิจัยว่า มนุษย์เราสามารถรับรู้ทางประสาทสัมผัสดังนี้

- มองเห็น 75%
- ได้ยิน 13%
- สัมผัส ไตรัส และ ได้กลิ่น 13%

แต่ภายใน 3 วัน มนุษย์สามารถรับรู้ในสิ่งที่ได้ยิน 10% สิ่งที่ได้เห็น 20% และสิ่งที่ได้กลิ่นและเห็นพร้อมๆ กัน 70%

ดังนั้น คำพูดประกอบกับกริยาที่ดี คุณก็จะสามารถทำให้คุณประทับใจได้โดยง่าย !

7. ภาษากาย

เรียนรู้ที่จะหัดอ่านภาษากาย และ เข้าใจภาษากาย เพราะ คนหลายๆ คน สื่อความรู้สึกทางภาษากายมากกว่า การพูด

ดังนั้น ถ้าคุณมีความเข้าใจในภาษากาย จะทำให้คุณสามารถเข้าใจหลายๆ คนได้ดี รวมทั้งตัวคุณเองที่ต้องมีภาษากายที่ถูกต้องในการเข้าสังคม เพราะจะทำให้คุณเป็นที่ประทับใจ เช่น การใช้หน้าและศีรษะ สำหรับการฟังคู่สนทนา คุณต้องรู้ในการมองหน้าผู้พูด ยิ้ม และแสดงให้เห็นว่า คุณสนใจในสิ่งที่เขาพูด มือและแขน ห้ามกอดอก เมื่ออยู่

ร่วมกับคนอื่น เพราะแสดงให้เห็นว่า คุณกำลังป้องกันตนเอง หรือ อึดอัดในการอยู่ร่วมกับคนอื่น

8. รู้จักปล่อยวางและยืดหยุ่น

อย่าเป็นคนคิดมาก หรือ คิดเล็กคิดน้อยกับคำพูดคนอื่นมากเกินไป ถ้าคุณต้องเข้ากลุ่ม หรือ เข้าสังคม เป็นไปได้ว่า คุณอาจจะได้ยินสิ่งที่คุณไม่เห็นด้วย หรือ อยากโต้แย้ง ก่อนที่จะทำเช่นนั้น คุณดูว่า เป็นเรื่องที่บานปลายหรือว่า หากจุดจบไม่ได้หรือเปล่า ถ้าเป็นเช่นนั้น ก็ควรปล่อยวาง อย่าไปโต้แย้งให้เสียเวลา แต่ถ้าเป็นเรื่องทั่วไป ก็สามารถคุยโต้แย้งเพื่อสนุกได้ แต่ก็ต้องเรียนรู้ว่าคุณกดดันทำให้เขาอึดอัด คุณก็ควรเว้นช่องว่างให้เขาชนะได้บ้าง

9. ควบคุมอารมณ์

อย่าเป็นคนอารมณ์ร้อน เอาแต่ใจ หัดเรียนรู้คนอื่น หรือ ถ้ารู้สึกอึดอัดไม่พอใจ ให้เสียงออกมา ดีกว่า การทำตัวเป็นคนขุ่นมัว เพราะสุดท้าย คุณจะกลายเป็นคนที่ใครๆ กลัว ไม่กล้าเข้าใกล้เลยก็ได้

.....

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริการที่ดี

คำชี้แจง

1. ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมแต่ละคนขณะปฏิบัติกิจกรรมโดยบันทึกตัวเลขคะแนนลงในช่องรายการตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง
2. สรุประดับคุณภาพพฤติกรรมโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินโดยพิจารณาคะแนนตามเกณฑ์การตัดสินที่กำหนดให้

ที่	ชื่อ-สกุล	พฤติกรรมมีส่วนร่วม กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 1						ระดับคุณภาพ เกณฑ์การตัดสิน (คิดจากคะแนนรวม)		
		ความสนใจ	การแสดง ความคิดเห็น	การตอบคำถาม	การยอมรับฟังคนอื่น	ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	รวมคะแนน	0 – 8 คะแนน = ปรับปรุง 9 – 16 คะแนน = พอใช้ 17 – 25 คะแนน = ดี		
		5	5	5	5	5	25	ดี	พอใช้	ปรับปรุง

ลงชื่อผู้สังเกต
 (.....)

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

การทำงานเป็นทีม



หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม

ใช้เวลา 3.00 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสำคัญ คือสามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิด ความเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้อง ตามเหตุตามผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วน (พระบรมราโชวาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกหน่วยงาน การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ตระหนักและเข้าใจถึงบทบาท และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมส่วนบุคคล
2. นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ยกย่องทัศนคติและเจตนาดีให้เปิดกว้างขึ้นและพร้อมที่จะทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

ขอบข่ายเนื้อหา

1. ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
2. ปรับเปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม
3. วิธีการลดความขัดแย้งและสร้างความสามัคคี

กิจกรรมการฝึกอบรม

ขั้นนำ

1. วิทยากรพูดคุยซักถามถึงความรู้ประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมหน่วยที่ 1 และหน่วยที่ 2 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากการฝึกอบรม
2. แบ่งผู้เข้ารับการอบรม ออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-10 คน โดยใช้เพลง หรือ กิจกรรมอื่นๆ ให้สมาชิกในกลุ่มทำความรู้จักกัน และจดจำชื่อสมาชิกให้ครบทุกคน เลือก หัวหน้ากลุ่ม ตั้งชื่อกลุ่ม

ขั้นกิจกรรม

3. วิทยากรให้คำแนะนำถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ตามใบความรู้ที่ 3.1 หลังจากนั้นให้ผู้เข้าอบรมชมคลิปวิดีโอเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (<https://www.youtube.com/watch?v=S1TYW3L7YQw>)
4. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมที่ 3.1 โดยอ่านนิทานเรื่อง “กระต่ายพี่น้องจอมเกียจงาน” และจัดทำ my map สรุปและให้ข้อคิดเห็นจากนิทานที่อ่านเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนความคิดในการทำงานร่วมกันเป็นทีม
5. วิทยากรและผู้เข้าอบรมช่วยกันสรุปสาระที่ได้จากนิทานและวิทยากรให้คำแนะนำเพิ่มเติมถึงวิธีการปรับเปลี่ยนความคิดในการทำงานร่วมกันเป็นทีมตามใบความรู้ที่ 3.2
6. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มเล่นเกมสฟลั่งกลุ่มส่มเสียงหลังจากนั้นวิทยากรสอบถามผู้เข้าอบรมถึงประโยชน์ที่ได้จากการเล่นเกมสฟลั่งและให้แต่ละกลุ่มระดมความคิดและนำเสนอความคิดเกี่ยวกับการสร้างความสามัคคี โดยการสุมกลุ่มละ 5-10 นาที หลังจากนั้นวิทยากรให้ความรู้และคำแนะนำถึงวิธีการลดความขัดแย้งและสร้างความสามัคคีตามใบความรู้ที่ 3.3

ขั้นสรุป

7. วิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรมช่วยกันสรุปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ได้จากการอบรม
8. ผู้เข้าอบรมทำแบบประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
9. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบหลังการอบรม
10. ผู้เข้าอบรมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

สื่อการฝึกอบรม

1. ปากกาเคมีกลุ่มละ 1-2 ด้าม
2. กระดาษปรู๊ฟ (ตามจำนวนกลุ่ม)
3. กระดาษ A4
4. ใบงาน ใบความรู้
5. คลิปวิดีโอการทำงานเป็นทีม
6. แบบประเมินการทำงานกลุ่ม
7. แบบประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงาน

การวัดผลประเมินผล

1. วัดและประเมินผลจากแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรม ใบงานที่ 3.1 นิทานเรื่อง “กระต่ายพี่น้องจอมเกียจ”
2. วัดและประเมินผลจากประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงาน
3. ประเมินทักษะการปฏิบัติงานจากแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานในการทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม
4. วัดและประเมินผลจากการทดสอบหลังการฝึกอบรม

ใบความรู้ที่ 3.1

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ในแง่ของการทำงานเป็นทีม คือการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วการปฏิบัติงานต่างก็ได้รับความพอใจในผลงานนั้นๆ ประโยชน์มีมากมาย ยกตัวอย่างให้เห็นภาพ เช่น การแข่งขันกีฬา ไม่ว่าจะเป็นฟุตบอล วอลเลย์บอล หรือตะกร้อ ที่จะต้องทำงานประสานกันเป็นทีม ถ้าไม่มีการวางแผนหรือมีการที่จะทำให้การประสานงานเป็นทีม ชัยชนะก็จะไม่เกิด ยกตัวอย่างเล่นฟุตบอลง่ายๆ ฉะนั้นประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมสมาชิกในทีมจะต้องได้มีการพัฒนาเต็มความสามารถของตน ได้รับเปลี่ยนความรู้ทักษะ ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมทีม ทำให้เกิดการเรียนรู้ การรับฟังความคิดเห็นและการสื่อสารกัน นั่นคือความสำคัญข้อที่ 1

กลไกช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น คุณภาพของผลผลิตและการให้บริการในแง่ของการทำงานที่ดี เกิดการคิดสร้างสรรค์และก็มีควมริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมสร้างคุณภาพของงาน และหน่วยงานให้มีคุณภาพและมั่นคง นอกจากนี้ยังเป็นขบวนการทำงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี ให้เกิดความรักความสามัคคี น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีเครือข่ายสัมพันธ์ภาพ เกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

ขั้นตอนการสร้างทีมงาน

บันได 7 ขั้นของขั้นตอนของการสร้างให้เกิดพลังทีมงาน

1. จะต้องมีการกำหนดภารกิจหรืองานที่ทำก่อนว่ามีวัตถุประสงค์ของการทำงาน มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิก แต่ละคนให้เกิดความชัดเจนว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ในส่วนภารกิจของสมาชิกแต่ละคน

2. ต้องสร้างความเข้าใจและเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ และมีการตัดสินใจร่วมกัน เช่น วัตถุประสงค์ในการทำงานคืออะไร ทำไมจึงต้องทำงานนี้ มาตรฐานอยู่ในระดับไหน ผลจากการสร้างความเข้าใจของสมาชิกให้มีส่วนร่วม ทำให้สมาชิกเกิดความผูกพันกับทีมงาน คือการสร้าง ความเข้าใจ

บันไดที่ 2

3. เมื่อเกิดความเข้าใจตอนนี้นำมาระดมความคิดแล้ว ระดมความคิดเพื่อให้เข้าใจในลักษณะของวัตถุประสงค์ของการทำงาน สิ่งที่ต้องการที่จะทำงานร่วมกัน ตลอดจนถึงเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในขั้นนี้เป็นการระดมความคิดของสมาชิกทุกคน

ของทีมในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ทักษะการทำงานที่จำเป็น ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ต้องการ อัตราเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น นั้นเป็นการระดมความคิดในแง่ของการทำงานในหน่วยงานนั้นๆ

4. เลือกหรือคัดเลือกความคิด เป็นการพิจารณาความคิดที่ได้จากการระดมสมอง ตัวนี้ไม่ใช่เป็นการคัดเลือกความคิดของผู้นำเพียงคนเดียว หรือของคนใดคนหนึ่งในสมาชิก แต่เกิดขึ้นจากการระดมสมองโดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งผู้นำและสมาชิกในทีมเห็นว่าดีที่สุด

5. ต้องกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงาน หมายถึงการวางแผนการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้สมาชิกของทีมทุกคนรับทราบแผนงานตรงกันว่า ใครมีหน้าที่อะไรที่ไหน เมื่อใด ผู้นำจะต้องแน่ใจว่าสมาชิกของทีมทุกคนเข้าใจ แต่ทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง

6. การดำเนินงานตามแผนเมื่อมีการวางแผนเสร็จก็นำแผนนั้นไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้มีการคัดเลือกความคิดจากการได้ระดมความคิดตรงนั้นมา

7. บันไดขั้นสุดท้ายมีการประเมินผล เป็นการสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของการทำงาน คุณภาพของผลงานเป็นอย่างไร เกิดปัญหาอุปสรรคอะไรที่เกิดขึ้นแล้วสามารถที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ในลักษณะไหน มีทางเลือกอะไรบ้าง

.....

ใบงานกิจกรรมที่ 3.1 นิทานเรื่อง “กระต่ายพี่น้องจอมเกีย่งงาน”

.....

ให้ผู้เข้าอบรมอ่านนิทานเรื่องกระต่ายพี่น้องจอมเกีย่งงานแล้วสรุปความคิดเห็นที่ได้จากเรื่องที่อ่าน

ณ ป่าใหญ่แห่งหนึ่ง มีครอบครัวกระต่ายครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ในโพรงไม้ใหญ่ ใกล้ๆ กับธารน้ำเล็กๆ กระต่ายครอบครัวนี้นับได้ว่าเป็นผู้มีความสำคัญกับป่าไม้แห่งนี้มาก เพราะกระต่ายผู้เป็นพ่อ มีตำแหน่งเป็นถึงที่ปรึกษาด้านสุขภาพให้แก่สิงโตเจ้าป่า ส่วนกระต่ายผู้เป็นแม่ก็ต้องไปประชุมหารือกับกลุ่มแม่บ้านสัตว์ป่าเป็นประจำ ด้วยเหตุนี้ทั้งพ่อและแม่กระต่ายจึงต้องออกไปทำงานนอกบ้านทุกวัน และจำต้องทิ้งให้ลูกน้อยทั้งสอง คือ กระต่ายพี่สาวกับกระต่ายน้องชาย เล่นกันอยู่ในบ้านโพรงกระต่ายตามลำพังสองตัว

อยู่มาวันหนึ่ง พ่อกระต่ายสังเกตเห็นว่าบ้านโพรงกระต่ายของตนไม่ค่อยเป็นระเบียบเรียบร้อยเท่าที่ควร จึงยกเรื่องนี้มาพูดคุยกับแม่กระต่ายก่อนเข้านอนว่า

“เธอว่าไหมแม่กระต่าย เดียวนี้บ้านของเราไม่ค่อยเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมือนแต่ก่อนเลยนะ”

“โอ้” แม่กระต่ายร้องอย่างละอายใจ “เป็นความบกพร่องของฉันทเองจะ ช่างนี้ฉันงานยุ่งมากจนไม่มีเวลาดูแลบ้านโพรงกระต่ายของเราให้สวยงามดังเดิม ฉันสัญญาว่าจะปรับปรุงตัวเองจะ”

“อย่าพูดอย่างนั้นเลย แม่กระต่ายที่รัก เพราะฉันไม่ได้คิดจะติเตียนเธอแต่อย่างใด ความจริงงานบ้านเป็นงานที่หนักมาก ฉันทเองต่างหากที่ต้องละอายแก่ใจ เพราะไม่เคยได้ช่วยเธอทำงานบ้านเลย แล้วตอนนี้เธอก็น่าจะยุ่งมากจนแทบไม่มีเวลาพักผ่อน จะเอาแรงที่ไหนมาดูแลบ้านช่องได้เหมือนแต่ก่อนเล่า” พ่อกระต่ายปลอบขวัญภรรยาสุดที่รัก

“ถึงอย่างนั้นก็เถอะ แม่กระต่าย การที่เธองานยุ่งมากอย่างนี้ทำให้ฉันนึกอะไรขึ้นมาได้ แลดูลูกๆ ของพวกเราสิ เขาทั้งสองเติบโตมากแล้ว แต่เรายังไม่เคยสอนให้ลูกเรา รู้จักทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นบ้างเลย ฉันว่าน่าจะเป็นการดีนะ หากเราจะสอนให้ลูกๆ ทำงาน โดยเริ่มจากงานบ้านของเราเอง” พ่อกระต่ายเสนอความเห็น

“เป็นความคิดที่วิเศษมาก แต่ลูกๆ ของเราไม่เคยทำงาน เขาจะทำได้ดีหรือจะ”

“เขาคงทำได้ไม่ดืนักหรอก และคงจะสร้างความเหนื่อยหน่ายให้แก่เรามากทีเดียวในตอนแรก แต่นั่นยิ่งทำให้เราต้องมอบหมายงานและสอนการทำงานที่ถูกต้องแก่

เขา หากไม่เริ่มเสียแต่ตอนนี้ เขาก็จะทำอะไรไม่เป็นเลยเมื่อโตขึ้น ใครจะอยากได้คนทำอะไรไม่เป็นไปร่วมสังคมด้วยละ จริงไหม” พ่อกระต่ายกล่าว

เช้าวันรุ่งขึ้น แม่กระต่ายจึงเรียกลูกทั้งสองมาพูดคุยในเรื่องดังกล่าว กระต่ายพี่น้องไม่เคยทำงานบ้านทั้งคู่ และรู้ว่าเป็นงานที่เหนื่อยมากที่สุดทีเดียว อย่างไรก็ตาม กระต่ายทั้งคู่ก็รักและเชื่อฟังพ่อแม่กระต่าย จึงคิดว่าถ้าพวกตนทำงานบ้านก็จะช่วยบรรเทาความเหนื่อยล้าของพ่อกับแม่ได้ ดังนั้นทั้งคู่จึงรับปากแม่กระต่ายว่าจะช่วยทำงานบ้านทุกอย่างแทนแม่กระต่ายเอง

แต่แม่กระต่ายไม่ได้ใจร้ายกับลูกๆ ขนาดนั้น เธอคิดว่าจะค่อยๆ มอบหมายงานให้ลูกรับผิดชอบไปทีละอย่างก่อน เพื่อคุ้นเคยการทำงานของลูกๆ และชี้แนะจุดบกพร่องให้แก้ไขไปทีละจุด ด้วยเหตุนี้ งานชิ้นแรกที่แม่กระต่ายมอบให้กระต่ายพี่น้องทำก็คือ งานล้างจานและรักษาความสะอาดในห้องครัว

กระต่ายพี่น้องช่วยทำงานที่แม่กระต่ายมอบหมายได้สามวัน ต่างคนต่างก็รู้สึกว่าการตนเองทำงานมากกว่าอีกคนหนึ่ง จึงเกิดการโต้เถียงกันขึ้นอย่างรุนแรง

สุดท้ายกระต่ายผู้พี่ก็เอ่ยแนวทางแก้ปัญหาว่า ให้จดยรายชื่องานทั้งหมด แล้วแบ่งกันทำให้ชัดเจนไปเลยแล้วกัน กระต่ายน้องชายก็เห็นด้วย ทั้งสองจึงจดยรายชื่องานที่ต้องทำทั้งหมดแล้วตกลงกันว่าใครจะทำสิ่งใด

กระต่ายพี่สาวรับงานจัดเตรียมโต๊ะอาหาร ส่วนกระต่ายน้องชายบอกว่าจะเก็บกวาดโต๊ะอาหารเอง เมื่อกระต่ายพี่สาวล้างจาน น้องชายก็รับหน้าที่เช็ดจานและเก็บเข้าตู้ นอกจากนี้ยังมีงานจุกจิกมากมายในครัวที่ทั้งสองพยายามแบ่งกันทำ

การแบ่งงานกันทำเช่นนี้ มองผิวเผินแล้วน่าจะเป็นไปด้วยดี แต่พอทำเข้าจริง ๆ กลับไม่สำเร็จตามเวลาที่ควรจะเป็น เพราะกระต่ายน้อยทั้งสองไม่ได้มุ่งมั่นในงานของตนเอง เอาแต่จับตาดูอีกฝ่ายหนึ่งว่ากำลังทำอะไร และทำเต็มที่ตามหน้าที่ของตนเองหรือไม่

“แม่จ๋า” กระต่ายพี่สาววิ่งโร่เข้าไปฟ้องแม่กระต่ายในวันหนึ่ง “มีจานอยู่บนโต๊ะอีกใบหนึ่ง แต่น้องกระต่ายจอมเกียจคร้านไม่ยอมหยิบไปวางที่อ่างล้างจาน อย่างนี้ลูกก็ล้างจานไม่ได้สักทีสิจ๊ะ”

“ลูกก็หยิบไปไว้เองสิจ๊ะ” แม่กระต่ายกล่าวอย่างไม่เห็นเป็นเรื่องสลักสำคัญ

“โอ้ แม่จ๋า นั่นไม่ใช่งานของลูกสักหน่อย มันเป็นงานของน้องต่างหาก เราแบ่งหน้าที่กันแล้ว ก็ต้องทำตามที่ได้ตกลงกันไว้สิ”

แล้วสามใบนั้นก็ตั้งอยู่ที่เดิมรอกระต่ายน้องชายมาหยิบมันไป ฝ่ายกระต่ายพี่สาวก็รอจากรานน้องชายอยู่อย่างนั้น กว่าจะได้ล้างจานก็ปรากฏว่า จานของหลายๆ มื้อถูกรวมกันเป็นกองพะเนิน ซึ่งทำให้ต้องล้างจานเป็นจำนวนมากและใช้เวลามากขึ้นด้วย ดังนั้น น้องชายผู้มีหน้าที่เช็ดถ้วยชามก็เลยต้องนั่งรอให้พี่สาวล้างจานให้เสร็จก่อน จึงจะเช็ดจานชามและนำเข้าไปเก็บในตู้ได้ ซึ่งทำให้กระต่ายน้องชายต้องนั่งเช็ดจนตีกตื้นอยู่บ่อยๆ

นอกจากพี่สาวจะเกีย่งงานแล้ว กระต่ายน้องชายก็เกีย่งงานเช่นกัน หากเขากำลังกวาดพื้นครัว และเห็นเศษขยะตกอยู่ในอ่างล้างจาน เขาก็จะกวาดสายตาผ่านไปเหมือนมองไม่เห็น เพราะอ่างล้างจานเป็นความรับผิดชอบของกระต่ายพี่สาว ขณะที่ตกอยู่จึงทำให้เกิดการอุดตัน ทำให้พ่อกระต่ายต้องมาซ่อมให้อยู่หลายครั้ง

บรรยากาศในบ้านเริ่มเคร่งเครียด เพราะมีแต่เสียงร้องเกีย่งงานกันจากลูกทั้งสอง พ่อแม่กระต่ายเฝ้ามองพฤติกรรมของลูกอยู่พักหนึ่ง จนเห็นว่าไม่มีอะไรพัฒนาไปในทางที่ดี พ่อกระต่ายจึงส่งสัญญาณให้แม่กระต่ายรู้ว่า ถึงเวลาที่ควรจะมีการอะไรสักอย่างได้แล้ว

วันหนึ่ง แม่กระต่ายจึงเรียกลูกกระต่ายเข้ามาพูดคุยในเรื่องนี้

“การที่ลูกทั้งสองแบ่งงานกันทำเป็นเรื่องที่ดี แต่ไม่ใช่วิธีที่ลูกกำลังทำอยู่ตอนนี้ เพราะเราเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน เราต้องรักและช่วยเหลือกัน ไม่ใช่แบ่งงานกันทำโดยไม่เหลือวแลคนอื่น หากลูกยังทำเช่นนี้ต่อไป ในไม่ช้าเราคงต้องจ้างคุณทนายความมาช่วยตัดสินว่าใครจะทำงาน และต้องทำอะไร จะลงโทษเขาอย่างถ้าเขาทำงานบกพร่อง นั่นดูเหมือนว่าเรามีกฎหมายที่ปราศจากความรู้สึก ซึ่งถ้าเป็นสังคมภายนอก เราอาจต้องทำเช่นนั้น แต่นี่คือบ้านของเรา ลูกคือลูกของพ่อแม่และลูกสองคนเป็นพี่น้องกัน เราทุกคนช่วยกันทำงานเพราะเรารักกัน ไม่ดียิ่งกว่าหรือ”

“ถ้าเช่นนั้น ลูกก็ต้องทำทุกอย่างหมดเลยหรือ ถ้าลูกคิดเช่นนั้น แต่พี่กระต่ายไม่คิดเช่นนั้นแล้ว ไม่หยิบจับอะไรเลย ลูกก็ต้องทำทุกอย่างคนเดียวสิจ๊ะแม่” น้องชายคร่ำครวญ

“ไม่หรอกลูก ลูกไม่ต้องทำงานหมดทุกอย่าง พี่กระต่ายจะช่วยลูกทำงานทุกอย่าง เพราะพี่รักลูก และไม่อยากให้ลูกทำงานเหนื่อยเกินไป ลูกเองก็จะช่วยพี่เขาเช่นกัน จะไม่มีใครคิดว่า ใครต้องทำงานมากกว่าใคร แต่ลูกต้องคิดว่า จะทำอย่างไรจึงจะช่วยแบ่งเบาภาระของพี่หรือน้อง ไม่ให้เหนื่อยเกินไปมากที่สุด ถ้าลูกๆ เปลี่ยนวิธีคิดและปฏิบัติได้แบบนี้ งานของลูกก็จะเสร็จเรียบร้อยดีทั้งสองคน”

กระต่ายพี่น้องมองหน้ากันครู่หนึ่ง แล้วกระต่ายพี่สาวก็พูดขึ้นว่า
 “ก็ได้จะแม่ ลูกจะลองทำงานโดยคิดแบบนั้นดูก็ได้ เพราะลูกก็ไม่อยากทะเลาะ
 กับน้องนักรอก”

แม่หันไปหาน้องชาย

“ลูกก็เต็มใจที่จะลองดู” กระต่ายน้องชายตอบ

“ดีแล้วลูก” แม่กระต่ายกล่าวพลางโอบกอดลูกทั้งสอง “เราจะปฏิบัติตามวิธี
 ใหม่นี้ คือให้เราช่วยกันทำงานเพราะความรัก ไม่ใช่เพราะถูกบังคับ ความรักนั้นจำเป็น
 สำหรับครอบครัวเรามากที่สุด จำไว้เถิดลูกรัก”

ลูกกระต่ายพากันหัวเราะ เป็นเรื่องดีทีเดียวสำหรับครอบครัวกระต่ายที่ได้ยิน
 เด็กทั้งสองหัวเราะอีก

หลังจากนั้นกระต่ายพี่น้องก็ปฏิบัติตามความคิดของแม่กระต่าย และรู้สึก่ววิธี
 นี้ช่วยให้พวกเขาทำงานได้สำเร็จเรียบร้อย ทั้งยังรักษาความสุขในครอบครัวไว้ได้อีกด้วย

.....

ใบความรู้ที่ 3.2 เปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

เปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับทีม หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้เราเข้าใจเขามากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานได้ แต่จะอย่างไรจึงจะทำให้คนที่ทำงานร่วมกับเรารับรู้ และยอมรับในความพยายามของเรา ลองมาดูวิธีปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีอยู่ดังนี้

1. เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่

เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น แม้ว่าจะเป็นคนที่เราไม่คุ้นเคยมาก่อน เราก็ควรแสดงความเป็นมิตร เพื่อให้เขาอยากร่วมงานเรา หรือทำงานร่วมกับเราด้วยความเต็มใจ หากเป็นไปได้ให้ใช้รอยยิ้ม เป็นตัวช่วยให้เรากล้าที่จะพูดคุยกับเพื่อนคนใหม่ และเปิดใจให้กว้าง อย่ามีอคติกับการเรียนรู้ บางคนจะรู้สึกว่าคุณเองก็มีความรู้ในงานที่คุณทำอยู่แล้ว ทำไมจึงต้องไปเรียนรู้กับคนอื่นอีก ในการทำงานเป็นทีมเราต้องคิดว่าการทำงานร่วมกันคือการแบ่งปันความรู้กัน ไม่ใช่การเอาความรู้มาหวดกัน หากเราเปิดใจให้กว้างเราจะได้รับความรู้ใหม่อีกมากมาย ซึ่งเราสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานของตัวเองได้ อีกทั้งการเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ยังทำให้เราได้รับการยอมรับจากคนในทีมได้เร็วขึ้นด้วย

2. เรียนรู้และจดจำอย่างเป็นระบบ

เมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีม เราต้องพยายามเรียนรู้ว่าทีมของเรามีระบบการทำงานอย่างไร แล้วจึงค่อยๆ จดจำ เรียนรู้อย่างเป็นระบบ ในตอนแรกเราอาจจะทำได้ไม่ดี เนื่องจากเพิ่งจะคุ้นเคยกับระบบ แต่ครั้งต่อๆ มาเราต้องทำงานให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม โดยพยายามจดจำให้มากที่สุด แต่ในการเรียนรู้งานนั้นควรทำอย่างเป็นระบบ ทำความเข้าใจก่อน แล้วจึงเรียบเรียงออกมาเป็นคำพูดของตัวเอง เราจะเข้าใจระบบการทำงานได้ง่ายขึ้น จากนั้นไม่นาน เราก็จะทำงานร่วมกับทีมได้ดีขึ้น

3. ยอมรับคำวิจารณ์

เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน เราควรเปิดใจเพื่อยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์อันอาจเกิดขึ้น คำวิพากษ์วิจารณ์การทำงานเกี่ยวกับการทำงานเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ไม่ได้เกิดขึ้นเพราะต้องการตำหนิเพื่อให้เราได้รับความอับอาย แต่เพราะต้องการให้เรารับรู้ข้อผิดพลาด เราจึงต้องเปิดใจให้กว้าง โดยไม่มีอคติ เพราะหากเรา

ยังคงมีอคติเกิดขึ้นภายในใจเรา เราจะไม่สามารถทำงาน เพราะเราจะรู้สึกว่าการกำลังโดนตำหนิ หรือคิดว่าเราทำงานไม่ดี เราก็จะไม่สามารถเข้ากับทีมได้ สิ่งที่เราควรทำ คือ การยอมรับคำวิจารณ์ และนำมาปรับปรุงตัว เพื่อให้เราทำงานได้ดีขึ้น

4. ยอมรับความสามารถของคนอื่น

การเชื่อว่าเราคือคนที่ทำงานเก่งที่สุด ดีที่สุด และมีความสามารถมากกว่าคนอื่น ๆ ภายในทีม จะทำให้เราเข้ากับทีมได้ค่อนข้างยาก เพราะเราจะไม่เชื่อว่าคนอื่นสามารถทำงานได้ดี หรืออาจจะทำงานผิดพลาดได้ หากเราคิดเช่นนั้น เราจะทำงานร่วมกับทีมไม่ได้ หากเราเป็นหัวหน้างาน เราก็จะรู้สึกว่าลูกน้องของเราทำงานไม่ดีเลยสักอย่าง ผิดพลาดตลอด ทั้งๆ ที่เขาเพียงจะทำงานได้ไม่นานเท่าไร ยังไม่ทันได้เห็นความสามารถทั้งหมดของเขา ก็กังวลไปก่อนแล้วว่าเขาอาจจะทำไม่ได้ เราควรปล่อยให้เขาได้ทำงานเสียก่อน แล้วค่อยดักเตือนทีหลัง หากเกิดความผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้น ในการทำงานเป็นทีม เราต้องเชื่อมั่นว่าคนอื่นทำงานได้ดี และมีความสามารถไม่ต่างจากเรา การทำงานเป็นทีมจึงจะราบรื่น

5. รับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาด

หากเราต้องกลายเป็นส่วนหนึ่งของความผิดพลาดในการทำงาน สิ่งแรกที่เราควรทำ คือการกล่าวคำขอโทษที่ทำให้ทีมได้รับการตำหนิ หรือเกิดความล่าช้าในการทำงาน อย่าตั้งต้นที่จะปฏิเสธ หรือโยนความรับผิดชอบให้คนอื่น เพราะเราจะสูญเสียความเชื่อถือจากคนในทีมได้ เราต้องยึดถ้อยยอมรับความผิดนั้น รับปากว่าจะแก้ไขความผิดพลาดนั้นอย่างไร และจะไม่ให้ความผิดเช่นนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคต เมื่อเราทำงานผิดพลาดไม่ต้องพยายามที่จะหาข้อแก้ตัว แต่ให้พยายามหาข้อแก้ไข เพื่อให้งานที่ผิดพลาดนั้นดีขึ้น แล้วจำไว้เป็นบทเรียนว่าอะไรทำให้เกิดความผิดพลาด เราจะไม่ทำอีก เพียงเท่านั้นเพื่อนร่วมทีมก็จะไวใจให้เราทำงานเช่นเดิม

การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพต้องมาจากการเตรียมพร้อม และเริ่มต้นให้ดี ก้าวแรกที่มั่นคงส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน หากเรามีความมุ่งมั่น เต็มใจที่จะเรียนรู้ และยอมรับความคิดเห็นของทีม เราก็จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับทีม แล้วทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างราบรื่นมากขึ้น

.....

ใบความรู้ที่ 3.3 วิธีการลดความขัดแย้งและการสร้างความสามัคคี

วิธีการลดความขัดแย้ง

ความขัดแย้งถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ที่มีความคิดเห็นต่างกัน แต่ไม่ว่าความขัดแย้งนั้น เกิดขึ้นระหว่างคุณกับบุคคลอื่น หรือคุณรับทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในหมู่เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง ฯลฯ ลองเลือกนำวิธีเหล่านี้ไปใช้ บางทีอาจช่วยคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งลงได้บ้าง

1. คุยกันต่อหน้า

เมื่อคุณมีปัญหาขัดแย้งกับผู้อื่น ควรพูดคุยกันต่อหน้า ซึ่งจะช่วยให้หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดกันได้เป็นอย่างดี ไม่ควรใช้วิธีส่งข้อความผ่านทางอีเมล จดหมาย โทรศัพท์ หรือพูดผ่านบุคคลที่สาม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการส่งข้อความหรือพูดคุยกัน โดยอีกฝ่ายไม่เห็นสีหน้าท่าทางของคุณ ที่บ่งบอกถึงความเห็นอกเห็นใจหรือความเข้าใจนั้น อาจยังทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงกว่าเดิม

2. เจรจาในที่ส่วนตัว

การเจรจาข้อพิพาทในสถานที่เปิด อาจมีตัวแปรอื่นๆ ยั่วยุให้เกิดข้อขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ทางที่ดีควรหาสถานที่ที่เป็นส่วนตัว ที่คู่กรณีสามารถพูดคุยกันได้อย่างเต็มที่ เพราะบ่อยครั้งที่ความคิดเห็นจากบรรดาเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง หรือคนรอบข้าง ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับความขัดแย้ง อาจทำให้บรรยากาศในการแก้ไขปัญหา แย่ลงกว่าเดิม

3. ปลดปล่อยอารมณ์

เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกในเรื่องที่ขัดแย้งอย่างเต็มที่ แต่ต้องเป็นไปด้วยความสงบ และหากฝ่ายหนึ่งไม่ยอมพูด ขอให้เขียนจุดสำคัญๆ 2-3 เรื่อง เพื่อให้อีกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจความรู้สึกนั้น เนื่องจากการปลดปล่อยอารมณ์ที่แท้จริงออกมา จะช่วยบรรเทาความคับข้องใจของตัวเอง อีกทั้งทำให้เข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งได้ง่ายขึ้น

4. รู้จักประนีประนอม

จำไว้ว่า หากคุณต้องการแก้ปัญหาความขัดแย้งใดๆ ก็ตาม อย่ายึดติดกับความคิดเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ ควรมีความยืดหยุ่น รับฟังความคิดของผู้อื่น และยอมรับว่า บางครั้งคุณอาจต้องล้มเลิกแผนการหรือความต้องการเดิมที่วางไว้ เพื่อให้ได้ข้อยุติในการจัดการความขัดแย้งโดยสันติ

5. มีเป้าหมายร่วมกัน

การให้คู่พิพาทร่วมกันทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างได้ผล โดยเฉพาะในที่ทำงาน ซึ่งเมื่อต่างคนต่างทำตามวิธีของตัวเอง อาจเกิดข้อขัดแย้งและในที่สุดก็ไปไม่ถึงจุดหมาย

6. เขาคิดถูก ก็ต้องยอมรับ

ระหว่างการเจรจา หากคุณเห็นด้วยกับข้อโต้แย้งบางเรื่องของคู่กรณีที่มีเหตุผลดี คุณต้องรู้จักยอมรับ ไม่ต้องอายหรือกลัวเสียหน้าเสียศักดิ์ศรีแต่ประการใด เพราะการยอมรับความคิดเห็นของอีกฝ่ายโดยปราศจากอคติ จะช่วยให้การสนทนามีทางออก และลดทอนความรู้สึกไม่เป็นมิตรลงได้

7. เครียดนัก ก็พักก่อน

หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีมากเกินไปจนจะคุ้ยกันด้วยเหตุด้วยผลละก็ ขอให้หาเวลานอก แล้วออกจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด และเมื่อจิตใจสงบลง ค่อยกลับมาเจรจากันใหม่ในภายหลัง เพราะการตะแคงปาก จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายมีเวลาทบทวนในเรื่องที่ได้เถียงกันได้อย่างกระจ่างและมีเหตุผลยิ่งขึ้น

8. สอดแทรกอารมณ์ขัน

การคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้งที่ตึงเครียด ด้วยเรื่องตลกหรือคำขัน อาจเป็นวิธีง่ายๆ ที่ช่วยให้อีกฝ่ายเข้าใจถึงสาเหตุที่คุณไม่เห็นด้วยกับความคิดของเขา อีกทั้งยังช่วยให้บรรยากาศที่มันตึง ผ่อนคลายลง แต่ควรหลีกเลี่ยงเรื่องตลกที่อาจทำให้คู่กรณีไม่พอใจหรือเป็นการดูถูก ที่สำคัญ ต้องพยายามมิให้เรื่องคำขันของคุณกลายเป็นตลกผิด ที่ดูขำขันก็ไม่สนุกไปด้วย

9. ขอความช่วยเหลือ

เมื่อการพยายามแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเกิดบานปลาย มีความรุนแรง ช่มชู้ ด่าทอ หรือใช้กำลังเข้าร่วม โปรดอย่ารีรอที่จะขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอก เช่น หัวหน้างาน หรือตำรวจ เมื่อคุณคิดว่า ตัวเองกำลังตกอยู่ในอันตราย

10. ให้เวลาเยียวยา

หากไม่มีฝ่ายใดยอมลดราวาศอกให้กัน ควรเจรจาเพื่อหาข้อยุติที่เป็นกลาง ไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นผู้ชนะ และหยุดปัญหาพิพาทไว้ชั่วคราว เพราะบ่อยครั้งที่กาลเวลาสามารถเยียวยาความขัดแย้งได้อย่างเห็นผลแต่หากเรื่องขัดแย้งดังกล่าวยังคงค้างคาใจ แม้เวลาจะผ่านไปนานเพียงใด คุณคงต้องหวนกลับไปพูดคุยกับคู่กรณีใหม่ เพื่อไม่ให้ความสัมพันธ์แย่งลงไปกว่าเดิม

(จาก นิตยสารธรรมลีลา ฉบับที่ 155 พฤศจิกายน 2556 โดย ประกายรุ่ง)

การสร้างสามัคคี

ความสามัคคีเป็นคุณธรรมเกื้อหนุนค้ำจุนให้กิจการงานต่างๆ ที่ทำร่วมกัน ประสบผลสำเร็จตามความประสงค์ เกิดความเจริญก้าวหน้า เป็นคุณธรรมสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการถนอมรักษาและพัฒนาให้เจริญงอกงามขึ้นท่ามกลางการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคม การสร้างสามัคคีในหน่วยงานสามารถทำได้ ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานในหน่วยงานราบรื่น การพูดคุย ประสานงานในแต่ละหน่วยงานล้วนมีผลมาจากความสัมพันธ์ทั้งสิ้น

2. สร้างแบบอย่างของความร่วมมือและการมีส่วนร่วม สร้างแบบอย่าง ค่านิยมหน่วยงานให้เกิดพฤติกรรมทางบวกที่จะส่งผลดีต่อการสร้างความร่วมมือในองค์กร และชี้ให้เห็นว่าหากสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นกับหน่วยงานแล้วจะมีผลดีต่อการปฏิบัติงานและบุคลากรในหน่วยงานอย่างไร

3. สร้างวัฒนธรรมของการแบ่งปัน ไม่ใช่เพียงการให้ของขวัญ แต่เป็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำ การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงชื่นชมกันและกัน ให้กำลังใจกันในการทำงาน

4. ส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ให้เกิดความชำนาญในทักษะงานที่ทำ เพื่อพร้อมที่จะทำงานในส่วนของตนได้อย่างราบรื่นและส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

5. สร้างความแข็งแกร่งในหน่วยงาน ให้เกิดการถ่ายทอดทักษะการทำงานในส่วนต่างๆ ได้และจะดียิ่งขึ้นหากได้รู้และเข้าใจในแนวทางการทำงานในส่วนต่างๆ รู้ปัญหาและอุปสรรคที่มีร่วมกัน

6. สร้างผู้นำที่เข้มแข็งและมีส่วนผลักดันด้านความสัมพันธ์ ความร่วมมือ ซึ่งไม่ได้หมายถึงเฉพาะหัวหน้างานเองเท่านั้น แต่เป็นผู้นำตามธรรมชาติในการสร้างความคิดทางบวก สานสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและคอยผลักดัน คอยช่วยให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันดีขึ้น หรืออาจจะเป็นผู้นำในการสร้างโครงการอบรม ผู้อาสา ผู้มีส่วนร่วมในคณะทำงานรับผิดชอบโครงการสร้างความสัมพันธ์ทีมงาน อบรมTeam Building เป็นต้น

7. เชื่อมมัน ไว้วางใจ ความเชื่อใจระหว่างกันช่วยให้การร่วมมือประสบความสำเร็จ

8. เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน เมื่อแต่ละส่วนงานต่างเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน เห็นความสำคัญในหน้าที่ที่ทำว่ามีความสำคัญอย่างไร ย่อมทำให้ความร่วมมือในการทำงานประสบความสำเร็จ

.....

แบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรม
ใบงานที่ 3.1 นิทานเรื่อง “กระต่ายพี่น้องจอมเก๋ียง”

คำชี้แจง

1. ผู้ประเมิน ประเมินผลงานการสรุปประเด็นการสนทนากลุ่มระดมความคิด โดยพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การที่กำหนด
2. สรุปผลการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสรุปผลการประเมิน

ที่	ชื่อกลุ่ม	ระดับคุณภาพผลงาน การสนทนากลุ่ม ระดมความคิด				สรุปผลการ ประเมิน	
		3	2	1	0	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1							
2							
3							
4							
5							

เกณฑ์การประเมิน

ระดับคุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน
3	สรุปครบทั้ง 2 ประเด็น และข้อสรุปของทั้ง 2 ประเด็น ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมรวมทั้งการอธิบายนำเสนอเข้าใจได้ง่าย
2	สรุปผลอภิปรายครบทั้ง 2 ประเด็น แต่มีข้อสรุปเพียง 1 ประเด็น ที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ชัดเจน การอธิบายนำเสนอยังไม่ค่อยเข้าใจ
1	สรุปผลอภิปรายครบทั้ง 2 ประเด็น แต่ข้อสรุปทั้ง 2 ประเด็นยังไม่ค่อยถูกต้อง ชัดเจนการอธิบายนำเสนอติดๆ ขัดๆ แสดงถึงความประมาท
0	สรุปผลอภิปรายไม่ครบ 2 ประเด็น และไม่ถูกต้องชัดเจน หรือ ไม่สรุปผล การศึกษา

เกณฑ์การตัดสิน ได้คุณภาพระดับ 2 ขึ้นไป ถือว่า ผ่านเกณฑ์

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง

1. ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมแต่ละคนขณะปฏิบัติกิจกรรมโดยบันทึกตัวเลขคะแนนลงในช่องรายการตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง
2. สรุประดับคุณภาพพฤติกรรมโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินโดยพิจารณาคะแนนตามเกณฑ์การตัดสินที่กำหนดให้

ที่	ชื่อ-สกุล	พฤติกรรมมีส่วนร่วม กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 1						ระดับคุณภาพ เกณฑ์การตัดสิน (คิดจากคะแนนรวม)		
		ความเสียสละ	ความมีน้ำใจ	การแสดงความ คิดเห็น	การทำงานเพื่อส่วนรวม	ความสนใจ	รวมคะแนน	0-8 คะแนน = ปรับปรุง 9-16 คะแนน = พอใช้ 17-25 คะแนน = ดี		
		5	5	5	5	5	25	ดี	พอใช้	ปรับปรุง

ลงชื่อผู้ประเมิน
 (.....)

เกณฑ์การให้คะแนน

ประเด็นการ สังเกต พฤติกรรม	เกณฑ์การให้คะแนน		
	5 คะแนน	3 คะแนน	1 คะแนน
ความ เสียสละ	เสนอตัวเองในการ เสียสละสิ่งของ หรือ กำลังกายเพื่อทำ กิจกรรมให้สำเร็จด้วย ความเต็มใจ	ยอมให้เสียสละสิ่งของ หรือ กำลังกาย ถ้าเพื่อนหรือ กลุ่มร้องขอ ด้วยความ เต็มใจ	ยอมให้เสียสละสิ่งของหรือ กำลังกาย ถ้าเพื่อนหรือกลุ่ม ร้องขอด้วยอาการไม่ค่อยเต็ม ใจ
ความมี น้ำใจ	อาสาให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นโดยไม่ต้องร้องขอ ด้วยความเต็มใจ	ยอมให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นหากเพื่อนหรือกลุ่ม ร้องขอด้วยความเต็มใจ	ยอมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ถ้าเพื่อนหรือกลุ่มร้องขอด้วย อาการไม่ค่อยเต็มใจ
การแสดง ความ คิดเห็น	กล้าแสดงความคิดเห็น โดยไม่ต้องร้องขอ	แสดงความคิดเห็นหาก เพื่อนหรือกลุ่มร้องขอ ด้วยความเต็มใจ	ยอมแสดงความคิดเห็น ถ้า เพื่อนหรือกลุ่มร้องขอด้วย อาการไม่ค่อยเต็มใจ
การทำ เพื่อ ส่วนรวม	อุทิศตนเพื่อประโยชน์ ส่วนรวมโดยไม่ต้องให้ ใครร้องขอด้วยความ เต็มใจ	ทำเพื่อประโยชน์ส่วน รวมหากเพื่อนหรือกลุ่ม ร้องขอด้วยความเต็มใจ	ทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหาก เพื่อนหรือกลุ่มร้องขอด้วย อาการไม่ค่อย เต็มใจ
ความสนใจ	ให้ความสนใจในการฟัง วิทยากร บรรยาย ทำ กิจกรรมจนสำเร็จ ครบ ทุกกิจกรรม ทันตาม เวลา ทุกครั้ง	ให้ความสนใจในการฟัง วิทยากร บรรยาย ทำ กิจกรรมจนสำเร็จ ครบ ทุกกิจกรรม ทันตาม เวลา ในบางครั้ง	ไม่ค่อยให้ความสนใจใน การฟังวิทยากรบรรยาย นั่งหลับ หรือ ทำกิจกรรมอื่น นั่งเหม่อลอยทำกิจกรรม สำเร็จน้อยหรือไม่สำเร็จเลย และไม่ทันตามเวลา

แบบประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงาน

แบบประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

ชื่อผู้รับการประเมิน..... ตำแหน่ง.....

(ประเมินตนเอง)

คำชี้แจงในการประเมิน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน กำหนดให้ต้องมีความรู้ความสามารถ ระดับที่ 1 คือ มีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในส่วนของสมรรถนะ จึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบประเมินสมรรถนะให้ ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อประโยชน์ต่อตัวท่านเอง โดยให้ประเมินพฤติกรรมการว่ามี พฤติกรรมการปฏิบัติงานตรงตามสมรรถนะหลักอยู่ในระดับที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพล เรือนได้กำหนดหรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง”พร้อมระบุเหตุผล และรายละเอียดการแสดงผลพฤติกรรมปฏิบัติงานตามความเหมาะสมลงในช่อง “คำอธิบายการแสดงผล พฤติกรรม” เพื่อสนับสนุนการให้คะแนน

สำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน กำหนดให้มีสมรรถนะหลักระดับ 1

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินศึกษาคำจำกัดความของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงาน ที่กำหนดไว้ใน แบบประเมินสมรรถนะอย่างละเอียด
2. ผู้ประเมิน ประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานของผู้รับการประเมินที่ละ รายการ โดยเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงว่าตรงตามรายการประเมิน
3. ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนตามผลการประเมินที่เป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมี รายละเอียดระดับคะแนน ดังนี้
 - 1 หมายถึง จำเป็นต้องพัฒนาอย่างยิ่ง คือไม่สามารถแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ให้ เห็นได้
 - 2 หมายถึง ต้องพัฒนา คือ แสดงพฤติกรรมที่คาดหวัง ได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของที่ กำหนดและเห็นได้ชัดว่ามีพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องได้รับการพัฒนา
 - 3 หมายถึง พอใช้ คือ แสดงพฤติกรรมที่คาดหวัง ได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของที่กำหนดแม้ จะยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง
 - 4 หมายถึง ดี คือ แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวังเกือบทั้งหมดพฤติกรรมดังกล่าวมี ความคงเส้นคงวาและไม่มีจุดอ่อนที่เห็นได้ชัด
 - 5 หมายถึง ดีเยี่ยม คือ แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวังทั้งหมด พฤติกรรมดังกล่าว แสดงออกมาอย่างเด่นชัดจนถือได้เป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมิน

ตัวอย่างการให้คะแนนสมรรถนะหลัก

เรื่อง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับปฏิบัติงาน ระดับ 1 ซึ่งผลการประเมินได้ 4 คะแนน (ดี) พร้อมคำอธิบายพฤติกรรม ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่โรงเรียนกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

สมรรถนะหลัก /รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงผลพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดี <ul style="list-style-type: none"> พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง พยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน 				√		- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ถูกต้องชัดเจน เสร็จก่อนกำหนดเวลา

สมรรถนะหลัก

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation–ACH)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

สมรรถนะหลัก /รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงผลพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดี <ul style="list-style-type: none"> • พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง • พยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา • มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน • แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น • แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน 						

2. การบริการที่ดี (Service Mind-SERV)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน
ข้าราชการ หรือ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะหลัก /รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็ม ใจ <ul style="list-style-type: none"> • ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ • ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ • แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว 						

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

คำจำกัดความ: ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะหลัก /รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงผลพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ 						

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity-ING)

คำจำกัดความ: การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

สมรรถนะหลัก/รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงผลพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : มีความสุจริต • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ข้าราชการ • แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพ อย่างสุจริต						

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถ

ในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สมรรถนะหลัก/รายการประเมิน	คะแนน					คำอธิบาย การแสดงผลพฤติกรรม
	1	2	3	4	5	
ระดับที่ 1 : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ • สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย • รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม • ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม						

สรุปผลการประเมินสมรรถนะหลัก

1. องค์ประกอบการประเมินสมรรถนะ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

สมรรถนะ	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย					คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนที่ได้รับ (ค) (ค = ก x ข) / 5
	1 จำเป็น ต้องพัฒนา อย่างยิ่ง	2 ต้องพัฒนา	3 พอใช้	4 ดี	5 ดีเยี่ยม			
สมรรถนะหลัก								
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์						25		
2. การบริการที่ดี						20		
3. การส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ						15		
4. จริยธรรม						20		
5. การทำงานเป็นทีม						20		
รวม							(ข) = 100	(ค) =

2. สรุปผลการประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

() ผ่านการประเมิน (ได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป)

() ไม่ผ่านการประเมิน (ได้คะแนนไม่ถึงร้อยละ 70)

(ระบุเหตุผล)

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อผู้ประเมิน).....

(.....)

วันที่)...../...../.....

หมายเหตุ

รายละเอียดการให้คะแนน

1. ในช่องคะแนน (ก) คือคะแนนที่ได้รับตามระดับค่าเป้าหมาย ซึ่งได้จากคะแนนการประเมินสมรรถนะแต่ละตัวตามแบบประเมินสมรรถนะหลักข้างต้น แล้วนำมาใส่ลงในช่อง (ก)
2. ในช่องน้ำหนัก (ข) คือหน่วยงานประเมินสมรรถนะแต่ละตัวโดยถ่วงน้ำหนักทุกสมรรถนะรวมกันแล้วให้ได้ไม่เกิน 100 คะแนน
3. แปลงคะแนนที่ได้รับ (ค) เป็นคะแนนประเมินสมรรถนะที่ได้รับจากฐานคะแนนของน้ำหนักแต่ละสมรรถนะจากสูตร $(ค = ก \times ข) / 5$
4. เลข 5 คือคะแนนสูงสุดของคะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย

เกณฑ์การประเมิน

ผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานจะต้องได้คะแนนในช่อง (ค) ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป

บรรณานุกรม

- กนกอร ปราชญ์นคร. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เอาชนะยาเสพติดจังหวัด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด.*
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤษณวรรณ เสวีพงศ์. (2555). *การพัฒนาต้งบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.*
- กัมปนาท อาชา และคณะ. (2555). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเครือข่ายเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แขก มูลเดช. (2555). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่องการวัดและการประเมินผล การเรียนรู้. คณะครุศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.*
- ชนันท์ ธาตุทอง. (2550). *เทคนิคการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- จงกลณี ชูติมาเทวินทร. (2544). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ .*
- จักรกฤษณ์ สนอ่อง. (2555). *คู่มือการปฏิบัติธุรการ (ปรับปรุง พ.ศ. 2555). สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย: งานธุรการ.*
- จักรา วงศ์กาฬสินธุ์. (2556). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้หลักการเจริญสติ*
ปฏฐาน 4 ตามแนวทางของหลวงพ่อดำเทียนจิตตสุโก เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการจัดการอารมณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสกลนคร
พัฒนศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จุฑาทิพย์ จันทรเรือน. (2552). *การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปรับปรุง พ.ศ.2543)".*
วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ญาณิ ล้วนประเสริฐ. (2553). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ภาวิน วงศ์หงษ์. (2550). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของ นักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถาดทอง ปานศุภวัชร. (2550). *เอกสารคำสอน หลักสูตรและการจัดการเรียนรู้*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธีรพจน์ ภูริโสภณ. (2549). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสารสนเทศสนับสนุนวิชาการ ที่ไม่ใช้ข้าราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อึ้ง บัณฑิต. (2542). *ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบและพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- นนทวัฒน์ สุขผล. (2543). *เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เพ็ชร ฐปะวิเชตร. (2554). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมและการประชุม*. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด.
- พิชญ์ จัปจิตต์. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความเข้มแข็งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริรัตน์ พันธจินา. (2554). *การใช้สมรรถนะหลักเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2557). *คู่มือแนวทางการจัดทำเส้นทาง การพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map) สายงานปฏิบัติงานธุรการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร.
- สมคิด บางโม. (2551). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- _____. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2548). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลี้ฟวิ่ง.
- _____. (2548). *สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2550). *ตัวแบบ Competency กับการพัฒนาคุณภาพข้าราชการไทย*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- _____. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- _____. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์. (2561). *คู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ*. เข้าถึงได้จาก <http://km.cpd.go.th>. 10 เมษายน 2561.
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร. (2555). *คู่มือการปฏิบัติงาน งานธุรการ (ปรับปรุง พ.ศ. 2555)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.