

## ภาคผนวก ง

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน  
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

---

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ก้าวผ่านจากศตวรรษที่ 20 เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และการเมืองของทุกประเทศ โดยการเกิดเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เป็นไปอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการเมืองด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและด้านการศึกษา ดังนั้น องค์กรทุก ๆ องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ ซึ่งองค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูงและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ ปัจจัย “คน” คือ นักศึกษาฝึกงานในองค์กร ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันมีทักษะในการทำงานเป็นทีมมีภาวะผู้นำตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน กล่าวคือ การพัฒนาผู้นำไม่อาจไปจบที่แค่การเน้นไปยังกลุ่มผู้บริหาร แต่จะต้องทำกับทุกระดับชั้นของนักศึกษาฝึกงานในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างมั่นคง

ดังนั้น องค์กรยุคใหม่จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำใ้บริการ นั้นเพราะว่าภาวะผู้นำใ้บริการมีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วย คุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานและมีการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม นอกจากนี้ผู้นำใ้บริการยังเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่เก่ง ทำให้สมาชิกในองค์กรเพิ่มความพึงพอใจและทำให้อันดีที่จะร่วมงาน ส่งผลต่อการลดความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงการสร้างผลกำไรและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจ

ในส่วนของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็เช่นเดียวกันที่จะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำ นั้นเพราะว่า สภาพปัจจุบันการเจริญเติบโตและการขยายตัวของ

ธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทต่าง ๆ มีขนาดใหญ่ขึ้น และยังมีการขายสาขาประจำอำเภอ และต่างจังหวัดด้วย ทำให้ประสบปัญหาในด้านที่ผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะส่งการนักศึกษาฝึกงานได้ทุกคน ในห้วงเวลาที่ต้องใช้ความรวดเร็วและมีคุณภาพในการบริการได้ทันเวลาที่ จึงมีความจำเป็นต้องมีการมอบอำนาจ ตลอดจนมีการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันของนักศึกษาฝึกงาน สร้างแรงบันดาลใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจเพื่อให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ภาวะผู้นำใ้บริการจึงเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ดังนั้นจึงได้สร้าง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ขึ้นมา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานตามกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้มีภาวะผู้นำใ้บริการเพิ่มขึ้น โดยการผ่านโปรแกรมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์นี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทั้งในทางธุรกิจ เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

## 2. หลักการของโปรแกรม

2.1 เป็นกระบวนการพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ โดยให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการกิจกรรมและลงมือปฏิบัติจริง กำกับติดตามผลการพัฒนาด้วยตนเองในการเรียนรู้ผ่านการพัฒนาตามโปรแกรม

2.2 นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการระดมสมองและอภิปรายร่วมกัน นำเสนอผลการระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางการศึกษาจากการวิเคราะห์เนื้อหา อภิปรายสร้างข้อสรุป โดยฝึกการคิดให้ถูกวิธีและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ฝึกปฏิบัติจริงโดยใช้คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษา ฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการปฏิบัติงานควบคู่ จะเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ จนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติของตนได้อย่างยั่งยืน

2.4 นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้ารับการพัฒนาตามโปรแกรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกฝน การชี้แนะอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดทักษะภาวะผู้นำใ้บริการ โดยให้วิทยากรการอบรมเป็นตัวแบบหรือ จัดกิจกรรมให้เพื่อให้ได้เรียนรู้จากตัวแบบและกลั่นกรองเป็นแนวทางปฏิบัติและพัฒนาเป็น แนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนต่อไป

2.5 การติดตามผลการพัฒนาหลังเข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมผ่านไป 2 เดือน

### 3. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม

3.1 เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงาน จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีภาวะผู้นำใ้บริการ

3.3 เพื่อให้ นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ นำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำใ้บริการไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 4. เป้าหมาย

#### 4.1 เป้าหมายเชิงคุณภาพ

4.1.1 นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมพัฒนา ได้รับการพัฒนาตามกระบวนการ ฝึกอบรมเข้มข้น (Intensive training) โดยมี ส่วนร่วมในการวางแผนการกิจกรรมและลงมือปฏิบัติจริง กำกับติดตามผลการพัฒนาด้วย ตนเองในการเรียนรู้พัฒนา

4.1.2 นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมพัฒนา ที่เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการระดมสมองและอภิปราย

ร่วมกัน นำเสนอผลการระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางการศึกษาจากการวิเคราะห์เนื้อหา อภิปราย สร้างข้อสรุป โดยฝึกการคิดให้ ถูกวิธี และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมพัฒนา ได้ฝึกปฏิบัติจริงตามโครงการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ อย่างถ่องแท้ จนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติของตนได้อย่างยั่งยืน

## 4.2 เป้าหมายเชิงปริมาณ

4.2.1 ร้อยละ 80 ของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม มีผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำ ใฝ่บริการ แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลังเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วม พัฒนาตามโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.2 ร้อยละ 80 ของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม มีผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ โปรแกรมของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้า ร่วมพัฒนา ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป คือ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ ในระดับ 3.50 ขึ้นไป

4.2.3 ร้อยละ 80 ของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม มีผลความก้าวหน้าของภาวะผู้นำ ใฝ่บริการจากการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม ผ่านไปแล้ว 2 เดือน โดยการ สัมภาษณ์และการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าร่วมพัฒนา ซึ่งการประเมินตนเองทั้งภาพรวมและรายด้าน จะต้องมียุทธศาสตร์อยู่ในระดับมากขึ้นไป คือ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3.50 ขึ้นไป

## 5. เนื้อหาสาระ

### หน่วยพัฒนา 1 ภาวะผู้นำแบบใ้บริการด้านการบริการ

#### หน่วยย่อยที่ 1.1 ความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ

##### สาระการพัฒนา

1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน

2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### หน่วยย่อยที่ 1.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

##### สาระการพัฒนา

1) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

#### หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

##### สาระการพัฒนา

1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก

2) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

3) ลูกค้าหรือผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

#### หน่วยย่อยที่ 1.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

##### สาระการพัฒนา

1) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

2) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า

3) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

#### หน่วยย่อยที่ 1.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

##### สาระการพัฒนา

1) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการ
- 2) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือ
  - 3) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

## หน่วยพัฒนาที่ 2 ภาวะผู้นำแบบไม่บริการด้านความซื่อสัตย์

### หน่วยย่อยที่ 2.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

#### สาระการพัฒนา

- 1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น
- 2) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
- 3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง
- 4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผล

และกฎระเบียบของบริษัท

### หน่วยย่อยที่ 2.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

#### สาระการพัฒนา

- 1) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย
- 2) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
- 3) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่
- 4) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของ

ตนเอง

### หน่วยย่อยที่ 2.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### สาระการพัฒนา

- 1) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น
- 2) ไม่สร้างความสะดวกหรืออันตรายให้กับผู้อื่น
- 3) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 4) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น



### หน่วยพัฒนาที่ 3 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านความอบอุ่น

#### หน่วยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ

##### สาระการพัฒนา

- 1) มีกิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
- 2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

#### หน่วยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

##### สาระการพัฒนา

- 1) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของนักศึกษาฝึกงาน
- 2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ
- 3) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

#### หน่วยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

##### สาระการพัฒนา

- 1) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 2) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ
- 3) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

#### หน่วยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

##### สาระการพัฒนา

- 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น
- 2) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 3) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง
- 4) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

## 6. กระบวนการพัฒนา

## 6.1 กิจกรรมที่ใช้ในกระบวนการพัฒนา

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา
<b>ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎี</b> ตามเนื้อหาสาระ		
23 ก.พ. 61	1. ลงทะเบียน/รับเอกสาร 2. พิธีเปิดโครงการ 3. ชี้แจงการดำเนินโครงการ (ผู้วิจัย) 4. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา) 5. ประเมินภาวะผู้นำก่อนพัฒนา (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา) 6. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบไฟ่บริการด้านการบริการ (วิทยากร) 7. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา) 8. สรุปองค์ความรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที 30 นาที 30 นาที 30 นาที 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง
24 ก.พ. 61	1. ทบทวนองค์ความรู้ (ผู้วิจัย) 2. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา) 3. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบไฟ่บริการด้านความซื่อสัตย์ (วิทยากร) 4. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบไฟ่บริการด้านความนอบน้อม (วิทยากร) 5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา) 6. สรุปองค์ความรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที 30 นาที 2 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา
25 ก.พ. 61	1. ทบทวนองค์ความรู้ (ผู้วิจัย)	30 นาที
	2. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที
	3. ความสำคัญภาวะผู้นำ (วิทยากร)	1 ชั่วโมง
	4. บทบาทหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงานเฟอร์นิเจอร์กับภาวะผู้นำใ้บริการ (วิทยากร)	1 ชั่วโมง
	5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง
	6. สรุปองค์ความรู้ (วิทยากร)	
	7. ประเมินผล	45 นาที
	7.1 ประเมินผลภาวะผู้นำหลังการพัฒนาตามโครงการ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
7.2 ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนา (กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	15 นาที	
8. ปิดโครงการ		

## ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการ

หลังจากพัฒนาตามระยะเวลาที่กำหนด 3 วัน ในตารางแล้ว เข้าสู่วันที่ 4 ถือเป็น การฝึกปฏิบัติทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการ โดยผู้เข้าร่วมพัฒนาจะต้องดำเนินการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการ (on the job) เป็นระยะเวลา 2 เดือน ซึ่งจะมีการประเมินผล โดยการสัมภาษณ์และการประเมินตนเอง ของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าร่วมพัฒนา

## 6.2 การทดลองใช้ (พัฒนาตามเนื้อหา)

การทดลองใช้ (พัฒนาตามเนื้อหา)	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ระยะที่ 1 ภาคทฤษฎี</b>		
<p><b>หน่วยพัฒนาที่ 1</b></p> <p>1.1 พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ใฝ่บริการด้านการบริการ ใน 5 ด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรับผิดชอบตบสนองต่อผู้รับบริการ</li> <li>- การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ</li> <li>- การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ</li> <li>- การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้</li> <li>- การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ</li> </ul> <p>1.2 สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำ ใฝ่บริการด้านการบริการ</p>	<p>บรรยายและศึกษาจากใบความรู้ กรณีตัวอย่างและคู่มือ</p> <p>1. ศึกษากรณีตัวอย่าง</p> <p>2. อภิปราย</p> <p>3. ระดมสมอง</p> <p>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>5. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและผลที่จะได้รับในการมีภาวะผู้นำด้านการบริการ</p>	<p>1. ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจและเจตคติ ด้านการบริการ</p> <p>2. ผู้เข้าร่วมพัฒนาฯ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการบริการ พร้อมทั้งได้แนวทางในการนำไปปฏิบัติงานในหน้าที่</p> <p>ทราบสภาพปัญหา จุดเด่น จุดด้อยผู้เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านการบริการ</p>

การทดลองใช้ (พัฒนาตามเนื้อหา)	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<p><b>หน่วยพัฒนาที่ 2</b></p> <p>2.1 พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ไฟบริการด้านความซื่อสัตย์ ใน 3 ด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</li> <li>- ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</li> <li>- ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</li> </ul> <p>2.2 สนับสนุนและกระตุ้นให้ นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงาน จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำไฟ บริการด้านความซื่อสัตย์</p>	<p>บรรยายและศึกษา จากใบความรู้ กรณี ตัวอย่างและคู่มือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษากรณีตัวอย่าง</li> <li>2. อภิปราย</li> <li>3. ระดมสมอง</li> <li>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>5. การวิเคราะห์</li> </ol> <p>สภาพปัญหาและผลที่จะได้รับในการมีภาวะผู้นำด้านความซื่อสัตย์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทราบข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจและเจตคติ ด้านความซื่อสัตย์</li> <li>2. ผู้เข้าร่วมพัฒนาฯ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อความซื่อสัตย์พร้อมทั้งได้แนวทางในการนำไปปฏิบัติงานในหน้าที่ ทราบสภาพปัญหา จุดเด่น จุดด้อยผู้เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการด้านความซื่อสัตย์</li> </ol>
<p><b>หน่วยพัฒนาที่ 3</b></p> <p>3.1 พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ไฟบริการด้านความนอบน้อม ใน 4 ด้าน</p>	<p>บรรยายและศึกษา จากใบความรู้ กรณี ตัวอย่างและคู่มือ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทราบข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจและเจตคติ ด้านความนอบน้อม</li> <li>2. ผู้เข้าร่วมพัฒนาฯ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และ</li> </ol>

การทดลองใช้ (พัฒนาตามเนื้อหา)	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<p>- การแสดงกิริยาท่าทาง และวาจาที่สุภาพ</p> <p>- การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</p> <p>- การยอมรับและรับฟังความคิดเห็น เห็นของผู้อื่น</p> <p>- การเห็นคุณค่าของผู้อื่น</p> <p>3.2 สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำใ้บริการด้านความนอบน้อม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษากรณีตัวอย่าง</li> <li>2. อภิปราย</li> <li>3. ระดมสมอง</li> <li>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>5. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและผลที่จะได้รับในการมีภาวะผู้นำด้านความนอบน้อม</li> </ol>	<p>เจตคติที่ดีต่อความนอบน้อมพร้อมทั้งได้แนวทางในการนำไปปฏิบัติงานในหน้าที่</p> <p>ทราบสภาพปัญหา จุดเด่น จุดด้อยของผู้เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านความนอบน้อม</p>
<b>ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการ</b>		
<p>นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ได้นำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำการบริหารจัดการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการมรสถานที่ทำงานของผู้เข้าร่วมพัฒนา 2 เดือน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทราบความก้าวหน้าภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์</li> <li>2. ทราบประสิทธิผลของโปรแกรม</li> </ol>

## 7. การวัดและประเมินผล

ในการวัดและประเมินผลโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การประเมิน 2 ส่วน ดังนี้

1. ประเมินผลผู้เข้าร่วมพัฒนาจากการทดลองใช้โปรแกรมตามโครงการที่กำหนด 1 โครงการ 3 วัน ประกอบด้วย

1.1 ประเมินความรู้ภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนา ก่อนการพัฒนาตามโครงการที่ทดลองใช้

1.2 ประเมินความรู้ภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนา หลังการพัฒนาตามโครงการที่ทดลองใช้

2. ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพัฒนาที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.1 ประเมินผลประสิทธิผลของโปรแกรมภาพรวมโดยผู้วิจัย

2.2.2 ประเมินผลประสิทธิผลของโปรแกรมภาพรวม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 ติดตามผลหลังการพัฒนา 2 เดือน โดยผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม จำนวน 35 คน ประเมินตนเอง และผู้วิจัยประเมินและสรุปผลในภาพรวมความก้าวหน้าหลังการพัฒนา

## 8. สถานที่ดำเนินงาน / ผู้ร่วมโครงการ

บริษัทคิงส์เฟอร์นิเจอร์ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มทดลองใช้ (ผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม) คือ นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 35 คน

## แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ

ภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ก่อนและหลังพัฒนา ( ) ก่อน ( ) หลัง

-----

คำชี้แจง ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียวแล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

<p>1. ข้อใดอธิบายเกี่ยวกับภาวะผู้นำได้ดีที่สุด</p> <p>ก. ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่เป็นผู้นำ</p> <p>ข. ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมาย</p> <p>ค. ภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นกับผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูงเท่านั้น</p> <p>ง. ภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายอย่างเป็นทางการ</p> <p>2. ข้อใด <b>ไม่ใช่</b> แนวคิดพื้นฐานของภาวะผู้นำแบบใ้บริการ</p> <p>ก. การทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน</p> <p>ข. มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม</p> <p>ค. มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน</p> <p>ง. ดูแลทุกข์ สุข และผลประโยชน์ของตนเองก่อนเพื่อนร่วมงาน</p>	<p>3. เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการใช้ภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์คือข้อใด</p> <p>ก. ต้องการให้เพื่อนร่วมงานและรักและศรัทธาในตนเอง</p> <p>ข. ลูกค้ำพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์</p> <p>ค. บรรลุเป้าหมายในการจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์</p> <p>ง. การเป็นตัวแบบที่ดี</p> <p>4. ข้อใดเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบตอผู้รับบริการ</p> <p>ก. การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p> <p>ข. การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด</p> <p>ค. การนำสินค้าไปส่งถึงที่บ้าน</p> <p>ง. การแอบเก็บสินค้าที่มีจำนวนน้อยไว้จำหน่ายให้คนที่รู้จัก</p> <p>5. ข้อใดเป็นคุณลักษณะของการสร้างความไว้วางใจในการบริการ</p> <p>ก. มีความรับผิดชอบ</p> <p>ข. มีความสุภาพ</p> <p>ค. มีความน่าเชื่อถือ</p> <p>ง. มีการมอบอำนาจให้นักศึกษาฝึกงาน</p>
--	--



<p>6. การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ หมายถึงข้อใด</p> <p>ก. ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก</p> <p>ข. ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</p> <p>ค. ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p> <p>7. ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ หมายถึงข้อใด</p> <p>ก. ความเป็นรูปธรรมของบริการ</p> <p>ข. ความเชื่อถือไว้วางใจได้</p> <p>ค. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</p> <p>ง. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>8. คำกล่าวที่ว่า “หลักความเสมอภาค” ท่านคิดว่าตรงกับการให้บริการในข้อใด</p> <p>ก. จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม</p> <p>ข. การแสดงออกด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้า</p> <p>ค. การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า</p> <p>ง. การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง</p>	<p>9. ข้อใด <b>ไม่ใช่</b> การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ</p> <p>ก. ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ</p> <p>ข. เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ</p> <p>ค. มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า</p> <p>ง. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย</p> <p>10. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการบริการ</p> <p>ก. การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น</p> <p>ข. นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ</p> <p>ค. การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p> <p>11. ข้อ <b>ไม่ใช่</b> การแสดงออกด้านความซื่อสัตย์ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท</p> <p>ก. แสวงหาประโยชน์ส่วนตนในทางมิชอบ</p> <p>ข. ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว</p> <p>ค. ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง</p> <p>ง. มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท</p>
---	---

<p>12. ข้อใดเป็นการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</p> <p>ก. มีความละเอียดและกระตือรือร้นในการกระทำความผิด</p> <p>ข. มีความซื่อตรง เทียงธรรม ไม่มีการเอาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มีชอบให้แก่ตนเอง</p> <p>ค. ไม่คิดคดทรยศไม่คดโกงและเอาเปรียบเพื่อนฝูงหรือหมู่คณะของตน</p> <p>ง. ไม่กระทำการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ใดๆที่ได้กำหนดไว้โดยชุมชนและสังคมในลักษณะที่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเอง</p> <p>13. ข้อใดเป็นการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</p> <p>ก. มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง</p> <p>ข. การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น</p> <p>ค. ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว</p> <p>ง. ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น</p> <p>14. ข้อใดเป็นการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</p> <p>ก. มีความละเอียดและกระตือรือร้นในการกระทำความผิด</p> <p>ข. มีความซื่อตรง เทียงธรรม ไม่มีการเอาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มีชอบให้แก่ตนเอง</p> <p>ค. ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง</p>	<p>ง. ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า</p> <p>15. กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้ หรือทำตามคำพูดที่พูดไว้ไม่เหลวไหล หมายถึง ความซื่อสัตย์ในด้านใด</p> <p>ก. ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</p> <p>ข. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</p> <p>ค. ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</p> <p>ง. ความซื่อสัตย์ต่อระเบียบกฎเกณฑ์จารีตประเพณีกฎหมายและวัฒนธรรม</p> <p>16. มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี การมีความละเอียดเกรงกลัวต่อความผิด การไม่พูดปดลับล้นหลอกลวงการไม่คิดโลกในของผู้อื่น การยอมรับผิดจากการกระทำของตน สอดคล้องกับความซื่อสัตย์ด้านใด</p> <p>ก. ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</p> <p>ข. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</p> <p>ค. ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p> <p>17. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด มีความตรงต่อเวลา การไม่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่หาผลประโยชน์ส่วนตน การรักษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น</p> <p>เป็นคุณลักษณะของความซื่อสัตย์ด้านใด</p> <p>ก. ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</p> <p>ข. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</p> <p>ค. ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
--	---

<p>18. นักศึกษาฝึกงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริต จะได้รับผลตอบแทนอย่างไร?</p> <p>ก. ทำให้มีเพื่อนมากขึ้น</p> <p>ข. มีฐานะร่ำรวยเป็นปีกแผ่น</p> <p>ค. เป็นที่ไว้วางใจของเพื่อนและผู้อื่น</p> <p>ง. ได้รับรางวัลยกย่องชมเชยบ่อยครั้ง</p> <p>19. คำกล่าวข้อใดกล่าวไม่ถูกต้อง</p> <p>ก. ความซื่อสัตย์ เป็นข้อหนึ่งในศีล 5 ซึ่ง กำหนดไว้ในศีลข้อที่ 2</p> <p>ข. หากคุณมีความซื่อสัตย์แล้วละก็ ย่อมหมายถึงคุณไม่ได้เอาเปรียบหน่วยงานและบริษัท</p> <p>ค. หิริโศดตปปะ คือ มีความละเอียดและกระตือรือร้นในการกระทำ ความผิดซึ่งได้ชื่อว่าเป็นการไม่สุจริต แม้ว่า จะไม่มีผู้ใคร่เห็นก็ตาม</p> <p>ง. ความซื่อสัตย์ทำให้คุณมีโอกาสทำงานใหญ่หรือสำคัญ</p> <p>20. ความซื่อสัตย์ในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลในข้อใด</p> <p>ก. การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานของคุณ</p> <p>ข. คุณจะได้รับขอมรับและการกล่าวถึงในทางที่ดีจากบุคคลรอบข้าง</p> <p>ค. ความซื่อสัตย์ทำให้คุณมีโอกาสทำงานใหญ่หรือสำคัญ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>	<p>21. ข้อใดเป็นคุณลักษณะของความนอบน้อม</p> <p>ก. การให้เกียรติ ให้ความเคารพต่อความคิด ความเชื่อและวิถีปฏิบัติของบุคคลหรือสังคมอื่นที่แตกต่างจากเรา</p> <p>ข. มีความสงบเสงี่ยมเจียมตนไม่เบ่งไม่ทะนงตน ไม่มีมานะถือตัว ไม่อวดดีถือดี ไม่ยะโสโอหัง</p> <p>ค. มีกิริยาอันเป็นที่รัก มีความอ่อนโยน ละมุนละไมต่อคนทั่วไป</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p> <p>22. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้อง</p> <p>ก. ความนอบน้อมเป็นลักษณะของคนอ่อนแอ เชื่องช้าหรือหัวอ่อน</p> <p>ข. ความนอบน้อมเป็นคุณธรรมที่ไม่เน้นการมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี</p> <p>ค. ความนอบน้อมมีความจำเป็นสำหรับผู้นำ เนื่องจากเป็นสาเหตุให้เกิดการรู้จักรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น</p> <p>ง. ความนอบน้อม คือ การแสดงความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงาน</p> <p>23. ข้อใดกล่าวถูกต้อง</p> <p>ก. ความนอบน้อมเป็นคุณธรรมที่ฝึกฝนให้เกิดมีขึ้นได้</p> <p>ข. ความนอบน้อมเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นมาแต่กำเนิด</p> <p>ค. ความนอบน้อมทำให้บุคคลอ่อนแอ</p> <p>ง. ความนอบน้อมมักเกิดจากสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น</p>
--	---

<p>24. ข้อใดเป็นการแสดงออกถึงความนอบน้อมทางด้านร่างกาย</p> <p>ก. การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพนุ่มนวลไม่หยาบกระด้าง</p> <p>ข. มีวาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน</p> <p>ค. การมีจิตใจอ่อนโยน การมองโลกในแง่ดี</p> <p>ง. รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมถูกกาลเทศะและถูกกับบุคคล</p> <p>25. ข้อใด <b>ไม่ใช่</b> การแสดงออกถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</p> <p>ก. การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของนักศึกษาฝึกงาน</p> <p>ข. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ</p> <p>ค. ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน</p> <p>ง. การช่วยเหลือปิดบังความผิดของเพื่อนเพราะกลัวเพื่อนมีความผิดและอับอาย</p>	<p>26. ข้อใด <b>ไม่ใช่</b> การแสดงออกถึงการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</p> <p>ก. ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า</p> <p>ข. ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ</p> <p>ค. รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ</p> <p>ง. รับฟังคำนิทาคนอื่นของเพื่อนอย่างตั้งใจ</p> <p>27. ข้อใดเป็นคุณลักษณะของการฟังที่ดี</p> <p>ก. พยายามฟังให้มากและพูดเท่าที่จำเป็น</p> <p>ข. แสดงความเอาใจใส่และตั้งใจเวลาฟัง</p> <p>ค. ฟังเพื่อหาข้อยุติไม่ใช่เพื่อขัดแย้งหรือจับผิด</p> <p>ง. เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจให้สอบถามทันทีไม่ต้องรอให้เขาพูดเสร็จ</p> <p>28. ข้อใดเป็นการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</p> <p>ก. ยอมรับฟังในเรื่องที่เราสนใจเท่านั้น</p> <p>ข. ยอมรับฟังในเรื่องที่สอดคล้องกับแนวคิดของตนเอง</p> <p>ค. ต้องมีคนเห็นด้วยกับว่าควรรับฟัง</p> <p>ง. รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ</p>
---	---

<p>29. ข้อใด <b>ไม่ใช่</b>เป็นการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นการเห็นคุณค่าของผู้อื่น</p> <p>ก. มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น</p> <p>ข. ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้อื่น</p> <p>ค. ยอมรับในความสามารถผู้อื่น</p> <p>ง. รับฟังเฉพาะในความเห็นของผู้อื่น</p>	<p>30. ข้อเป็นผลจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร</p> <p>ก. มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน</p> <p>ข. ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จ</p> <p>ค. สามารถฝากงานได้ในกรณีที่เราติดธุระสำคัญ</p> <p>ง. ความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กร</p>
--	---

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย**  
**เฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

-----

**คำชี้แจง :**

1. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ ใช้ประเมินความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยการทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ขอความกรุณาท่านโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
  - 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
  - 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
  - 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
  - 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
  - 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจต่อโปรแกรม</b>					
1.1 จุดมุ่งหมายของโปรแกรมมีความเหมาะสม	....	....	....	....	....
1.2 ระยะเวลาในการพัฒนาตามโปรแกรม	....	....	....	....	....
1.3 กิจกรรมเหมาะสมกับเวลาและเนื้อหา	....	....	....	....	....
1.4 กิจกรรมส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของผู้เข้ารับการพัฒนา	....	....	....	....	....
1.5 สื่อ อุปกรณ์ มีความน่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหา และมีความทันสมัย	....	....	....	....	....
1.6 เนื้อหาในการพัฒนามีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมพัฒนา	....	....	....	....	....
1.7 เนื้อหาในการพัฒนาตามโปรแกรมตรงกับความต้องการในการพัฒนาของผู้เข้าร่วมพัฒนา	....	....	....	....	....
1.8 เมื่อพัฒนาตามโปรแกรมนี้อแล้วผู้เข้าร่วมพัฒนาสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเองมากขึ้น	....	....	....	....	....
1.9 การวัดและการประเมินผลภายหลัง 2 เดือนหลังการพัฒนา	....	....	....	....	....
1.10 ความรู้ ทักษะใหม่ที่ได้รับจากการเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมผลที่เกิดจากการดำเนินงานตามโครงการส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	....	....	....	....	....

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ</b>					
2.1 การชี้แจงจุดมุ่งหมายของโครงการพัฒนาตามโปรแกรม ต่อผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน	....	....	....	....	....
2.2 การวางแผนในการดำเนินงานเหมาะสมและสอดคล้อง กับความต้องการของผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้เกี่ยวข้อง บรรยากาศมีความเป็นกัลยาณมิตร	....	....	....	....	....
2.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการพัฒนามีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ในการดำเนินกิจกรรม	....	....	....	....	....
2.4 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการตามโปรแกรมมีความเหมาะสม	....	....	....	....	....
<b>3. ความพึงพอใจต่อวิทยากร</b>					
3.1 วิทยากรมีความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย	....	....	....	....	....
3.2 วิธีการถ่ายทอดความรู้และการนำเสนอมีความชัดเจน ต่อเนื่องและเข้าใจง่าย	....	....	....	....	....
3.3 การจัดลำดับของเนื้อหาเหมาะสม	....	....	....	....	....
3.4 การสรุปประเด็นชี้ให้เห็นจุดสำคัญ	....	....	....	....	....
3.5 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการซักถามปัญหา	....	....	....	....	....
3.6 การสร้างบรรยากาศและการสร้างความสนใจในการฟัง	....	....	....	....	....
3.7 การนำเสนอความรู้และเนื้อหาเข้าใจง่ายสามารถนำมา ปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	....	....	....	....	....
3.8 การใช้เอกสาร อุปกรณ์ และสื่อช่วยการบรรยาย	....	....	....	....	....
3.9 การรักษาเวลาและการควบคุมเวลา	....	....	....	....	....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



## แบบประเมินตนเอง

### โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำฝ่ายบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### คำชี้แจง :

1. ผู้ตอบแบบประเมิน คือ นักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 35 คน ที่เป็นผู้เข้าร่วมการพัฒนาตาม “โครงการพัฒนาภาวะผู้นำฝ่ายบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยการทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำฝ่ายบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. แบบสอบประเมินตนเองฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ หลังการพัฒนา 2 เดือน

3. ขอความกรุณาท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

- 5 หมายถึง มีความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความก้าวหน้าภาวะผู้นำฝ่ายบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมินตนเอง	ผลการประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>1. การบริการ</b>					
<b>1.1 ความรับผิดชอบต่องuestผู้รับบริการ</b>					
1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	....	....	....	....	....
2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	....	....	....	....	....
<b>1.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ</b>					
3) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	....	....	....	....	....
4) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ	....	....	....	....	....
<b>1.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ</b>					
5) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยาก	....	....	....	....	....
6) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	....	....	....	....	....
7) ลูกค้าหรือผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ	....	....	....	....	....
<b>1.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้</b>					
8) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร	....	....	....	....	....
9) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า	....	....	....	....	....

รายการประเมินตนเอง	ผลการประเมิน				
	5	4	3	2	1
10) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น	....	....	....	....	....
<b>1.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ</b>					
11) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	....	....	....	....	....
12) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	....	....	....	....	....
13) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว	....	....	....	....	....
<b>2. ด้านความซื่อสัตย์</b>					
<b>2.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง</b>					
1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น	....	....	....	....	....
2) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	....	....	....	....	....
3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเองและไม่คดโกง	....	....	....	....	....
4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท	....	....	....	....	....
<b>2.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่</b>					
5) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย	....	....	....	....	....
6) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	....	....	....	....	....
7) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่	....	....	....	....	....
8) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง	....	....	....	....	....

รายการประเมินตนเอง	ผลการประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>2.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น</b>					
9) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรัก	....	....	....	....	....
10) ความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	....	....	....	....	....
11) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น	....	....	....	....	....
12) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	....	....	....	....	....
13) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น	....	....	....	....	....
<b>3. ด้านความนอบน้อม</b>					
<b>3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ</b>					
1) มีกิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	....	....	....	....	....
2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	....	....	....	....	....
<b>3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</b>					
3) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของนักศึกษาฝึกงาน	....	....	....	....	....
4) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ	....	....	....	....	....
5) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	....	....	....	....	....



โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน  
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



โดย

นางสาวกุลนันท์ อมรวุฒิกุลกรณ

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเพอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมพัฒนา นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเพอร์นิเจอร์ให้มีภาวะผู้นำใ้บริการ สามารถนำ ความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่นในหน่วยงาน กล่าวคือมุ่งเน้นให้นักศึกษาฝึกงานใน บริษัทจำหน่ายเพอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำใ้บริการ เพราะภาวะผู้นำใ้บริการมีแนวคิด พื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มี พฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานและมีการมุ่งพัฒนาให้ เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม ดังนั้นองค์กรยุคใหม่จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกทุกคน ในองค์กรมีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำใ้บริการ

ทั้งนี้นอกจากส่วนประกอบของโปรแกรมแล้ว ยังมีรายละเอียดของหน่วยพัฒนา ที่ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ภาคทฤษฎี ซึ่งมีหน่วยพัฒนา จำนวน 5 หน่วย และแนวทางการ ปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการ (on the job) ของผู้เข้า ฝึกอบรมพัฒนา ซึ่งทั้งสองส่วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเพอร์นิเจอร์ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และสามารถนำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำใ้บริการไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษา ฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเพอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทั้งในทางธุรกิจ เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริม การขยายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา ประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

กุลนันท์ อมรรุติภรณ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 รายละเอียดของโปรแกรม.....</b>	<b>436</b>
คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม.....	436
ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม.....	437
หลักการของโปรแกรม.....	438
จุดมุ่งหมายของโปรแกรม.....	439
เนื้อหาสาระ.....	439
กระบวนการพัฒนา.....	444
การวัดและประเมินผล.....	446
<b>ส่วนที่ 2 รายละเอียดการพัฒนาตามโปรแกรม.....</b>	<b>447</b>
หน่วยพัฒนาที่ 1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment).....	449
หน่วยพัฒนาที่ 2 การบริการ (Service).....	507
หน่วยพัฒนาที่ 3 ความอ่อนน้อม (Humility).....	558
หน่วยพัฒนาที่ 4 การตระหนักรู้ (Awareness).....	594
หน่วยพัฒนาที่ 5 ความซื่อสัตย์ (Integrity) .....	628



## ส่วนที่ 1

### รายละเอียดของโปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ ได้กำหนดองค์ประกอบของโปรแกรมไว้ 8 ด้าน เพื่อให้ผู้นำโปรแกรมไปใช้ได้เข้าใจถึงแนวปฏิบัติ ที่จะส่งผลให้การใช้โปรแกรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 1. คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ กำหนดการพัฒนาเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎีตามเนื้อหาสาระที่กำหนด มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกระบวนการพัฒนา เช่น การทดสอบก่อนนอน/หลังพัฒนา กิจกรรมสัมพันธ์ การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบใ้บริการในแต่ละองค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาสาระโดยวิทยากร กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ ซึ่งควรมีกำหนดระยะเวลาอย่างน้อย 3 วัน ในส่วนขององค์ประกอบที่จะนำไปพัฒนาอาจดำเนินการโดยการศึกษาความต้องการจำเป็น หรือนำไปใช้ในการพัฒนาทุกด้านตามความเหมาะสม

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการ และการสรุปและประเมิน ประสิทธิภาพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ภาวะผู้นำใ้บริการ ตลอดจนสามารถนำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำใ้บริการไปประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยฝึกปฏิบัติภายหลังจากการพัฒนาตามระยะที่ 1 ตามเวลาที่กำหนดแล้ว เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการ (on the job) เป็นระยะเวลา 2 เดือน หลังจากนั้นจะต้องมีการประเมินผล โดยการสัมภาษณ์และการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้าร่วมพัฒนา

## 2. ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ก้าวผ่านจากศตวรรษที่ 20 เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์และการเมืองของทุกประเทศ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เป็นไปอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการเมืองด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านการศึกษา ดังนั้นทุก ๆ องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ ซึ่งองค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูงและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ ปัจจัย “คน” หรือนักศึกษาฝึกงานในองค์กร ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน กล่าวคือ การพัฒนาไม่อาจไปจบที่แค่การฝึกไปยังกลุ่มผู้บริหาร แต่จะต้องทำกับทุกระดับชั้นของนักศึกษาฝึกงานในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างมั่นคง

ดังนั้น องค์กรยุคใหม่จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะ “ภาวะผู้นำใ้บริการ” นั้นเพราะว่า ภาวะผู้นำใ้บริการมีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วย คุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานและมีการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม นอกจากนี้ผู้นำใ้บริการยังเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่เก่ง ทำให้สมาชิกในองค์กรเพิ่มความพึงพอใจและทำให้ยินดีที่จะร่วมงาน ส่งผลต่อการลดความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงการสร้างผลกำไรและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจ

ในส่วนของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็เช่นเดียวกันที่จะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำ นั้นเพราะว่า สภาพปัจจุบันการเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทต่าง ๆ มีขนาดใหญ่ขึ้น และยังมีการขยายสาขาประจำอำเภอ และต่างจังหวัดด้วยทำให้ประสบปัญหาในด้านที่ผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะส่งการนักศึกษาฝึกงานได้ทุกคนในห้วงเวลาที่ต้องใช้ความรวดเร็วและมีคุณภาพในการบริการ

ได้ทันเวลาที่ จึงมีความจำเป็นต้องมีการมอบอำนาจให้นักศึกษาฝึกงาน ตลอดจนมีการส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกงานเกิดความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันของนักศึกษาฝึกงาน สร้างแรงบันดาลใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจเพื่อให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ภาวะผู้นำใฝ่บริการจึงเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ดังนั้นจึงได้สร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นี้ขึ้นมาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานตามกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์เพื่อให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการเพิ่มขึ้น โดยการผ่านโปรแกรมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์นี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทั้งในทางธุรกิจ เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขยายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

### 3. หลักการของโปรแกรม

1. เป็นกระบวนการพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการฝึก อบรมเป็นสำคัญ โดยให้มีส่วนร่วมในการวางแผนภารกิจกรรมและลงมือปฏิบัติจริง กำกับติดตามผลการพัฒนาด้วยตนเองในการเรียนรู้ผ่านการพัฒนาตามโปรแกรม
2. นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการระดมสมองและอภิปรายร่วมกัน นำเสนอผลการระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางการศึกษาจากการวิเคราะห์เนื้อหา อภิปราย สร้างข้อสรุป โดยฝึกการคิดให้ถูกวิธีและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ฝึกปฏิบัติจริงโดยใช้คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการปฏิบัติงานควบคู่จะเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ จนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติของตนได้อย่างยั่งยืน

4. นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการพัฒนาตามโปรแกรมได้รับความรู้ ความเข้าใจและการฝึกฝน การชี้แนะอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดทักษะภาวะผู้นำ ใฝ่บริการ โดยให้วิทยากรการอบรมเป็นตัวแบบหรือจัดกิจกรรมให้เพื่อให้ได้เรียนรู้จากตัวแบบและกลั่นกรองเป็นแนวทางปฏิบัติและพัฒนาเป็นแนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนต่อไป

5. มีการติดตามผลการพัฒนาหลังเข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมผ่านไป

2 เดือน

#### 4. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม

1. เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีภาวะผู้นำใฝ่บริการ

3. เพื่อให้ นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำการบริหารจัดการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. เนื้อหาสาระ

##### หน่วยพัฒนาที่ 1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)

##### หน่วยย่อยที่ 1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

##### สาระการพัฒนา

- (1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท
- (2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง
- (3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น

(4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย

#### หน่วยย่อยที่ 1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

##### สาระการพัฒนา

- (1) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (2) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ

##### สาระการพัฒนา

- (1) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น
- (2) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์

### **หน่วยพัฒนาที่ 2 การบริการ (Service)**

#### หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ

##### สาระการพัฒนา

- (1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
- (2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### หน่วยย่อยที่ 2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

##### สาระการพัฒนา

- (1) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
- (2) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ

### หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

#### สาระการพัฒนา

- ไม่ยุ่งยาก
- (1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และ
  - (2) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  - (3) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

### หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

#### สาระการพัฒนา

- (1) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร
- (2) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า
- (3) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

### หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

#### สาระการพัฒนา

- ผู้รับบริการ
- (1) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ
  - (2) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือ
  - (3) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

## หน่วยพัฒนาที่ 3 ความอ่อนน้อม (Humility)

### หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

#### สาระการพัฒนา

- และเพื่อนร่วมงาน
- (1) มีกิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้า
  - (2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

### หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### สาระการพัฒนา

- (1) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของนักศึกษาฝึกงาน
- (2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ
- (3) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

### หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

#### สาระการพัฒนา

- (1) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- (2) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ
- (3) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

### หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

#### สาระการพัฒนา

- (1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น
- (2) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- (3) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง
- (4) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

## หน่วยพัฒนาที่ 4 การตระหนักรู้ (Awareness)

### หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา

#### สาระการพัฒนา

- (1) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ข้อดีสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ
- (2) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ

#### หน่วยย่อยที่ 4.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ

##### สาระการพัฒนา

- (1) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- (2) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

#### หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล

##### สาระการพัฒนา

- (1) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต
- (2) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต

#### หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้

##### สาระการพัฒนา

- (1) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน
- (2) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

### **หน่วยพัฒนาที่ 5 ความซื่อสัตย์ (Integrity)**

#### หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

##### สาระการพัฒนา

- (1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น
- (2) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
- (3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง
- (4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท

#### หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

##### สาระการพัฒนา

- (1) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย
- (2) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว



- (3) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่  
 (4) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของ

ตนเอง

### หน่วยย่อยที่ 5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### สาระการพัฒนา

- (1) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจน  
 มีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น  
 (2) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น  
 (3) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงาน  
 และลูกค้า  
 (4) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อ  
 เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

## 6. กระบวนการพัฒนา

กระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานเฟอร์นิเจอร์  
 จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กำหนดระยะเวลาอย่างน้อย จำนวน 3 วัน  
 โดยแบ่งการพัฒนาเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎี  
 ตามเนื้อหาสาระที่กำหนด

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใ้บริการ และการสรุป  
 และประเมิน ประสิทธิภาพ จำนวน 2 เดือน

โดยมีกรอบแนวทางดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา ดังนี้ (กิจกรรม /  
 เวลา อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

ตาราง 1 กรอบแนวทางดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา (กำหนดพัฒนา 3 วัน)

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา (ชั่วโมง/นาที)
<b>ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training)</b>		
<b>วันแรก</b>	1. ลงทะเบียน/รับเอกสาร 2. พิธีเปิดการฝึกอบรม 3. ชี้แจงการดำเนินงานฝึกอบรม 4. ประเมินภาวะผู้นำก่อนพัฒนา 5. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบไฟ่บริการ 6. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ 7. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 8. สรุปองค์ความรู้	30 นาที 30 นาที 30 นาที 1 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง
<b>วันที่ สอง</b>	1. ทบทวนองค์ความรู้ 2. กิจกรรมสัมพันธ์ / พัฒนาภาวะผู้นำ 3. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ 4. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักรู้ 5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6. สรุปองค์ความรู้	30 นาที 1 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง
<b>วันที่ สาม</b>	1. ทบทวนองค์ความรู้ 2. กิจกรรมสัมพันธ์ / กิจกรรมพัฒนาภาวะผู้นำ 3. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความอบอุ่น 4. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ 5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6. สรุปองค์ความรู้	30 นาที 1 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1.30 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง

ตาราง 1 (ต่อ)

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา (ชั่วโมง/นาที)
<b>ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ และการสรุป และประเมินผล</b>		
หลังจากพัฒนาตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว จากนั้นเป็นการฝึกปฏิบัติทักษะภาวะ ผู้นำแบบใฝ่บริการ โดยผู้เข้าร่วมพัฒนาจะต้องดำเนินการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ (on the job) เป็นระยะเวลา 2 เดือน (กำหนดช่วงเวลา ตามความเหมาะสม)		

## 7. การวัดและประเมินผล

ในการวัดและประเมินผลโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษา  
ฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การประเมิน  
2 ส่วน ดังนี้

1. ประเมินผลผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ  
ระยะที่ 1 โดยการประเมินความรู้ภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนาก่อน/หลังการพัฒนาตาม  
โครงการที่ทดลองใช้ จากนั้นวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อน  
และหลังการทดลองใช้ที่มีความสัมพันธ์กันโดยใช้สถิติ t-test for Paired-Sample Test

2. ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ  
นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

2.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพัฒนาที่มีต่อโปรแกรมการ  
พัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ติดตามผลหลังการพัฒนา 2 เดือน โดยผู้เข้าร่วมพัฒนาตาม  
โปรแกรมประเมินตนเอง แล้วสรุปผลในภาพรวมความก้าวหน้าหลังการพัฒนา

## ส่วนที่ 2

### รายละเอียดการพัฒนาตามโปรแกรม

ในส่วนนี้เป็นรายละเอียดของเนื้อหาสาระที่จะนำไปพัฒนา โดยกำหนดเป็นหน่วยพัฒนา 5 หน่วย ดังนี้

หน่วยพัฒนาที่ 1 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

- หน่วยย่อยที่ 1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ
- หน่วยย่อยที่ 1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ
- หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ

หน่วยพัฒนาที่ 2 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ

- หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- หน่วยย่อยที่ 2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ
- หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้
- หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

หน่วยพัฒนาที่ 3 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านความนอบน้อม

- หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ
- หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

หน่วยพัฒนาที่ 4 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้

- หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา
- หน่วยย่อยที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจ
- หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล
- หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้

หน่วยพัฒนาที่ 5 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์

- หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
- หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
- หน่วยย่อยที่ 5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

ซึ่งแต่ละหน่วยจะอธิบายถึงแนวคิดหลัก จุดประสงค์ประจำหน่วย กิจกรรมการ  
พัฒนา วิธีการพัฒนา สื่อ และการวัดประเมินผล พร้อมทั้งใบความรู้ ใบงาน และแบบ  
ประเมินการพัฒนาแต่ละหน่วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

หน่วยพัฒนาที่ 1  
การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)



นางสาวกุลนันท์ อมรฤทธิกรณ  
นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แนวคิดหลัก

การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการทำให้ความสามารถหรือการให้พลังแก่บุคคล สามารถกระทำสิ่งที่สอดคล้องกับความสามารถที่บุคคลมีหรือกระทำการร่วมกับผู้อื่นได้ตามที่ตนมีความสามารถในด้านนั้น ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันมากขึ้น มีความเป็นอิสระในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความพึงพอใจในงาน ตลอดจนมีการสนับสนุนช่วยเหลือในสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างบุคคลในองค์กร พร้อมทั้งการสนับสนุนให้ได้รับความรู้ ทักษะและข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นในการทำงาน

## จุดประสงค์ประจำหน่วย

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีทักษะภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

## สาระเนื้อหา

- สาระที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ  
 สาระที่ 2 ทักษะการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

## หน่วยการพัฒนา

### หน่วยย่อยที่ 1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

#### สาระการพัฒนา

- (1) รับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท
- (2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตาม

ความสามารถของตนเอง

- (3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเอง และบุคคลอื่น

- (4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(5) ได้รับความภาคเกียรติคุณ รางวัล ค่ายกย่องชมเชยหรือการรับรอง  
ความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย

หน่วยย่อยที่ 1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

สาระการพัฒนา

- (1) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (2) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับ  
บทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ

หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ

สาระการพัฒนา

- (1) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรง  
ประเด็น
- (2) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์

**เวลา 2 ชั่วโมง**

**แนวการดำเนินงานกิจกรรม**

1. ศึกษาหาความรู้จากชุดการเรียนรู้ ดังนี้
  - หน่วยย่อยที่ 1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ
  - หน่วยย่อยที่ 1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ
  - หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ
2. ทำกิจกรรมตามที่กำหนด
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
4. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาฝึกงานคนอื่น ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

**สื่อ / แหล่งเรียนรู้**

1. ชุดการเรียนรู้
2. ใบกิจกรรม
3. ใบบันทึกความรู้



**การวัดและประเมินผล**

1. ผู้เข้ารับการพัฒนาประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
2. ประเมินจากชิ้นงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### กิจกรรม

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ  
ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้ บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

#### กิจกรรม

- ให้ผู้เข้ารับการอบรมนั่งเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 7 คน เลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม
- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย ชุดที่ 1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ ชุดที่ 2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ และชุดที่ 3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามกิจกรรม
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 1.1

### การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

#### แนวคิด

การให้นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจในตัวเองมีอำนาจในการตัดสินใจหรือทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องขออนุมัติทุกครั้งไป โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้นักศึกษาฝึกงานได้รับทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของบริษัท และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เท่าเทียมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน จะส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและของบริษัท

#### ความสำคัญการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกคน ซึ่งจะเป็นเช่นนั้นได้ก็ต่อเมื่อนักศึกษาฝึกงานในองค์กรมีอิสระที่จะคิดและทำสิ่งต่าง ๆ ได้ สามารถซักถามถึงนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพหรือการบริหารงานหรือแม้กระทั่งได้มีโอกาสทดลองและประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เราเรียกวิธีการนี้ว่า Self - Empowerment คือ การให้นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจในตัวเองมีอำนาจในการตัดสินใจหรือทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องขออนุมัติทุกครั้งไป ผู้บริหารจะต้องมีความเชื่อมั่นในนักศึกษาฝึกงานของตนให้นักศึกษาฝึกงานทุกคนได้รับทราบข้อมูลและมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กร โดยที่ฝ่ายบริหารต้องรับฟังและนำความคิดเห็นของเขามาใช้ด้วย ซึ่งจะให้นักศึกษาฝึกงานได้ใช้ความคิดความอ่าน ประสบการณ์ การหยั่งรู้ และความคิดสร้างสรรค์ของเขาเองเพื่อช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุงและประสบ



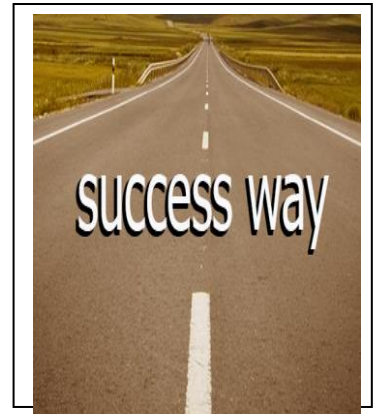
ความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นการตั้งเอาศักยภาพในตัวบุคคลออกมาให้มากที่สุดจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น นำไปสู่การมอบอำนาจหน้าที่หรือการกระจายอำนาจเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

### ความหมายของการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2545, หน้า 843) ให้ความหมาย “การมอบอำนาจ” ว่าหมายถึง การมอบหมายให้มีอำนาจจัดการหรือทำการแทนและในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Empowerment หรือ Authority ที่หมายถึงการมอบอำนาจหน้าที่

สำหรับในโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำผู้บริหารของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ “การมอบอำนาจ” จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างภาระงานของนักศึกษาฝึกงานที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ได้กล่าวคือ นอกจากได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบการหรือเจ้าของบริษัท ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย ตามลำดับชั้นแล้ว การมอบอำนาจระหว่างนักศึกษาฝึกงานด้วยกันที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกัน ซึ่งเป็นการเข้าใจและมองเห็นถึงความสามารถของเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่น

▲ ให้นักศึกษาฝึกงานมีอิสระในการทำงานในแบบของเขามากที่สุด หมายถึง ให้นักศึกษาฝึกงานเป็นผู้ตั้งเป้าหมายในการทำงานและกำหนดวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยนักศึกษาฝึกงานผู้นั้นเป็นผู้ระบุขึ้นมาตามสายงานของตนเองรวมทั้งกระบวนการในการแก้ปัญหาในการผลิตและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่ขัดแย้งกับกฎเกณฑ์และระเบียบของการทำงาน



▲ มอบอำนาจให้กับนักศึกษาฝึกงานในการตัดสินใจตามกรอบงานที่เขารับผิดชอบ จะเป็นการพัฒนาความมั่นใจและความเคารพนับถือในตัวเอง นั่นเท่ากับเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดริเริ่มที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างไรโดยได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ในฐานะผู้จัดการคุณก็ต้องแสดงออกถึงความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เขาได้ทำงานได้สำเร็จ ลุล่วง

▲ การจัดการต้องมีระบบที่ระบุถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานฝึกรับผิดชอบรับผิดชอบ ต่อผลการกระทำของตน นักศึกษาฝึกรับผิดชอบจะต้องทราบว่าความรับผิดชอบของตนคืออะไร



▲ อำนาจของตนเองมีแค่ไหนและต้องสามารถระบุถึงความสำเร็จในงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ สนับสนุน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ใช้วิธีการของ

▲ ตัวเองในการตัดสินใจ เพราะจะทำให้ นักศึกษาว่าคุณพร้อมที่จะสนับสนุนในการตัดสินใจและกระทำของเขา เขาก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงใจและแรงกายให้กับการทำงาน เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพมากที่สุดหน้าที่ที่สูงขึ้นโดยเรียนรู้จากหัวหน้างาน และพยายามให้เขาได้ฝึกหรือมี

โอกาสในการทำงานนั้นให้มากที่สุด รวมถึงการมอบหมายความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาจะเป็นการทำให้ นักศึกษาฝึกรับผิดชอบ จิตสำนึกต่อการทำงานได้มากขึ้น ขณะเดียวกันจะทำให้องค์กรมีนักศึกษฝึกรับผิดชอบที่มีความสามารถหลากหลายและมีองค์ความรู้ จากการเรียนรู้ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Tracy (1990) ได้กล่าวถึง กระบวนการมอบอำนาจในงาน ให้แก่บุคลากรภายในองค์กรไว้ 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การให้อำนาจโดยความรับผิดชอบ (Power through –responsibility) หมายถึง การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้บุคลากรได้รับทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) การให้อำนาจโดยอำนาจหน้าที่ (Power through authority) หมายถึง มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เท่าเทียมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน 3) การให้อำนาจโดยมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ (Power through standard of excellence) หมายถึง ต้องยึดถือในมาตรฐาน กำหนดมาตรฐานในงานทั้งด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านงบประมาณและเวลา สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรู้ถึงผลสำเร็จและความสำเร็จ 4) การให้อำนาจโดยการฝึกอบรมและการพัฒนา (Power through Training and Development) หมายถึง ผู้บริหารควรทำการมอบอำนาจในงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมสร้างเสริมความมีคุณค่าในตนเอง เสริมสร้างแรงจูงใจที่ต้องเรียนรู้โดยไม่ก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

พัฒนาการฝึกอบรมความต้องการของบุคลากรในองค์การ 5) การให้อำนาจโดยการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร (Power through knowledge and information) คือ การมอบอำนาจในงาน โดยการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์ แผนงานขององค์การ ข้อมูลข่าวสารจากองค์การอื่น ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน 6) การให้อำนาจโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Power through feedback) จุดมุ่งหมายของข้อมูลย้อนกลับ คือ ช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคลากรได้เห็นว่าเขาต้องทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง จึงใจให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้นและทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง 7) การให้อำนาจโดยการรับรู้ (Power through recognition) หมายถึง การให้บุคลากรเกิดความรู้สึกยอมรับ โดยการยกย่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ การให้อำนาจหน้าที่ที่สูงขึ้นและการให้ค่าตอบแทนสวัสดิการต่าง ๆ บุคลากรจะรู้สึกพึงพอใจ มีแรงจูงใจที่จะผลิตผลงานหรือคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 8) การให้อำนาจโดยความไว้วางใจ (Power through trust) เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความไว้วางใจในการสามารถมองตนเองและผู้อื่น โดยมีการเชื่อที่ว่าบุคคลทุกคนย่อมมีพื้นฐานและความสามารถในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกถึงความไว้วางใจผู้อื่น รวมทั้งการให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากร 9) การให้อำนาจโดยการระลึกถึงต่อความล้มเหลว (Power through permission to fail) คือ การช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกถึงความล้มเหลวนั้นเป็นประสบการณ์ทำให้บุคคลสามารถที่จะวางแผนและคาดการณ์ต่อความล้มเหลวได้ รวมทั้งการประเมินงบประมาณและความล้มเหลว และสิ่งสำคัญ คือ เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วต้องไม่ตำหนิบุคคลต่อหน้าบุคคลอื่น ควรให้การสนับสนุนแนะนำให้บุคคลนั้นทำการปรับปรุงเสียใหม่ และ 10) การให้อำนาจโดยการยอมรับนับถือ (Power through respect) โดยการเตรียมแหล่งทรัพยากรที่เพียงพอ การให้ข้อมูลข่าวสาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เท่าเทียมกันกับความรับผิดชอบมองหาวิธีการที่ทำงานได้ง่ายขึ้น เป็นผู้ฟังที่ดีและให้ข้อมูลย้อนกลับที่เพียงพอ

Kanter (1984) อธิบายว่าการที่จะมอบอำนาจในงานให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์การนั้น จำเป็นต้องมีการเสริมสร้างให้สมาชิกได้รับองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ ประการที่ 1 โครงสร้างอำนาจในองค์การ (Power structure) หมายถึง ความสามารถของสมาชิกในการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การภายในระบบขององค์การนั้น ๆ ประการที่ 2 โครงสร้างโอกาสในองค์การ (Opportunity



structure) หมายถึง โอกาสในการสร้างความเจริญเติบโตและการสร้างความเคลื่อนไหวในทางบวกให้เกิดขึ้นในองค์กร และประการที่ 3 โครงสร้างสัดส่วนทางสังคม (Proportion structure) ปัจจัยซึ่งเป็นส่วนประกอบทางสังคม หมายถึง ของสมาชิกซึ่งมีลักษณะคล้ายกันใน

สถานการณ์เดียวกัน แสดงถึงปริมาณของสมาชิกในองค์กรที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว เป็นต้น ซึ่งสัดส่วนโครงสร้างของสังคมส่วนนี้ ถ้ามีลักษณะแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการเข้าถึงอำนาจได้ อย่างไรก็ตามการที่จะสามารถเข้าถึงโครงสร้างอำนาจ ทั้ง 3 ประการนั้นจำเป็นต้องได้รับอำนาจจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การได้รับความช่วยเหลือ (Access to support) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับในความสามารถและให้การเห็นชอบตามกฎหมาย 2) การได้รับข้อมูลข่าวสาร (Access to information) เป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะก่อให้เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์การการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์การและทิศทางในอนาคตขององค์การ 3) การได้รับทรัพยากร (Access to resources) คือ การได้รับทรัพยากรต่าง ๆ ให้สมาชิกสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทรัพยากรประกอบด้วย เงินทุน (Funds) ขอบเขต (Space) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) เวลา (Time) 4) การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารในการเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงขึ้น
- 5) การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ (Increase competence and Skill) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้โอกาสแก่สมาชิกได้รับการอบรมสัมมนา การเข้าร่วมประชุม วิชาการ การศึกษาดูงาน ตลอดจนการให้ทุนและอนุญาตให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง และ 6) การได้รับการยกย่องชมเชยและการยอมรับในการปฏิบัติงาน (Reward and Recognition) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่สมาชิกที่มีความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานดีเด่น โดยการให้รางวัล ให้คำยกย่องชมเชย

ประกาศเกียรติคุณ และรับรองความสามารถแก่สมาชิกเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งการพิจารณาค่าตอบแทนแก่สมาชิกอย่างเหมาะสม

Ken Blanchard, Alan Randolp & John Carlos (2001) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการมอบอำนาจ (Elements of empowerment) ที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จว่าจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) นักศึกษาฝึกงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานนั้น นักศึกษาฝึกงานมีความเข้าใจในการทำงานและข้อมูลรายละเอียดเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานนั้นได้ 2) นักศึกษาฝึกงานได้รับความรู้และทักษะในการทำงานที่ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ โดยองค์การมีการฝึกอบรมนักศึกษาฝึกงานให้มีความรู้และทักษะที่ใช้ในการทำงาน ความรู้และทักษะเหล่านั้นช่วยเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานได้มากขึ้น 3) นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจในการตัดสินใจแทนได้ การทำงานในสภาพการแข่งขันในทุกวันนี้ คือ การให้นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจเพียงพอในการทำงานและการทำงานตามทิศทางขององค์กร โดยมีการควบคุมตนเอง 4) นักศึกษาฝึกงานเข้าใจความหมาย ความสำคัญของผลที่เกิดจากการทำงานที่ได้รับอำนาจมาทำให้นักศึกษาฝึกงานเห็นความสำคัญและผลของการทำงาน ทำให้นักศึกษาฝึกงานทำงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ และ 5) พนักงานได้รับรางวัลจากการทำงาน การให้รางวัลแก่นักศึกษาฝึกงานอยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จขององค์กร การได้รับกำไรมากขึ้น หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงานได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น มีการแบ่งปันผลกำไรให้แก่นักศึกษาฝึกงาน พร้อมทั้งรางวัล จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการมอบอำนาจให้แก่นักศึกษาฝึกงานที่นักศึกษาฝึกงานจะได้รับจากการทำงาน

ชูดินันท์ เขมาภิรักษ์ (2539) ได้สรุปว่า การมอบอำนาจหน้าที่ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายความรับผิดชอบ (Responsibility) ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไว้วางใจ และเชื่อถือได้ (Accountability) พร้อมกับมอบอำนาจ (Authority) ให้ไปด้วยเพื่อที่จะได้กระทำในสิ่งที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะอำนาจที่ได้รับมอบนั้นจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอำนาจในการตัดสินใจสั่งการวางแผน ตลอดจนเลือกวิธีการปฏิบัติได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้การมอบอำนาจหน้าที่จะหมายถึงการให้อำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อปฏิบัติสิ่งที่รับผิดชอบได้สำเร็จ ดังกล่าวแล้ว การมอบอำนาจหน้าที่ยังเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-determination) รู้สึกว่าตนเองนั้นมีค่า (Self-worth) และช่วยส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของตนเอง (Self - efficiency) ด้วยการมอบอำนาจหน้าที่



ธนิษฐ์ เจียรนวนนท์ มีแนวคิดที่ว่า เราจะต้องเปิดโอกาสให้คนที่ทำงานกับเราได้มีโอกาสได้แสดงความสามารถ เมื่อใครแสดงความสามารถออกมา เราจะต้องส่งเสริมสนับสนุนเขาให้มีตำแหน่งที่สูง ๆ ขึ้นไป เราจะต้องพยายามรักษาเขาให้อยู่กับเราให้นานที่สุด เราจะต้องสร้างคนที่มีความสามารถให้เกิดขึ้นให้มาก ๆ และสิ่งสำคัญเรายังต้องมองถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก

การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ หมายถึง การให้นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจในตัวเองมีอำนาจในการตัดสินใจหรือทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องขออนุมัติทุกครั้งไป โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้นักศึกษาฝึกงานได้รับทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของบริษัท และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เท่าเทียมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและของบริษัท



### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

ในองค์กรที่มีภาระงานมาก ผู้บริหารไม่สามารถรับภาระงานทั้งหมดได้ จำเป็นต้องมอบอำนาจให้บุคคลที่ทำหน้าที่รองลงมาหรือผู้ช่วยหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงเป็นผู้ปฏิบัติแทน ซึ่งการมอบอำนาจนี้ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบให้แก่ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้รับภารกิจหน้าที่นั้น ผู้รับมอบอำนาจจะสามารถดำเนินการและตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้ด้วยตนเอง โดยอาศัยหลักการที่เรียกว่า “การกระจายอำนาจ”

(Decentralization) จึงเป็นที่มาของการมอบอำนาจ (Reasons for Empowerment) โดยที่องค์กรจะได้รับประโยชน์จากการมอบอำนาจ คือ ผู้นำสามารถทำงานอื่นที่สร้างสรรค์ องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การมอบอำนาจมีประโยชน์อย่างมหาศาลเนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้ (วารสารแรงงานสัมพันธ์ฉบับ, 2547)

1. การมอบอำนาจเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างยิ่งใหญ่ให้แก่ผู้ได้รับมอบอำนาจในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จคนส่วนใหญ่ปรารถนาที่จะทำงานที่ดีและการมอบอำนาจช่วยให้นักศึกษาฝึกงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จเป็นการจูงใจภายในที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงศักยภาพส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี
2. การมอบอำนาจช่วยเพิ่มพลังให้แก่องค์กร กล่าวได้ว่าผู้นำที่ให้อำนาจแก่นักศึกษาฝึกงาน คือ การที่ผู้นำได้แบ่งปันอำนาจที่มีอยู่แก่ผู้อื่น ทำให้เกิดพื้นฐานอำนาจอย่างกว้างขวาง การให้อิสระแก่นักศึกษาฝึกงานในการควบคุมการทำงานของตนเองทำให้นักศึกษาฝึกงานรู้สึกทำงานท้าทายความสามารถและความสามารถในการบรรลุข้อจำกัดต่าง ๆ
3. ประโยชน์ที่ผู้นำได้รับจากการมอบอำนาจ คือการที่นักศึกษาฝึกงานมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ผู้นำสามารถอุทิศเวลาให้แก่องค์กรได้มากขึ้น ในการสร้างวิสัยทัศน์และการคิดริเริ่มในภาพรวมขององค์กรการมอบอำนาจทำให้นักศึกษาฝึกงานตอบสนองสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้รวดเร็วกว่าเพราะมีเวลาในการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างเต็มที่

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมอบอำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง ความถูกต้องชอบธรรมในการสั่งการให้นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติตามคำสั่งได้ อำนาจหน้าที่มีอิทธิพลต่อการสั่งการและมอบหมายงานให้ผู้อื่นและมีอำนาจในการใช้ทรัพยากรได้เพื่อให้การทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นักศึกษาฝึกงานจะยอมรับในอำนาจหน้าที่เมื่อมีการยอมรับสภาพดังต่อไปนี้ (เคนบลอง ชาร์ต และคณะ, 2544)

1. นักศึกษาฝึกงานเข้าใจในคำสั่ง มีการสื่อสารที่ดีเข้าใจชัดเจน
2. นักศึกษาฝึกงานเชื่อว่าคำสั่งนั้นสนองตอบต่อวัตถุประสงค์

ขององค์กร

3. นักศึกษาฝึกงานได้รับผลประโยชน์จากการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไม่เสียผลประโยชน์ส่วนตัว
4. นักศึกษาฝึกงานมีความสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จ และมีสภาพที่พร้อมจะทำงานได้

Chester Barnard (อ้างถึงในเคนบลอง ชาร์ต และคณะ, 2544) เชื่อว่าการยอมรับในอำนาจหน้าที่เกิดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ นอกจากนี้เขายังเสนอว่าอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารจะเกิดขึ้นในระยะยาวหากผู้บริหารรู้จักใช้ประโยชน์จากการสื่อสารและความคุ้นเคยกับนักศึกษาฝึกงาน นักศึกษาฝึกงานแต่ละคนได้รับการสื่อสารอย่างเป็นทางการในการมอบหมายงานและคำสั่งอย่างเป็นทางการ สายการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและนักศึกษาฝึกงานโดยตรง มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมซึ่งเขาได้กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของผู้นำทางการบริหาร (Authority should be equal to responsibility) หมายถึง อำนาจหน้าที่เท่ากับความรับผิดชอบ หมายความว่า ผู้บริหารที่ใช้อำนาจหน้าที่ในการสั่งการหรือการมอบหมายงานไปเพียงใด ย่อมต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นเท่า ๆ กับอำนาจหน้าที่ของตนรับผิดชอบในความสำเร็จ ความล้มเหลวที่เกิดขึ้น โดยจะโยนความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นไม่ได้

### องค์ประกอบของการมอบอำนาจ (Elements of Empowerment)

ที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้ (เคนบลอง ชาร์ต และคณะ, 2544)

1. นักศึกษาฝึกงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานนั้น นักศึกษาฝึกงานมีความเข้าใจในการทำงานและข้อมูลรายละเอียดเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานนั้นได้
2. นักศึกษาฝึกงานได้รับความรู้และทักษะในการทำงาน ที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ องค์กรมีการฝึกอบรมนักศึกษาฝึกงานให้มีความรู้และทักษะที่ใช้ในการทำงาน ความรู้และทักษะเหล่านั้นช่วยเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานได้มากขึ้น
3. นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจในการตัดสินใจแทนได้ การทำงานในสภาพการแข่งขันในทุกวันนี้ คือ การให้นักศึกษาฝึกงานมีอำนาจเพียงพอในการทำงานและการทำงานตามทิศทางขององค์กรโดยมีการควบคุมตนเอง
4. นักศึกษาฝึกงานเข้าใจความหมาย ความสำคัญของผลที่เกิดจากการทำงานที่ได้รับอำนาจมาทำให้นักศึกษาฝึกงานเห็นความสำคัญและผลของการทำงาน ทำให้นักศึกษาฝึกงานทำงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ
5. นักศึกษาฝึกงานได้รับรางวัลจากการทำงาน การให้รางวัลแก่นักศึกษาฝึกงานอยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จขององค์กร การได้รับกำไรมากขึ้น หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงานได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น มีการแบ่งปันผลกำไรแก่นักศึกษาฝึกงาน รางวัลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการมอบอำนาจแก่นักศึกษาฝึกงานที่นักศึกษาฝึกงานจะได้รับจากการทำงาน

จากองค์ประกอบของการมอบอำนาจข้างต้น องค์กรจะต้องยึดหลักในการมอบอำนาจโดยคำนึงถึงหลักการที่เกี่ยวกับ **“ตัวผู้รับมอบ”** ว่าจะต้อง 1) มอบงานที่ถนัดหรือมีความรู้มีความสามารถ 2) มอบให้พอดีกับความสามารถและประสบการณ์ของผู้รับมอบ 3) สร้างบรรยากาศที่ดีและใช้วิธีการมอบหมายที่เหมาะสม 4) ผู้รับมอบต้องยินยอมเต็มใจที่จะทำ 5) มอบแล้วต้องควบคุมดูแลติดตามผล และ **“หลักการที่เกี่ยวกับงานที่ควรมอบ และไม่ควรมอบ”** ผู้บริหารจะต้องมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้มากที่สุดเท่าที่จะมอบได้ โดยผู้บริหารจะต้องไม่ทำงานเองนอกจาก 1) งานด้านนโยบาย 2) การวางแผนงาน 3) งานลับเฉพาะ 4) งานที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำเองโดยเฉพาะ หรือตามกฎหมายระเบียบแบบแผนระบุว่าต้องทำเอง หรืองานที่ระบุตัวบุคคล และ 5) งานอื่นที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ โดยมีลักษณะของการมอบอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2546)

1. เป็นการโอนหรือให้อำนาจหน้าที่ หรือผลักอำนาจหน้าที่ไปให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนไม่ใช่เป็นการให้อำนาจเด็ดขาดไปเลย แต่เป็นการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่

ให้แก่ผู้รับมอบที่จะปฏิบัติงานผู้มอบอำนาจ มีสิทธิจะเรียก หรือถอนคืนได้ การให้อำนาจ หรือโอนอำนาจหน้าที่เป็นการชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งพอเหมาะที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เสร็จไปได้เท่านั้นไม่ใช่ให้ถาวรตลอดไป

2. ทำให้ผู้รับมอบอำนาจหน้าที่เกิดอำนาจ มีภาระความรับผิดชอบ ร่วมกับผู้นำตามส่วนที่ได้รับมอบหมาย

3. อำนาจหน้าที่ที่รับมอบจะมีลักษณะลดหลั่นตามลำดับสายการ บังคับบัญชา

4. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่มอบให้ต้องได้สัดส่วน สมดุลกัน

5. เมื่อมอบอำนาจหน้าที่แล้วผู้มอบยังต้องรับผิดชอบในผลงานความ ผิดพลาดเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

**การตัดสินใจ** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารตอบสนองต่อโอกาสและ อุปสรรคที่เผชิญหน้าด้วยการวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ พร้อมทั้งเลือกทางเลือกในการ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อโอกาสและอุปสรรคนั้น ๆ



**การตัดสินใจ** เป็นกระบวนการของการหาโอกาส ที่จะตัดสินใจการหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และ ทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ **การตัดสินใจ** เป็นกระบวนการของกิจกรรมต่าง ๆ 3 ประการ คือ กิจกรรมด้านเซา์ปัญญา ซึ่งจะเน้นการ รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จะนำมาใช้ ประกอบในการตัดสินใจ, กิจกรรมด้าน

การออกแบบ คือ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ, กิจกรรม เกี่ยวกับการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติ การตัดสินใจ คือ การตกลงใจที่ ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะทำ การหรือละเว้นการกระทำใด ๆ การตัดสินใจเป็นความรับผิดชอบ หลักของนักบริหารและผู้นำทุกคน และเป็นกระบวนการที่การตัดสินใจจะได้รับการปฏิบัติ กระบวนการตัดสินใจจะไม่สิ้นสุดจนกว่าการตัดสินใจจะได้รับการดำเนินการปฏิบัติเป็นที่ เรียบร้อย

**การตัดสินใจ** หมายถึง การพิจารณาทกลงใจชี้ขาดจากทางเลือกที่มีอยู่มากกว่าหนึ่งทางขึ้นไปในอันที่จะให้มีการกระทำในลักษณะเฉพาะใด ๆ หรือการตกลงใจที่จะยุติข้อขัดแย้ง ข้อโต้แย้ง โดยให้มีการกระทำไปในทางหนึ่งทางใดที่ได้มีการพิจารณาและตรวจสอบอย่างรอบคอบแล้ว (อนันต์ พันนึก, 2554)

**ความสำคัญของการตัดสินใจ** การตัดสินใจเป็นกระบวนการของการแสวงหาทางเลือกที่มีอยู่จากทางเลือกต่าง ๆ และสามารถเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้โดยทั่วไปการตัดสินใจเป็นบทบาทหน้าที่ที่บ่งบอกถึงแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับผูปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารที่ทำการตัดสินใจนั้นจะต้องมีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรย์ญาณที่ดี นอกจากนี้การตัดสินใจยังเป็นวิธีที่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำควรตระหนักอยู่เสมอว่าการตัดสินใจมิใช่เป็นเป้าหมายในตัวของมันเอง แต่เป็นเพียงแนวทางหรือเครื่องมือที่จะทำให้การบริหารสามารถประสบความสำเร็จลงได้ นอกจากนี้สิ่งสำคัญของการตัดสินใจที่ผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องเริ่มต้น คือ การค้นหาวิธีการและแนวทางการปฏิบัติที่หลากหลาย ตลอดจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นขั้นตอน จากนั้นจึงทำการกำหนดแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมที่สุด มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จต่อไป

สำหรับการตัดสินใจมีความสำคัญ ดังนี้

1. มีทางเลือกหลายทาง การตัดสินใจเพื่อปฏิบัติในแต่ละทางเลือกอาจจะอยู่ในรูปของนโยบายในการปฏิบัติงาน เทคนิคหรือขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งการที่มีทางเลือกหลายทาง ถ้าอาศัยดุลพินิจส่วนตัวของผู้บริหารหรือผู้นำเพื่อการตัดสินใจนั้น อาจจะผิดพลาดขึ้นได้ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำจึงต้องอาศัยเครื่องมือ หรือเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วยผู้บริหารเพื่อทำการตัดสินใจ
2. การที่มีข้อมูลในปัจจุบันมีจำนวนมาก ถ้าผู้บริหารหรือผู้นำนำดุลยพินิจส่วนตัวมาใช้ในการตัดสินใจบ่อยครั้งแล้ว โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดและขาดความรอบคอบจึงอาจเกิดขึ้นตามมาได้ด้วย เนื่องจากผู้บริหารหรือผู้นำไม่สามารถนำข้อมูลที่มืออยู่ทั้งหมดนั้นมาพิจารณาได้ครบถ้วนสมบูรณ์นั่นเอง
3. เพื่อลดความขัดแย้งเนื่องจากพื้นฐานความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ของแต่ละบุคคล มีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการตัดสินใจถ้าหากผู้บริหารไม่อาศัยหลักเกณฑ์หรือเครื่องมือที่เหมือนกันมาทำการตัดสินใจแล้วอาจจะทำให้การตัดสินใจแตกต่างกันออกไปจนทำให้บุคลากรเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

นอกจากนี้การมอบอำนาจการตัดสินใจ หรือ Empowerment ยังควรตั้งอยู่บนฐานความเชื่อเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, บทความจาก <http://suthep.ricr.ac.th>)

1. ภาวะผู้นำหรือการเป็นผู้นำนั้นเป็นเรื่องของ “กระบวนการ (Process) มากกว่าเน้นเรื่องโดยตำแหน่ง (By Position)” พูดย่าง ๆ ก็คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีใช้มีตำแหน่งผู้บริหารก็สามารถที่จะเป็นผู้นำได้
  2. การเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นการ Empowerment น่าจะเป็นวิธีการที่ดีวิธีหนึ่งในการสร้างผู้นำใหม่ให้แก่องค์กร และจะสร้างขึ้นจำนวนมากเท่าไร ก็สามารถทำได้ แม้กระทั่งในที่สุดเกิดผู้นำขึ้นมาใหม่ ทั่วทั้งองค์กรที่เรียกว่า Organization-full leaders ก็ย่อมได้
  3. การเป็นผู้นำที่เกิดจากการสร้างขึ้นโดยผ่านกระบวนการ Empowerment ดังกล่าว จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) และการทำงานแบบมีความร่วมมือร่วมใจ (Collaborative) ตอกันขึ้น เป็นการสร้างพลังเพิ่มให้มากขึ้นกว่าภาวะปกติหรือที่เรียกว่า Synergy ซึ่งทำให้ศักยภาพหรือระดับขีดความสามารถโดยรวมขององค์กรสูงขึ้นจึงน่าจะทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรมากยิ่งขึ้นอีกด้วย
- การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) คืออะไรและทำให้เกิดได้อย่างไร?**

ในเชิงจิตวิทยา “การมอบอำนาจการตัดสินใจ หรือ Empowerment” หมายถึง การทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) รวมทั้งทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอ (Self-efficacy) ที่จะทำงานนั้นสำเร็จ ให้เกิดขึ้นในตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลที่มาจากการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้นำ การปรับคุณลักษณะของงานที่ทำ ตลอดจนการปรับโครงสร้างขององค์กร ทั้งนี้ในส่วนด้านตัวของผู้ปฏิบัติงานเองก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนค่านิยม (Values) และระดับความต้องการเชิงจิตวิทยา (Maslow's hierarchy of needs) ของตนใหม่ให้ยกระดับที่สูงขึ้น แต่ก็มีข้อสังเกตสำคัญประการหนึ่งในเชิงกระบวนการทางจิตวิทยาที่ควรนำมาพิจารณาก็คือ ลำพังการให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในงานนั้น ยังไม่เพียงพอที่จะขจัดความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “ตนไม่ได้มีอำนาจอะไร (Powerlessness)” หรือการปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างความรู้สึกรู้สึกต่องานขึ้น มาเองโดยลำพังก็เช่นกัน ผู้ปฏิบัติงานก็อาจประเมินว่างานที่ตนทำนั้นไม่ “มีคุณค่าและมีความหมาย (Worthwhile and meaningful)” ก็ได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น การอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงาน

สามารถเลือกวิธีทำงานได้เองแต่บังเอิญเป็นงานเล็ก ๆ ที่ไม่สลักสำคัญอะไรเลย ย่อมไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่ว่า “ตนมีคุณค่า (Self-worth)” หรือเกิดความรู้สึกว่า “ตนได้ทำในสิ่งที่ใจปรารถนา (Self-fulfilling)” เกิดขึ้นในตัวผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด นอกจากนี้การกระจายงานรับผิดชอบที่สำคัญให้ทำก็อาจไม่เป็นการ Empowered ก็ได้ถ้าในกรณีนี้ผู้ปฏิบัติงานคนนั้นยังขาดทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการทำให้งานนั้นสำเร็จได้ ตลอดจนยังมีความวิตกกังวลว่าผลงานที่ออกมาอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นหรือในกรณี การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ์เลือกผู้ที่จะมาเป็นหัวหน้าของตนเอง ก็อาจไม่ช่วยลดความรู้สึกว่าตนไม่ได้มีอำนาจอะไรเลยของผู้ปฏิบัติงานได้เช่นกัน ถ้าบังเอิญผู้ที่จะมาให้เป็นตัวเลือกทั้งสองคน ต่างมีคุณสมบัติที่ไม่ดีพอ ๆ กัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทฤษฎีเชิงจิตวิทยาที่พูดถึงการมอบอำนาจตัดสินใจ หรือ Empowerment จึงพยายามหาคำอธิบายและวิธีการที่เหมาะสมในเรื่องนี้ โดยเชื่อว่า การมอบอำนาจการตัดสินใจ หรือ Empowerment จะเกิดผลสำเร็จด้วยดี ต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้

1. ต้องสร้างความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย (Meaning)

กล่าวคือ ทั้งเนื้องานที่ทำตลอดจนผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการทำงานนั้น จะต้องสอดคล้องกับค่านิยม (Values) และอุดมการณ์ (Ideals) ของบุคคลนั้น

2. ให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะตัดสินใจใด ๆ ได้เอง (Self-Determination)

ซึ่งหมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะกำหนดวิธีการและเวลาสำหรับการทำงานของตนเอง เป็นต้น

3. การทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งหมายความว่าเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจสูงว่า ตนมีขีดความสามารถมากพอที่จะทำงานนั้นสำเร็จด้วยดีและมีประสิทธิผลสูงแล้ว การตัดสินใจที่ดีต่าง ๆ ของผู้นั้นก็ย่อมตามมา

4. สร้างความเข้าใจดีแก่ผู้ปฏิบัติถึงผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้น (Impact) กล่าวคือ ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อและความเข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากงานของตน รวมทั้งจะเกิดผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมในแง่ที่ดีงามตามมาด้วย เช่น “การเป็นหมอสามารถช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ได้” หรือ “การเป็นครูสามารถสร้างคนดีที่ช่วยทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น” เป็นต้น (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, บทความจาก <http://suthep.ricr.ac.th>)



## การมอบอำนาจการตัดสินใจดีหรือไม่ดี อย่างไร? (Consequences of Empowerment)

นอกจากการ Empowerment จะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นภายในตัวผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้นและทำให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจสูงถึงความสามารถของตนที่จะทำให้งานสำเร็จแล้ว ผลงานวิจัยยังค้นพบถึงข้อดีของการมอบอำนาจการตัดสินใจอีกหลายประการ ได้แก่

- 1) ก่อให้เกิดความรักผูกพันต่องานสูงขึ้น
- 2) มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มากขึ้นต่องานในบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ
- 3) มีความมั่นคงแน่วแน่มากขึ้นยามที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานหรือเมื่องานเกิดภาวะชะงักงันขึ้น
- 4) สามารถเกิดการคิดสิ่งใหม่วิธีการใหม่ และต้องพยายามหาทางทำให้สำเร็จให้จงได้
- 6) มีระดับความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
- 7) มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และ
- 8) มีจำนวนผู้ลาออกจางานลดลง

(P.Block, 1987 ; Howard, 1998 ; K.W.Thomas & Velthouse, 1990)

อย่างไรก็ตาม การมอบอำนาจการตัดสินใจ หรือ Empowerment ต่อผู้ปฏิบัติงานนั้น ก็พบว่ามีจุดอ่อนที่ควรคำนึงถึงเช่นกัน ได้แก่

- 1) สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกบุคคลและให้การฝึกอบรม
- 2) ต้องสิ้นเปลืองแรงงานของบุคลากรประเภทที่มีความสามารถทำงานที่ต้องใช้ความรู้สูงไปมากกว่าปกติ
- 3) คุณภาพของงานให้บริการขาดความสม่ำเสมอ
- 4) ถ้ามีนักศึกษาฝึกงานบางคนที่ตัดสินใจผิดพลาดหรือที่งานกลางคันจะก่อให้เกิดความเสียหายด้านงบประมาณมาก
- 5) ลูกค้ออาจเกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 6) ผู้บริหารระดับกลางมักจะต่อต้านเนื่องจากเชื่อว่าตนเองอาจสูญเสียอำนาจและถูกคุกคามจากการใช้แนวคิดดังกล่าว
- 7) อาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เนื่องจากบางครั้งนักศึกษาฝึกงานอยากได้รับอำนาจการตัดสินใจมากกว่าที่บริหารระดับสูงเต็มใจจะมอบให้ เป็นต้น (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, บทความจาก <http://suthep.ricr.ac.th>)

### ใบกิจกรรมที่ 1.1.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ  
เกี่ยวกับการมอบอำนาจและอิสระการตัดสินใจ

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการมอบอำนาจและอิสระการตัดสินใจ
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาคำความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการมอบอำนาจและอิสระการตัดสินใจ

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 1.1 การมอบอำนาจและอิสระการตัดสินใจ
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่านชุดการเรียนรู้
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 1.1
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 1.1.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 1.1.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 1.1.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 1.1.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 1.1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ A มีนักศึกษาฝึกงาน 35 คน บริษัทต้องการที่จะประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงการขยายสาขาของบริษัท ท่านเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจในการดำเนินงานนี้ ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร ตามหลัก **“การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ”**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- รับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท
- ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง
- รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น
- ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล ค่ายกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย

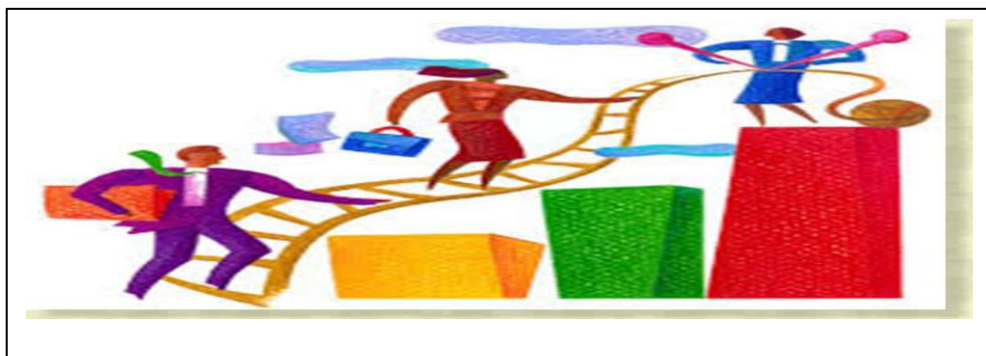


## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 1.2

### การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

#### แนวคิด

บุคลากร คือ รากฐานของธุรกิจ ให้พัฒนาบุคลากรก่อน ก่อนที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ “ธุรกิจขึ้นอยู่กับบุคลากร” การเติบโตและการพัฒนาธุรกิจไม่สามารถเป็นจริงได้หากปราศจากการพัฒนาบุคลากร ควรให้มีการดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลผ่านการบริหารจัดการในแต่ละวัน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งขององค์กร ผู้ประกอบการหรือหัวหน้างานต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่า หากจะนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผู้อื่น จะต้องริเริ่มนำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาสู่ตนเองเสียก่อน ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานและเพื่อกระตุ้นการเติบโตของแต่ละบุคคล นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเอง เพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคตและเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูง เวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอและเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม”



## ความสำคัญการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ



การที่องค์กรต้องปรับองค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์กรจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีการเชื่อมโยงกัน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร โดยในท้ายที่สุดแล้วก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย

เช่นกันองค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูงและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว (วิระวัฒน์ ปณิตามัย, 2544) เพราะองค์กรเปรียบเสมือนคน ซึ่งคนจะมีสมรรถนะสูงได้ต่อเมื่อได้รับการศึกษาสูง ทำงานมีประสบการณ์มาก เข้าใจงานที่กำลังปฏิบัติ รู้ เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตนเองกำลังปฏิบัติเป็นอย่างดีและแสดงบทบาทนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยคนที่มีขีดความสามารถสูงนั้นต้องมีทุนมนุษย์ในตนเองเป็นอย่างสูง คือ 1) มีต้นทุนทางปัญญาสูง สามารถคิดเป็น วิเคราะห์เป็น แก้ปัญหาเป็น 2) มีต้นทุนทางจริยธรรมสูง มีจิตใจสูงไม่เบียดเบียนใคร ซื่อสัตย์สุจริต 3) มีต้นทุนแห่งความสุขสูง รู้จักแสวงหาความสุขตามควรแก่อัตภาพของตนเอง 4) มีต้นทุนทางสังคมสูง รู้จักวางตัวอย่างถูกต้องเหมาะสมในสังคม อ่อนน้อมถ่อมตน แสดงบทบาทถูกต้องเสมอ 5) มีต้นทุนแห่งความยั่งยืน โดยสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืน 6) มีต้นทุนทางสารสนเทศสูง โดยมีความรู้ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีต่าง ๆ และ 7) มีต้นทุนทางความรู้ ทักษะและทัศนคติสูง โดยมีทักษะในการทำงานหลาย ๆ ด้านและมีทัศนคติที่เหมาะสมอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข (ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เตาภายน, 2553) จากการที่นักศึกษาฝึกงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการให้บริการเพราะเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้มาใช้บริการกับบริษัท วิธีการสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของนักศึกษาฝึกงานให้เป็นบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักในงานบริการอย่างแท้จริง มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่พัฒนาความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญสูงขึ้น



## ความหมายของการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคล ในองค์การได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland ซึ่งได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent performer) ของบุคคลใน องค์การกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยระบุว่า การวัด IQ และการทดสอบ บุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ แต่ควรใช้บุคคลที่มี ความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (Test scores) ต่อมาในปี ค.ศ. 1970 บริษัท McBer ซึ่ง McClelland เป็นผู้ดูแลและได้รับการติดต่อจากองค์การ The US State Department ให้ช่วยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Information Officer : FSIOs) ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งก่อนหน้านั้นการคัดเลือก เจ้าหน้าที่ FSIOs ใช้แบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะที่คิดว่าจำเป็นสำหรับการ ปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว แต่พบว่าผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดี ไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่ องค์การต้องการ McClelland ได้พัฒนาเครื่องมือชนิดใหม่ในการคัดเลือกคนที่สามารถ ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดี แทนข้อทดสอบแบบเก่าโดยใช้วิธีการประเมินที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานดีแล้ว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย เพื่อหาพฤติกรรมที่แตกต่างกันแล้ว เรียกพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ (สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ, 2548, หน้า, 48)

ประเวศ วะสี (2533) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างให้ประชาชนมีขีดความ สามารถในการปฏิบัติงานหรือพัฒนาควรดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมถือเป็นการเสริมสร้างหรือพัฒนาขีดความ สามารถให้กับประชาชนหรือผู้เข้ารับการอบรม



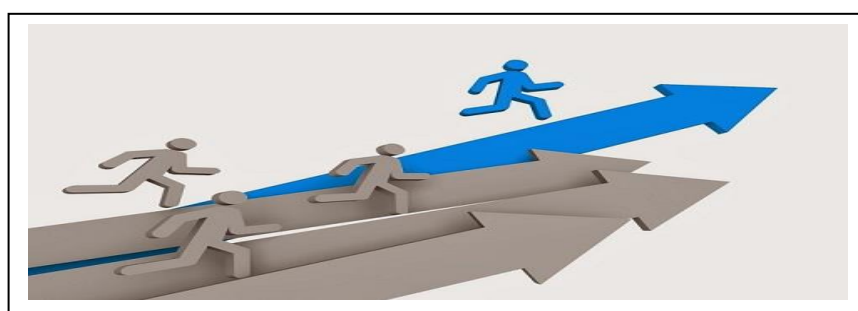
บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540) กล่าวถึง แนวคิด เกี่ยวกับความจำเป็นในการเสริมสร้างหรือการ พัฒนาบุคลากรหรือประชาชนให้มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สรุปได้ว่าหน่วยงานหรือชุมชน

จำเป็นจะต้องดำเนินโครงการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเสริมสร้าง พัฒนาความสามารถด้วยวิธีการฝึกอบรมปฐมนิเทศ ศึกษาดูงาน เป็นต้น และในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นยุคข่าวสารวิทยาการสมัยใหม่ เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และนวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องให้ความรู้และประสบการณ์แก่ประชาชน หรือบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงหรือสามารถปรับปรุงตนเอง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปริตตา ศรีเศษมาตย์ (2542) ได้กล่าวถึง วิธีการพัฒนาความสามารถบุคลากรไว้ 2 วิธี คือ 1) การพัฒนาบุคลากรโดยใช้หน่วยงานภายในองค์กรเป็นหน่วยพัฒนา เช่น การสอนงาน การอบรม การประชุม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การระดมความคิด และวิธีอื่น ๆ โดยให้บุคลากรในหน่วยงานหรือสายงานเป็นกลไกในการพัฒนา และ 2) การพัฒนาบุคลากรโดยใช้หน่วยงานภายนอกองค์กร อาจทำได้โดยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษาต่อการไปประชุมอบรมฝึกทักษะ และความชำนาญในหน่วยงานอื่น ๆ

สมศักดิ์ ดงเพียง (2548) ได้สรุป รูปแบบการพัฒนาครูที่หลากหลาย นักวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยรูปแบบที่ใช้กันมากในวงการศึกษา มีดังนี้ 1) การปฐมนิเทศ 2) การสับเปลี่ยนงาน 3) การเพิ่มภาระงานที่รับผิดชอบ 4) การฝึกหัด 5) การเป็นพี่เลี้ยง 6) การสร้างเครือข่ายผู้ทำงาน 7) การศึกษาดูงาน 8) การบรรยายพิเศษ 9) การประชุมสัมมนา 10) การใช้บทเรียนโปรแกรม 11) การศึกษาอิสระ 12) การทำสัญญาการเรียนรู้ 13) การจัดนิทรรศการหรือการจัดสัปดาห์วิชาการ 14) การประชุมเชิงปฏิบัติการ 15) การศึกษาจากสถานการณ์จำลอง และ 16) การศึกษาต่อ

ชัยยุทธ ศิริสุทธิ (2547) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวกับการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบของบุคลากรให้มีคุณภาพประสพผลสำเร็จเป็นที่พอใจแก่องค์กรว่า การจะบรรลุผลการพัฒนาบุคคลดังกล่าวผู้เกี่ยวข้องในงานพัฒนาจำเป็นต้องวางแผนจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศการสอนงาน และการฝึกอบรม



การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ คือ การเสริมสร้าง ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ได้ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในการที่จะเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีทักษะและความสามารถดีขึ้น มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่สูงขึ้น มีการพัฒนาวิชาชีพของตนเองตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยกระบวนการและวิธีการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

### องค์ความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถตัดสินใจ

การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือพูดให้ง่ายขึ้นก็คือ การประหยัดทรัพยากร (4 M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็น การพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น สามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ผู้เขียนขอแนะนำเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งทุกคนสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ดังนี้ (พจน์ พจนพาณิชย์กุล, 2556)

#### 1. วิเคราะห์ตนเอง

ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่เราควรต้องทำ คือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญและสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

## 2. มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง

การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

## 3. มองโลกในแง่ดี (คิดบวก)

“พรุ่งนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน”..... “ปัญหาทุกอย่างแก้ไขได้ และมีทางออกของปัญหาเสมอ” หลายคนคงเคยได้ยิน 2 ประโยคนี้มาแล้ว แต่ใครจะสามารถทำให้คิดและยอมรับกับความรู้สึกเหล่านี้ได้ตลอดเวลาในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น เชื่อว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวตนของตนเอง

## 4. ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม อาทิเช่น ความรู้ทางด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย โดยความรู้เหล่านี้เราสามารถหาได้จากการสัมมนา ฝึกอบรม อ่านหนังสือ หรือสอบถาม พูดคุย ปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญก็ได้เช่นกัน ดังคำกล่าวที่ว่า “ความรู้ไม่มีวันเรียนจบ และไม่มีใครแก่เกินเรียน” อีกทั้งคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น แน่แน่นอนว่าผลตอบแทนสูงสุดที่เราได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่ได้อยู่ที่ผลงานของเราแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อยู่ที่ศักยภาพทางสมองของเราได้มีการพัฒนามากขึ้น พร้อมกับประสบการณ์และทักษะของการทำงานที่เฉียบคมมากขึ้นกว่าเดิม

## 5. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน

เป้าหมาย เป็นปลายทางที่ต้องให้ไปถึง ไม่ว่าจะในชีวิตการทำงานหรือในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างงานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่จะปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ หากเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล การตั้งเป้าหมายในการทำงานควรเป็นการตั้งเป้าหมายให้อยู่ในระดับที่สูงกว่า ศักยภาพปกติของตนจะดำเนินการได้เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังคำกล่าวที่ว่า “ฝันให้ไกล ไปให้ถึง” นั่นเอง

## 6. วางแผนก่อนลงมือทำ

ในการทำงานนั้นนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนคือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

## 7. มีการสื่อสารที่ดี

การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะที่ทุกคนมีมาตั้งแต่กำเนิดแม้แต่เด็กทารกที่ยังไม่สามารถที่จะพูดก็ยังมีทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ต้องการ อาทิเช่น เมื่อเด็กทารกหิวก็จะส่งเสียงร้องเพื่อสื่อสารให้ผู้เป็นแม่ได้รับรู้ว่าตนต้องการที่จะกิน (นม) นมแม่ เป็นต้น เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการ

ปฏิบัติงานนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้ง การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง รวมไปถึงการแสดงออกด้วยท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อให้ข้อมูล เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะสามารถเลือกใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

#### 8. มีบุคลิกภาพดี

สุภาษิตที่ว่า “ไถ่งามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” ยังคงใช้ได้ดีเสมอ บุคลิกและการแต่งกาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมความสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นมีหลักการง่าย ๆ คือ อย่าพยายามแต่งกายมากเกินไป หรือน้อยเกินไป และที่สำคัญการแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกของตนเอง อย่าแต่งกายแบบที่ไม่ใช่ตัวตนของตัวเอง การแต่งกายตามแบบอย่างดารา นางแบบ นั้นต้องคิดเสมอว่า ผู้ผลิตเสื้อผ้าแฟชั่นเมื่อผลิตออกมาแล้วก็มีความต้องการที่จะจำหน่ายให้มาก จึงต้องหาดารา นางแบบมาใส่โชว์ ดังนั้น การที่ดารา นางแบบคนหนึ่งใส่เสื้อตัวหนึ่งสวย แต่ก็ไม่เชื่อว่าเมื่อเราใส่แล้วจะสวยเหมือนนางแบบ การแต่งกายที่ดีสำหรับการทำงานก็ คือ สะอาด สุภาพ และโชว์บุคลิกเฉพาะของคุณออกมา

#### 9. สมาธิเพิ่มพลังในการคิด

สมาธิ คือ การที่มีใจตั้งมั่นในอารมณ์ใดอารมณ์หนึ่งอย่างแน่วแน่ กล่าวในภาษาชาวบ้านก็คือ การมีใจจดจ่ออยู่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ฟุ้งซ่านนั่นเอง การฝึกสมาธิมีใช้ด้วยเหตุผลของการเข้าถึงนิพานแต่เพียงเท่านั้น แต่การฝึกสมาธิสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เช่นกัน เพราะการฝึกสมาธินั้นทำให้ผู้ปฏิบัติมีจิตใจผ่องใส ประกอบกิจการงานได้ราบรื่นและคิดอะไรก็รวดเร็วทะลุปรุโปร่ง เพราะวาระดับจิตใจได้ถูกฝึกมาให้มีความนิ่งดีแล้ว เมื่อมีความนิ่งเป็นสมาธิดีแล้ว ย่อมมีพลังแรงกว่าใจที่ไม่มีสมาธิ ดังนั้นเมื่อจะคิดทำอะไร ก็จะทำให้ได้ดีและได้เร็วกว่าคนปกติ ที่ได้ผ่านการฝึกสมาธิมาก่อน การฝึกสมาธิจะช่วยในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ทำให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า มีความองอาจสง่าผ่าเผย มีผิวพรรณผ่องใส มีความมั่นคงทางอารมณ์ หนักแน่น เยือกเย็น และเชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวได้เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นผู้มีเสน่ห์ เพราะไม่มักโกรธมีความเมตตา กรุณาต่อบุคคลทั่วไป

การฝึกสมาธิบ่อย ๆ ทำให้เกิดปัญญาในการทำสิ่งใด ๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้การฝึกสมาธิยังช่วยลดความเครียด และลดความเครียดที่จะเข้ามากระทบจิตใจได้ เมื่อเราไม่เครียด ร่างกายก็จะหลั่งสารทำให้เกิดความสุข ทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง เพราะมีภูมิต้านทานทั้งภูมิต้านทานทางจิตใจ และภูมิต้านทานเชื้อโรค และยังทำให้คุณอ่อนกว่าวัยช่วยชะลอความแก่ได้ด้วย

#### 10. สุขภาพดีมีชัยไปกว่าครึ่ง

สุขภาพร่างกายมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน งานทุกอย่างจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้หากผู้ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บป่วย ผู้มีสุขภาพดีย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรดูแลสุขภาพให้ดี และออกกำลังกายสม่ำเสมอ การมีสุขภาพที่ดีเป็นสภาวะที่ร่างกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ไม่มีความพิการใด ๆ ร่างกายสามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะสุขภาพที่ดีทางกายนั้น ควรประกอบด้วย ร่างกายที่มีความสมบูรณ์แข็งแรง ระบบต่าง ๆ และอวัยวะทุกส่วนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ร่างกายมีการเจริญเติบโตของอวัยวะต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมกับวัย รวมทั้งภาวะทางสมองด้วย การที่จะมีสุขภาพร่างกายที่ดีได้นั้นร่างกายต้องได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ และการพักผ่อนที่ดีที่สุดคือ การได้นอนหลับอย่างพอเพียง ภายหลังจากการนอนหลับและพักผ่อนแล้ว ร่างกายจะคืนสู่สภาพปกติสดชื่น พร้อมรับกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือภารกิจในวันต่อไป

#### การพัฒนาความสามารถในยุค Thailand 4.0

Thailand 4.0 คือ ยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มนุษย์จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พัฒนาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยคิดค้นวิธีการพัฒนาองค์กรใหม่ ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งหลายคนอาจเคยได้ยินถึงขั้นว่า Thailand 4.0 จะมีเทคโนโลยีเข้ามาทำงานแทนที่มนุษย์เลยทีเดียว และหากเป็นเช่นนั้น องค์กรก็คงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจ้างงานมนุษย์อีกต่อไป แล้วเราจะทำอย่างไร ?

จริง ๆ แล้ว Thailand 4.0 ไม่ได้น่ากลัวเลย เพราะเมื่อใดที่มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่สิ้นสุด ก็ไม่มีอะไรสามารถแทนที่มนุษย์ได้ โดยมีเคล็ดลับดี ๆ ที่จะช่วยให้คุณได้พัฒนาความสามารถให้ทันยุค Thailand 4.0 คุณก็จะไม่ต้องกังวลอีกต่อไปว่าจะมีอะไรมาแทนที่ จากขั้นตอนง่าย ๆ 4 ขั้นตอนดังนี้ (ข้อมูลจาก : JOBBKK.COM)

**1. ปรับตัว :** เมื่อเทคโนโลยียุค Thailand 4.0 มีการพัฒนาโดยนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเทคโนโลยีขั้นนั้นให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น คุณจึงต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาตัวเองให้ทันและเปิดใจยอมรับเพื่อเรียนรู้และค้นหาแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น หากองค์กรนำหุ่นยนต์เข้ามาทำงานร่วมกับคุณ นอกจากคุณจะต้องเรียนรู้เพื่อให้สามารถทำงานกับหุ่นยนต์ได้แล้ว คุณก็ต้องคิดพัฒนาเพิ่มเติมอีกว่า จะต้องทำอย่างไรเพื่อให้งานที่เกิดจากการร่วมงานระหว่างคุณกับหุ่นยนต์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ มิเช่นนั้นคุณอาจกลายเป็นคนที่มีเพียงวิธีการเปิดปิดการทำงานของหุ่นยนต์เท่านั้น

**2. ทำงานเป็นทีม :** การทำงานร่วมกับคนหมู่มาก หรือที่เรียกว่า Teamwork ซึ่งจะไม่สมบูรณ์ หากขาด “ผู้นำ” เพื่อชี้แนะและวางแนวทางให้ team นั้น เดินหน้า work อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ แต่ปัจจุบันนี้เป็นเทรนด์ของ Hybrid workplace หรือการทำงานออฟฟิศแบบยืดหยุ่นที่สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางของการ Brainstorming มากกว่าห้องประชุม ดังนั้นคำว่า Teamwork ในยุค Thailand 4.0 จึงต้องมีคำว่า Collaboration (การร่วมมือ) ด้วยเพราะงานจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อทุกคนในทีมให้ความร่วมมือ

**3. สร้างภาวะผู้นำ :** มีความกล้าคิดในแบบที่แตกต่างและดีกว่าเดิม โดยใช้ทักษะ Critical thinking หรือทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งเป็นการคิดที่เริ่มจากความสงสัย หรือมีข้อโต้แย้งแล้วค้นหาคำตอบอย่างมีเหตุผล ไม่สร้างความแตกแยกทางความคิด และยุค Thailand 4.0 นี้ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือระดับนักศึกษาฝึกงานก็จะต้องมีทักษะในการพูด สามารถนำเสนอแนวความคิดกับผู้ร่วมงานทุกคนให้เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**4. พัฒนาต่อยอด :** งานทุกชิ้นจะต้องวัดผลได้ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาต่อยอด แต่การพัฒนานั้นจะต้องไปในทิศทางเดียวกับองค์กร เพราะถ้าทำแต่อะไรซ้ำ ๆ ย่ำอยู่กับที่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็คงไม่เกิดและคุณก็อาจถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี Thailand 4.0 อีกด้วย





อย่างไรก็ตาม ทุกการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน ก็คือความท้าทายให้  
 ได้ลองทำสิ่งใหม่ ๆ ดังนั้น Thailand 4.0 ก็เสมือนการได้ปีนขึ้นภูเขาที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ แต่ถ้ามัว  
 ยืนมองอยู่ด้านล่าง คุณก็จะมีวันรู้เลยว่ายอดเขานั้นสวยงามขนาดไหน ซึ่งในบางครั้งอาจ  
 ทำให้เหนื่อยหรือรู้สึกท้อบ้าง แต่เมื่อไปถึงวันที่ประสบความสำเร็จ คุณจะรู้สึกภูมิใจและ  
 เป็นคนใหม่ที่เก่งขึ้น มีความสามารถที่สูงขึ้น ที่สำคัญคุณสามารถพัฒนาความสามารถ  
 ของตนเองให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไปได้ไม่ยากเลย  
 (ที่มา ; <https://www.jobbkk.com/variety/detail/4645/4>)

### ใบกิจกรรมที่ 1.2.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ  
เกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่านชุดการเรียนรู้
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 1.2
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 1.2.1
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 1.2.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 1.2.2
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 1.2.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 1.2 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ?

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าท่านควรมีพัฒนาความสามารถของท่านในด้านใดบ้าง และจะพัฒนาโดยวิธีการอย่างไร ?

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนในการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของเพื่อนร่วมงานอย่างไร ? บ้างและจะเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถพัฒนาเขาอย่างไร ?

.....

.....

.....

.....

5. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่  
ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ

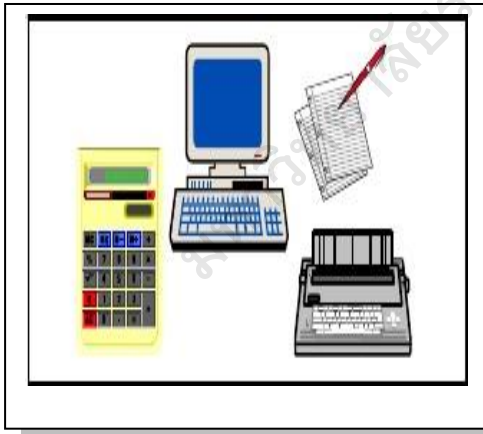


## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 1.3

### การให้ข้อมูลสารสนเทศ

#### แนวคิด

ในปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคมหรือแม้แต่การเมืองการปกครองที่สารสนเทศเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเรียกยุคนี้ว่าเป็นยุคสังคมสารสนเทศ หรือ Information Age Society ที่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาประเทศ ซึ่งมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพลังขับเคลื่อนหรือปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งทุกศาสตร์ ทุกวงการ ล้วนนำสารสนเทศเข้าไปใช้ประโยชน์หรือใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ



จากคำกล่าวที่ว่า Information is Power หรือสารสนเทศ คือ อำนาจ สามารถชีวิตได้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ โดยสารสนเทศนั้นก่อให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น หากบุคลากรในองค์กรรู้จักใช้สารสนเทศมาปรับปรุงการดำเนินงาน พัฒนางานที่กำลัง

กระทำอยู่ก็จะเป็นการช่วยพัฒนาองค์กรในทางอ้อม

สารสนเทศได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน ในองค์กรต่าง ๆ สารสนเทศได้กลายเป็นทรัพย์สินอันมีค่า จนมีคำกล่าวที่ว่า สารสนเทศ คือ อำนาจ (Information is power) ใครที่มีสารสนเทศมากก็จะสามารถควบคุมหรือต่อรองได้ ฝ่ายที่มีสารสนเทศมากกว่ามักจะได้เปรียบคู่แข่งเสมอ จนอาจนำไปสู่ยุค “สงครามข้อมูลข่าวสาร” ได้

## ความสำคัญการให้ข้อมูลสารสนเทศ

สารสนเทศแท้จริงแล้วย่อมมีความสำคัญต่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการเมือง การปกครอง ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ฯลฯ ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทำให้ผู้บริโภคสารสนเทศเกิดความรู้ (Knowledge) และความเข้าใจ (Understanding) ในเรื่องดังกล่าว ช่างต้น
2. เมื่อเรารู้และเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องแล้ว สารสนเทศจะช่วยให้เราสามารถตัดสินใจ (Decision Making) ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
3. นอกจากนั้นสารสนเทศ ยังสามารถทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหา (Solving Problem) ที่เกิดขึ้นได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น



### ข้อมูลและสารสนเทศในความหมายของผู้ใช้

ผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศแต่ละคนจะมี

การรับรู้ต่อข้อมูลและสารสนเทศเดียวกัน แตกต่างกันไปตามลักษณะของการใช้งานและหน้าที่ความรับผิดชอบ สารสนเทศสำหรับคน ๆ หนึ่งอาจเป็นข้อมูลดิบสำหรับคนอื่นก็ได้ เช่น ใบสั่งให้ส่งเอกสาร เป็นสารสนเทศของนักศึกษา ฝึกงานส่งเอกสาร แต่เป็นข้อมูลดิบของงานสารบรรณ ตัวอย่างการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร

ใบสั่งซื้อสินค้า จะมีความหมายและคุณค่าต่อผู้ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. นักศึกษาฝึกงานชาย ถือว่าใบสั่งซื้อสินค้าที่ได้จากลูกค้าเป็นสารสนเทศของเขา เพราะเขาจะต้องจัดสินค้าตามรายการนั้น
2. ผู้จัดการฝ่ายขาย ถือว่าใบสั่งซื้อสินค้าที่ได้จากลูกค้า เป็นข้อมูลของเขา แต่เมื่อนำใบสั่งซื้อทั้งหมดมาประมวลผลสรุปเป็นรายงานประจำเดือนจึงจัดเป็นสารสนเทศของเขา



3. นักศึกษาฝึกงานบัญชี ถือว่าใบสั่งซื้อสินค้าเป็นข้อมูลแต่เมื่อใบสั่งซื้อสินค้านี้ถูกดำเนินการต่อให้เป็นใบส่งของ สำหรับนำไปเก็บเงินลูกค้าและทำบันทึกบัญชีต่อไป จึงจะเป็นสารสนเทศของเขา ซึ่งจะได้เป็นบัญชีลูกหนี้ บัญชีเงินสด และรายได้จากการขายสินค้า ซึ่งเกิดจากข้อมูลในใบสั่งซื้อนั้น

4. นักศึกษาฝึกงานอื่น ๆ เช่น วิศวกร นักวิจัย ถือว่าใบสั่งซื้อสินค้าเป็นเพียงข้อมูลที่เขาไม่ต้องเกี่ยวข้องกับโดยตรง ค่าแรงของลูกค้าจ้างต่อสัปดาห์ เป็นสารสนเทศของลูกค้าแต่ละคนที่จะได้รับค่าแรงแต่เป็นข้อมูลของผู้บริหาร และเมื่อรวมค่าแรงทั้งหมดที่ต้องจ่ายใน 1 สัปดาห์แล้ว จึงจะถือว่าเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

ข้อมูลสารสนเทศจึงมีประโยชน์มากมาย เช่น ช่วยลดความอยากรู้ คลายความสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ช่วยวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศจึงช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน ช่วยในการดำเนินชีวิต ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ ข้อมูลสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อบุคคล องค์กรและสังคม ดังนี้

#### 1. ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคลและต่อองค์กร

ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การประกอบอาชีพ หรือการดำรงชีพ สารสนเทศมีบทบาทต่อมนุษย์มากเกินกว่าที่บางคนตระหนักถึงในด้านการปฏิบัติงานและการจัดการ ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องนับเป็นองค์ประกอบสำคัญโดยเฉพาะการแก้ปัญห การตัดสินใจและการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## 2. ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศต่อสังคม

ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญต่อสังคม 2 ด้าน คือ  
ด้านการปกครองและด้านการพัฒนา

2.1 ด้านการเมืองการปกครอง ข้อมูลสารสนเทศจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและการตัดสินใจของประชาชนอันเป็นพื้นฐานของสังคม ผู้ปกครองจึงต้องจัดการให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ จึงจะเกิดการบริหารที่โปร่งใส เป็นสังคมประชาธิปไตย ไม่เกิดความวุ่นวาย

2.2 ด้านการพัฒนา ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญยิ่งทั้งในการเตรียมแผนพัฒนาและการปฏิบัติตามแผน เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับชุมชน สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สารสนเทศเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง สารสนเทศเกี่ยวกับเทคนิคการแก้ปัญหา สารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานวิจัยหรือการประดิษฐ์ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาต่อไป

### ความหมายของการให้ข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของสถานที่ ฯลฯ โดยอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมาย และการประมวลผล ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การรวบรวม การวัด ข้อมูลเป็นได้ทั้งข้อมูลตัวเลขหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สำคัญจะต้องมีความเป็นจริงและต่อเนื่อง ตัวอย่างของข้อมูล เช่น ชื่อนักศึกษาฝึกงาน เพศ อายุ เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ยหรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยน แปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศ ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

Burch et al. (1974, p. 17 ; อ้างถึงใน สริต วิจิตรโชติ, 2550, หน้า 28 – 30)  
ได้แบ่งคุณสมบัติของสารสนเทศได้ 10 ประการ คือ 1) ใช้ได้ง่ายรวดเร็ว (Accessibility)

หมายถึง สะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้ 2) มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) หมายถึง มีปริมาณเพียงพอ มีความสมบูรณ์ครอบคลุมพื้นที่การตัดสินใจ (Decision) ของผู้ใช้ 3) มีความแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง มีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับที่ต่ำ 4) มีความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง (Relevance) กับเรื่องที่พิจารณาตัดสินใจ 5) มีความทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง ใช้ช่วงเวลาอันสั้นในการจัดเตรียมข้อมูล 6) มีความชัดเจน (Clarity) หมายถึง สารสนเทศไม่มีความหมายกำกวม 7) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง สารสนเทศสามารถรับใช้ได้กับผู้ใช้หลายคนและหลายสถานการณ์ 8) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiability) หมายถึง สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ในเรื่องเดียวกันจากผู้ใช้สารสนเทศหลาย ๆ คน 9) ไม่ลำเอียง (Free from bias) หมายถึง ไม่มีความตั้งใจ เปลี่ยนหรือปรับปรุงสารสนเทศให้มีอิทธิพลต่อการสรุปของผู้รับ และ 10) ได้จากสภาพปกติ (Quantifiable) หมายถึง เป็นสารสนเทศที่ผลิตจากระบบสารสนเทศที่เป็นทางการ (Formal informative system) ไม่ใช่ได้จากข่าวลือหรือซุบซิบนินทา

Baird (1978, p. 323 อ้างถึงใน สริต วิจิตรโชติ, 2550, หน้า 29) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารว่า ควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้ 1) เชื่อถือได้ (Reliable) 2) ประหยัด (Economical) 3) จำเป็น (Necessary) 4) ถูกต้อง (Accurate) และ 5) ใช้ประโยชน์ (Usable)

Murdick and Munsen (1986, pp. 144 – 145) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของสารสนเทศไว้ 13 ประการ คือ 1) มีจุดมุ่งหมาย คือ มีการบอก แนะนำและหาแนวทางแก้ปัญหา ตัดสินใจ ควบคุมหรือริเริ่มสิ่งใหม่ เพื่อให้ปฏิบัติได้ตรงตามความต้องการขององค์กร (Purpose) 2) มีวิธีการและรูปแบบ (Model and format) คือ วิธีการติดต่อโดยใช้เครื่องมือ สารสนเทศจะต้องจัดให้มีรูปแบบลักษณะเดียวกันอย่างถูกต้อง 3) มีการทำซ้ำ (Redundancy) เป็นลักษณะการทำข้อมูลสำรองออกมาใช้งาน 4) ระดับ (Rate) มีการแบ่งสารสนเทศออกเป็นหลายระดับตามลักษณะความสำคัญของข้อมูล 5) ความถี่ (Frequency) เป็นจำนวนครั้งของการใช้ข้อมูลเพื่อรายงานผลหรือประมวผล 6) นำไปสู่การตัดสินใจ (Deterministic) เป็นการประเมินจากอดีตและปัจจุบันเพื่อทำนายอนาคตว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจและพัฒนาการบริหารงานได้ 7) ความสิ้นเปลือง (Cost) เป็นขีดจำกัดของระบบสารสนเทศ ผู้บริหารและผู้ออกแบบสารสนเทศต้องคำนึงว่ามีค่าใช้จ่าย 8) มีคุณค่า (Value) คือ ความซับซ้อนของการเลือกความเป็นไปได้

ของการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อนำมาช่วยในการตัดสินใจและบริหารงาน 9) มีความเชื่อถือได้และเที่ยงตรง (Reliability and precision) สิ่งที่น่าเข้าเป็นอย่างไรสารสนเทศเป็นอย่างไรนั้น 10) มีความแม่นยำ (Accuracy) มีข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงน้อย 11) มีเหตุผลถูกต้อง (Validity) ค่าที่ได้จากการวัดเมื่อดูจากผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าจะสอดคล้องกันเป็นเหตุเป็นผลกันตามสภาพจริง 12) เป็นปัจจุบัน (Currency) ข้อมูลสารสนเทศจะต้องเหมาะสมกับยุคและเวลาที่ใช้ข้อมูลไม่ล้าสมัย และ 13) กะทัดรัด (Compactness) เป็นความหนาแน่นของข้อมูลจะต้องมีขนาดกับการใช้ในระดับหนึ่งไม่หลากหลายจนเกินไป

Burch and Grudnitski (1989, pp. 5 – 6) ได้กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศไว้ 3 ประการ คือ 1) มีความแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง มีความถูกต้องชัดเจน มีโอกาสคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงเพียงเล็กน้อย ไม่กำกวมและไม่ลำเอียง 2) ทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) สนองความต้องการของผู้ใช้ในทุกละโอกาส และ 3) ตรงประเด็น (Relevancy) จะต้องตอบคำถามตามที่ผู้ใช้สารสนเทศอยากทราบ ตรวจสอบที่มาและมีรายละเอียดต่าง ๆ ให้เหมาะสมชัดเจนและเพียงพอ

Kroenke (1989, p. 19) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติ 5 ประการ คือ 1) ตรงกับเรื่อง (Pertinence) 2) ทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) 3) มีความแม่นยำ (Accuracy) 4) ลดความไม่แน่นอน (Reduce uncertainty) 5) ทำให้เกิดความฉงนและประหลาดใจ (Contains an element of surprise)

Long (1989, pp. 10 – 11) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของสารสนเทศไว้ 5 ประการ คือ 1) ถูกต้องแม่นยำ (Accuracy of information) มีความแม่นยำโอกาสผิดพลาดน้อย 2) ยืนยันพิสูจน์ได้ (Verifiability of information) หาแหล่งกำเนิดที่มาได้และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้จากผู้ใช้สารสนเทศหลาย ๆ คน 3) มีความสมบูรณ์ (Completeness of information) 4) ทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness of information) มีคุณภาพเหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และ 5) ตรงกับเรื่องที่จะใช้ (Relevance of information) มีความเหมาะสมกับการตัดสินใจและเรื่องเฉพาะนั้น ๆ

Stair (1992, p. 5) ได้กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีมีคุณค่าเหมาะสมที่จะนำไปตัดสินใจไว้ 9 ประการด้วยกัน คือ 1) มีความถูกต้อง (Accurate) 2) มีความสมบูรณ์ (Complete) 3) ประหยัดค่าใช้จ่าย (Economical) 4) มีความยืดหยุ่น (Flexible) 5) มีความเชื่อถือได้ (Reliable) 6) ตรงกับเรื่อง (Relevance) 7) ไม่ซับซ้อน (Simple) 8) ทันสมัย (Timely) และ 9) ตรวจสอบได้ (Verifiability)

เอกชัย เจริญนิติย์ (2542, หน้า 43) กล่าวว่า สารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในองค์กรควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ 1) มีความถูกต้อง ซึ่งสารสนเทศมีความถูกต้องมากเท่าใดสารสนเทศยิ่งจะมีคุณค่าสำหรับผู้บริหารมากเท่านั้น 2) ทันต่อการใช้งาน 3) มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพียงพอต่อการใช้งาน 4) มีความสะดวกในการใช้งานหรือมีความกะทัดรัด 5) ตรงกับความต้องการ ได้ข่าวสารที่ครบถ้วนต่อผู้ใช้ประโยชน์ 6) ความเชื่อถือได้หรือมีความละเอียดแม่นยำของข้อมูล 7) มีคุณสมบัติในเชิงปริมาณ หมายถึง สารสนเทศสามารถวัดได้หรือแสดงออกมาในรูปของตัวเลขหรือบอกเป็นเปอร์เซ็นต์ของความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจได้ 8) มีระดับของความยอมรับได้ ในรูปแบบของรายงานในกลุ่มของผู้ใช้สารสนเทศ 9) การเข้าถึงได้ หมายถึง สามารถนำสารสนเทศไปใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 10) ความไม่ลำเอียง หมายถึง สารสนเทศจะต้องไม่ปกปิดข้อมูลความจริงหรือทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิดซึ่งจะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดและ 11) ความชัดเจน หมายถึง สารสนเทศต้องเข้าใจง่ายชัดเจนไม่คลุมเครือ

อำรุง จันทวานิช และคณะ (2529, หน้า 5) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของ สารสนเทศที่ดีนำมาประกอบการดำเนินการวางแผนและบริหารงานไว้ 3 ประการ ดังนี้ คือ 1) ทันต่อเวลาใช้ประโยชน์ได้ทันทีเป็นปัจจุบันเสมอ 2) ตรงต่อความต้องการเป็นการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 3) ถูกต้องเป็นคุณค่าและประโยชน์ของสารสนเทศ นำมาใช้ในการตัดสินใจได้จริงหรือบริหารงานได้เป็นอย่างดี

**“การให้ข้อมูลสารสนเทศ”** หมายถึง การให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความรู้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกันในสถานประกอบการหรือลูกค้าที่มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์ และประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว

## องค์ความรู้เกี่ยวกับการให้ข้อมูลสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การรวบรวมประมวลผลกลั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ ให้นำเชื่อถือและสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้วไปใช้ประกอบกับการตัดสินใจ เพื่อช่วยในการสรุปผลในเชิงบริหารขององค์กรได้ ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

ข้อมูล คือ ข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล

บุคลากร คือ ผู้ที่จะนำข้อมูลดิบที่ได้ไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ขั้นตอนการนำข้อมูลไปประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ฮาร์ดแวร์ คือ อุปกรณ์ที่ช่วยในการจัดการสารสนเทศ

ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งที่ช่วยในการประมวลผลสารสนเทศให้ได้ตามความต้องการ

การสื่อสาร เป็นพฤติกรรมพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษยชาติ เป็นกิจกรรมที่กระทำระหว่างกันในสังคม อันเนื่องมาจากการที่คนเราไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ตามลำพังในสังคมโลก เพราะคนเป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ผ่านการถ่ายทอดสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความคิด ทักษะคติ อารมณ์ ความรู้และภูมิปัญญาของบุคคล ผ่านช่องทางสารประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมในลักษณะของรหัส สัญลักษณ์หรือรูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่รู้จักกันในกลุ่มหนึ่ง ๆ ที่มีวัฒนธรรมเดียวกัน โดยอาศัยข่าวสาร สารสนเทศเป็นตัวควบคุมและขัดเกลาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มชนหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ

ความแตกต่างระหว่างข้อมูล (Data or Raw Data) เราอาจเปรียบเทียบได้กับวัตถุดิบซึ่งไม่ได้ผ่านกระบวนการใด เช่น เราต้องการอาหารจานเด็ดสำหรับมื้อค่ำ เราต้องนำวัตถุดิบเพื่อนำมาปรับปรุงเพื่อให้อาหารที่สามารถรับประทานได้ ซึ่งข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ก็เช่นกัน ถ้าเราจะนำข้อมูลที่ยังไม่ผ่านกระบวนการใด ๆ มาใช้ เราก็อาจไม่สามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ได้เลยหรือไม่สามารถใช้ได้มากนัก ตัวอย่างข้อมูลทางธุรกิจ เช่น ชนิดของสินค้า จำนวนผู้ชาย จำนวนที่ขาย ข้อมูลเหล่านี้ถ้าไม่มีการเก็บรวบรวม เช่น จำนวน 100 200 300 ถ้ากล่าวอ้างมาเฉย ๆ เราก็จะทราบ

แต่เพียงว่าเป็นตัวเลข 100 200  
300 แต่เราคงไม่เข้าใจว่าตัวเลขเหล่านั้น  
มีความหมายอย่างไรและก็จะไม่มีประโยชน์  
ต่อการนำไปใช้ แต่ถ้าเรานำข้อมูลเหล่านี้มา



เก็บรวบรวมโดยกำหนดว่าข้อมูล 100 200 300 หมายถึง จำนวนสินค้าที่ขายได้และเมื่อนำมาผ่านกระบวนการ (process) เช่น การนำข้อมูลเหล่านี้มาคำนวณยอด เราก็จะได้อาจำนวนสินค้าที่ขายทั้งหมด คือ 600 หน่วย เราเรียกว่าข้อมูลเหล่านี้ผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนเหล่านี้ว่า สารสนเทศ (Information) ซึ่งการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์อาจมีความแตกต่างกัน เช่น การใช้สารสนเทศในระบบในธุรกิจสำหรับผู้บริหารระดับสูง คงต้องการเพียงรายงานสรุปเพื่อนำไปตัดสินใจในการวางแผนในการทำงานต่อไป เช่น ขณะนี้เหลือสินค้าอยู่เท่าไร ควรจะผลิตเพิ่มหรือไม่ แต่ถ้าเป็นผู้ปฏิบัติงานคงต้องการรายงานที่มีความละเอียดเพื่อตรวจเช็คความถูกต้อง



ฉะนั้น เมื่อกล่าวถึง “สารสนเทศ” ย่อมหมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความเกี่ยวข้องกันมาจัดกระทำหรือประมวลผลเพื่อให้มีความหมายหรือคุณค่าเพิ่มขึ้น ตามวัตถุประสงค์การใช้

### การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ

กิจกรรม	ข้อมูล	สารสนเทศ
การขายสินค้า	รายการขายสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ทุกวัน	สรุปยอดขายจำแนกตามประเภทสินค้าและบริการ
สินค้า	มูลค่าการขายสินค้าแต่ละรายการทุกประเภทในแต่ละวัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปยอดขายสินค้าทั้งหมด</li> <li>- สรุปจำนวนสินค้าแต่ละประเภทที่ขาย</li> <li>- รายงานยอดสินค้าคงเหลือ</li> <li>- แสดงจุดสั่งซื้อตามเงื่อนไขทางตรรกะ</li> </ul>
ภาษีอากร	ภาษีที่เก็บจากผู้เสียภาษีแต่ละรายในแต่ละวัน ทุกวัน	สรุปรายได้จากภาษี จำแนกภาษีที่เก็บได้จากเงินได้แต่ละประเภทและจัดลำดับ
ประเมินผลการเรียน	คะแนนสอบแต่ละวิชาของนักศึกษาแต่ละคน	ผลการเรียน ระดับคะแนน ระดับคะแนนเฉลี่ย ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม

#### คุณสมบัติของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์กรจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักรและอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับเพื่อให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริงสามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้ จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำและอาจมีโอกาสมิติดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูล ที่ออกแบบต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด



โดยปกติความผิดพลาดของสารสนเทศส่วนใหญ่ มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือเครื่องจักร การออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้

2. ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว ดีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ มีการออกแบบระบบการเรียนรู้ค้น และรายงานตามผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม

4. ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัดสื่อความหมายได้ มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5. ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์การ คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึกหรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

### การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนิน การประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน

#### 1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล ควรประกอบด้วย

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมากและต้องเก็บให้ได้อย่างทันเวลา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักเรียน ข้อมูลประวัติบุคลากร ปัจจุบันมีเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก เช่น การป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การอ่านข้อมูลจากรหัสแท่ง การตรวจใบลงทะเบียนที่มีการฝนดินสอดำในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นกัน

1.2 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ข้อมูลที่เก็บเข้าในระบบจะต้องมีความเชื่อถือได้ หากพบที่ผิดพลาดต้องแก้ไข การตรวจสอบข้อมูลมีหลายวิธี เช่น การใช้ผู้ป้อนข้อมูลสองคนป้อนข้อมูลชุดเดียวกันเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเปรียบเทียบกัน

2. การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ อาจประกอบด้วย กิจกรรมดังต่อไปนี้

2.1 การจัดแบ่งข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งาน การแบ่งแยกกลุ่มมีวิธีการที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลในโรงเรียนมีการแบ่งเป็นแฟ้มประวัตินักเรียน และแฟ้มลงทะเบียน สมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีการแบ่งหมวดหมู่สินค้า และบริการเพื่อความสะดวกในการค้นหา

2.2 การจัดเรียงข้อมูล เมื่อจัดแบ่งกลุ่มเป็นแฟ้มแล้ว ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ ตัวเลขหรือตัวอักษร หรือเพื่อให้เรียกใช้งานได้ง่ายประหยัดเวลา ตัวอย่างการจัดเรียงข้อมูล เช่น การจัดเรียงบัตรข้อมูลผู้แต่งหนังสือในตู้บัตรรายการของห้องสมุดตามลำดับตัวอักษร การจัดเรียงชื่อคนในสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ ทำให้ค้นหาได้ง่าย

2.3 การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสร้างรายงานย่อ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่า เช่น สถิติจำนวนนักเรียนแยกตามชั้นเรียนแต่ละชั้น

2.4 การคำนวณ ข้อมูลที่เก็บมีเป็นจำนวนมาก ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณเพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้นการสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ด้วย

3. การดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย

3.1 การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลหมายถึงการนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแล และทำสำเนาข้อมูล เพื่อให้ใช้งานต่อไปในอนาคตได้

3.2 การค้นหาข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไปการค้นหาข้อมูลจะต้องค้นได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว จึงมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ทำให้การเรียกค้นกระทำได้ทันเวลา

3.3 การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรจัดเก็บข้อมูลให้ง่ายต่อการทำสำเนา หรือนำไปใช้อีกครั้งได้โดยง่าย

3.4 การสื่อสาร ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

### ใบกิจกรรมที่ 1.3.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การให้ข้อมูลสารสนเทศ

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้ข้อมูลสารสนเทศ
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการให้ข้อมูลสารสนเทศ

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ
  2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่านชุดความรู้
  3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้ที่ 1.3
  4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 1.3.1
  5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 1.3.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 1.3.2
  8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 1.3.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 1.3 แล้วจงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการให้ข้อมูลสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ “การให้ข้อมูลสารสนเทศ” มาใช้ในการพัฒนา  
งานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น
- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์

## หน่วยพัฒนาที่ 2

### การบริการ (Service)



นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกุล

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### แนวคิดหลัก

การบริการ (Service) เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

### จุดประสงค์ประจำหน่วย

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีทักษะภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### สาระเนื้อหา

- สาระที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ  
 สาระที่ 2 ทักษะการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ

### หน่วยการพัฒนา

หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบตบสนองต่อผู้รับบริการ

#### สาระการพัฒนา

- (1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
- (2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

หน่วยย่อยที่ 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

#### สาระการพัฒนา

- (1) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ
- (2) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ



### หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ

#### สาระการพัฒนา

ยุ่งยาก

(1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่

(2) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

(3) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้

#### สาระการพัฒนา

(1) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

(2) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจนตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า

(3) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

### หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

#### สาระการพัฒนา

(1) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(2) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(3) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

เวลา 2 ชั่วโมง

#### **แนวการดำเนินงานกิจกรรม**

1. ศึกษาหาความรู้จากชุดการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่องานของผู้รับบริการ

หน่วยย่อยที่ 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ

หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้

หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. ทำกิจกรรมตามที่กำหนด

3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

4. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาฝึกงานคนอื่น ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### สื่อ / แหล่งเรียนรู้

1. ชุดการเรียนรู้
2. ใบกิจกรรม
3. ใบบันทึกความรู้

### การวัดและประเมินผล

1. ผู้เข้ารับการพัฒนาประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
2. ประเมินจากชิ้นงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

## กิจกรรม

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ  
ด้านการบริการ

### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ

### กิจกรรม

- ให้ผู้เข้ารับการอบรมนั่งเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 7 คน เลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม
- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 2 การบริการ (Service)
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 2

### ซึ่งประกอบด้วย

- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่องานของผู้รับบริการ
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรม
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.1

### ความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ

#### แนวคิด

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า การบริการ คือ ชัยชนะทางธุรกิจ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจผลิตหรือจัดจำหน่ายสินค้า หากขาดการให้บริการหลังการขายที่ดีแล้ว ก็จะเป็นการยากที่ธุรกิจจะยืนหยัดต่อไปได้ในระยะยาว รวมทั้งในทางธุรกิจที่ให้บริการด้วยแล้วก็ย่อมต้องพัฒนารูปแบบวิธีการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ทำอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับบริการหรือสินค้าที่เรานำเสนอ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพึงระลึกอยู่เสมอ ไม่ใช่เพียงแค่สินค้ามีคุณภาพ แต่การบริการหลังการขายเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เพราะจะทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของเราอีก การสร้างความประทับใจหลังการขายจึงเป็นเรื่องที่

สำคัญยิ่งนอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการแล้ว สิ่งที่สำคัญไม่ได้อีกประการ คือ ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น สินค้าที่ลูกค้าได้ซื้อไปเกิดมีปัญหา และลูกค้าได้เดินทางมาที่ร้านเพื่อขอเปลี่ยนสินค้า เจ้าหน้าที่ด้านบริการก็ควรจะตรวจสอบปัญหา ถ้าพบว่าสินค้ามีปัญหาจริง ก็ต้องรีบที่จะเปลี่ยนสินค้าคืนให้กับลูกค้า พร้อมกับกล่าวคำขอโทษกับลูกค้า และอาจจะเพิ่มส่วนลดให้กับลูกค้าในครั้งต่อไปที่กลับมาซื้อสินค้า นี่จึงเป็นวิธีการมัดใจลูกค้า.....

## ความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสนองต่อผู้รับบริการ



pixtastock.com - 4710048

R – Responsiveness คือ การตอบสนอง

ในความหมายนี้ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจในการที่จะให้บริการผู้อื่น เสมือนกับการที่คุณได้เติมเต็มความต้องการให้แก่ผู้อื่น เพราะความรู้สึกเต็มใจในการให้บริการนั้น คนทุกคน ลูกค้าทุกราย สัมผัสได้ เข้าถึงได้ เมื่อมีใครสักคนให้บริการกับเราด้วยความเต็มใจ แน่ใจว่าเรายอมรับรู้สึกดีดี จนทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ

เลยทีเดียว “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ นักศึกษาฝึกงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549, หน้า 7).....การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการการอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

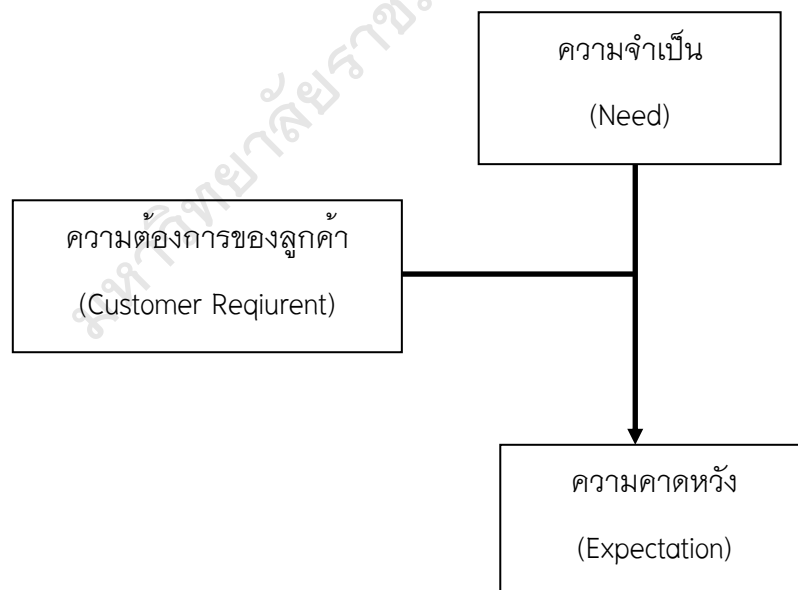
การบริการ เป็นการปฏิบัติหรือปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ให้บริการทำขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนอง ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการลักษณะของการบริการไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ แต่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ หรือความรู้สึกดีบ่ขงใจ ไม่พอใจ 2 ได้ในทันทีบริการที่ดีจึงเป็นบริการที่มีไมตรีจิต เป็นการให้บริการที่ครบถ้วนรวมกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้ขอรับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ

### ความหมายของความรับผิดชอบต่องuestผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 142) ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่องuestผู้รับบริการไว้ว่า เป็นการบริการที่เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้

Parasuraman (1985, p, 42) กล่าวถึง การตอบสนองความต้องการของ guestผู้รับบริการ (Responsiveness) ว่าเป็น การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างทันทีทันใด

ในงานบริการเรามักทราบกันดีว่า เราต้องให้บริการให้ลูกค้ประทับใจเราต้องทำบริการให้ดี แต่ในทางปฏิบัตินั้น คำว่าลูกค้ประทับใจ บริการให้ดีนั้นเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ เป็นอารมณ์ความรู้สึกทั้งนั้น การที่จะทำให้มันจับต้องได้เป็นรูปธรรม มีระบบคิดในการทำให้เป็นรูปแบบมีแนวทาง ดังแสดงในภาพ (ฟิลิทธิ พิพัฒน์โกคากุล)



คือ เราต้องหาความต้องการของลูกค้ก่อนว่า ลูกค้ต้องการอะไร โดยทั่วไปความต้องการของลูกค้แบ่งได้เป็น 2 เรื่อง คือ ความจำเป็นกับความคาดหวัง ความจำเป็น ก็คือ สิ่งที่ลูกค้จำเป็นต้องได้รับในธุรกิจนั้น ๆ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ลูกค้จะได้รับเมื่อมาใช้บริการ ตัวอย่างเช่น ลูกค้ต้องการเมื่อลูกค้ไปโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ รักษาแล้วหายจากการเจ็บป่วย ในธุรกิจโรงพยาบาลยนต์ ลูกค้ต้องการได้รับการ

ชมภาพยนตร์ที่สนุก ตื่นเต้น (ตามประเภทของหนัง) อย่างไม่ขาดตอน ร้านอาหาร ลูกค้า ต้องการทานอาหารที่อร่อยและสะอาด นั่นคือความจำเป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการในแต่ละ ธุรกิจที่ลูกค้าต้องการได้รับ

ส่วนความคาดหวัง คือ สิ่งที่อยู่ในใจลูกค้า ลูกค้าต้องการได้รับความประทับใจ เมื่อมาใช้บริการที่พิเศษเพิ่มมากขึ้นไปเรื่อย ๆ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจโรงพยาบาลลูกค้า คาดหวังที่ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว รอไม่นาน เจ้าหน้าที่/พยาบาล/แพทย์ พุดจา สุกภาพ ธุรกิจโรงภาพยนตร์ ลูกค้าคาดหวังได้รับบรรยากาศที่ทันสมัย พื้นปูพรม แอร์เย็นสบาย ระบบเสียงดี รอซื้อตั๋วไม่นาน ธุรกิจร้านอาหารลูกค้าคาดหวังได้รับบรรยากาศในร้านที่ดูสะอาดตา รอไม่นาน นักศึกษาฝึกงานสุภาพ

เมื่อเวลาผ่านไป ความคาดหวังก็จะกลายเป็นความจำเป็นไปเรื่อย ๆ ผู้ประกอบการก็ต้องสร้างความคาดหวังเพิ่มขึ้นมาต่อยอดธุรกิจให้สูงขึ้นไปอีก



การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแจ้งข้อมูล ลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่ไม่ถูกทอดทิ้ง สนใจ และลูกค้าไม่รู้สึกรำคาญอะไรไปแล้วบริษัทเสียบ หายไปยกตัวอย่างเช่น ลูกค้า Fax ไป Pay-in เพื่อแจ้ง บริษัททราบว่าได้ชำระเงินแล้ว บริษัทที่มีการ

ตอบสนองที่ดี ย่อมมีกำหนดผู้ดูแลเอกสารที่ได้รับจาก Fax และเมื่อได้รับ Fax ไป Pay-in แล้ว ก็โทรยืนยันโทรกลับมาลูกค้าทันที พร้อมแจ้งว่าได้รับไป Pay-in ที่ลูกค้า Fax มา เรียบร้อยแล้ว ลูกค้าส่งข้อมูลมาให้ทาง Email เจ้าหน้าที่ก็ควรตอบ Email ขอบคุณลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบว่าข้อมูลส่งถึงเรียบร้อยแล้วการยื่นขอสินเชื่อธนาคาร ขั้นตอนทำงาน ภายในของธนาคารอาจจะมีหลายขั้นตอน แต่เจ้าหน้าที่ก็ควรตอบสนองลูกค้าว่าขั้นตอน ทั้งหมดมีกี่ขั้นตอน ใช้เวลาทั้งหมดเท่าใด ลูกค้าจะได้รับแจ้งผลภายในวันที่เท่าใด ปัจจุบัน อยู่ในขั้นตอนใด และ update ลูกค้าต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ที่เหมาะสมว่าอยู่ขั้นตอนใดแล้ว มิใช่ให้ลูกค้าภาวนาว่าหากโชคดีเดี๋ยวธนาคารจะโทรกลับมา (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล)

ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดง ออกของ นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในด้านการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการ การให้ ความสะดวกสบายในการดำเนินการต่าง ๆ ด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และความ กระตือรือร้นเพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

Weber (1996, p. 92) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (Fine irate studio) กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ดังนั้นการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ และมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย แนวคิด หลักการความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการไว้ดังนี้

Berry, Zeithamal and Parasuraman (1990, pp. 29 – 38) ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ว่าหมายถึง การสนองตอบอย่างทันท่วงที มีความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้รับบริการและจัดหาบริการมาให้ตามที่ตกลงไว้ ประกอบด้วย 1) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามเวลา 3) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และ 4) มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

ไกรฤกษ์ โมตรวิงษ์ (2547, หน้า 3 – 7) เสนอว่า สำหรับข้าราชการการบริการที่ดีต้องมีเป้าหมายในการให้บริการนั้นคือ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความตั้งใจ เต็มใจและจริงใจทุกครั้ง เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังในการใช้บริการ ได้แก่ สะดวก ใช้บริการง่าย ได้รับคำแนะนำ ต้องการความเป็นมิตร ต้องการความปลอดภัย เสียค่าใช้จ่ายน้อย มีรอยยิ้ม แก้ไขปัญหาได้ มีคนเข้าใจ ไม่ถูกบังคับ

ชวรงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 – 14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (Package service) ในด้านการตอบสนอง (Response) โดยให้ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ต้องบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน ประกอบด้วย หลักการ ดังนี้

- 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
- 2) พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว และ 3) ต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน



สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173 – 174) กล่าวว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นโดยมีข้อควรคำนึง คือ จะต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการควรคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา



### ใบกิจกรรมที่ 2.1.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ  
เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสนองต่อผู้รับบริการ

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสนองต่อผู้รับบริการ
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสนองต่อผู้รับบริการ

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่อสนองต่อผู้รับบริการ
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 2.1.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 2.1.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 2.1.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 2.1.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 2.1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความรับผิดชอบต่องuestต่อผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“ความรับผิดชอบต่องuestต่อผู้รับบริการ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
- การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

## การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

### แนวคิด

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นการที่บุคคลยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำให้กับบุคคลอื่นด้วยเจตนาหรือความตั้งใจที่ดี ซึ่งเป็นผลจากความมั่นใจในคำพูด หรือการกระทำของบุคคลนั้น (Cook & Wall. 1980, pp. 39 – 52) นอกจากนั้น Lewicki, McAllister, and Bries (1998, pp. 438 – 458) ยังได้กล่าวถึง ความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังในแง่บวกเกี่ยวกับการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ Niklas Luhmann (1998, pp. 114 – 118) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นคำตอบของความเสี่ยงของปัญหาเฉพาะเรื่อง (Solution for specific problems of risk) โดยที่ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ณ ที่นั้นมี



ความคุ้นเคยประกอบอยู่ด้วยความไว้วางใจ จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากที่นั้นไม่มีความคุ้นเคยเกิดขึ้น แต่ความคุ้นเคยอาจเกิดขึ้นได้แม้ว่า ณ ที่นั้นจะปราศจากความไว้วางใจก็ตาม และ Kaspersen, Golding and Tuler (1992, pp. 161 – 163) กล่าวว่า ความไว้วางใจจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการร่วมมือ และการสลับไหลของข้อมูลสารสนเทศและความรู้สำหรับนักวิชาการ เช่น Rousseau, Sitkin, Burt, and Camerer (1998 as

citing in Chan, Huang, & Ng. 2008, pp. 277 – 295) ก็ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นส่วนหนึ่งของความสมัครใจที่จะยอมรับต่อการกระทำบนพื้นฐานของความคาดหวังในทางบวกต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น



## ความสำคัญของการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่นักศึกษาฝึกงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กรเพื่อผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน



ในปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงหลายแห่งกำลังหาวิธีการต่าง ๆ ในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทหรือองค์กร รวมถึงภาพลักษณ์ของการเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เพราะการเป็นบริษัทหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือนั้น ความไว้วางใจนับเป็นส่วนสำคัญและควรปลูกฝังในใจของนักศึกษาฝึกงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับของผู้บริหารองค์กรแล้วนั้น ล้วนแล้วแต่มีความเข้าใจเป็นอย่างดี โดยพวกเขาต้องสื่อสารกับ ผู้ลงทุน

นักศึกษาฝึกงาน และลูกค้าตลอดจนสาธารณชนทั่วไปความไว้วางใจ TRUST จะเกิดขึ้นได้ โดยมีองค์ประกอบ 2 อย่างคือ

1. ความรู้ความสามารถ หรือ Competence หมายความว่า บุคคลจะต้องมีความรู้ ความสามารถในเนื้องานสูง มีความรู้ในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งหรือหลาย ๆ สาขาเป็นอย่างดี

2. ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ หรือ Credibility หรือ Character หมายความว่าบุคคลจะต้องเป็นคนดีที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความมีวุฒิภาวะ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

การเป็นผู้บริหารหรือผู้นำย่อมต้องอาศัยลูกน้องในการทำงาน ตามแผนงานที่วางไว้ คนที่รับมอบหมายงานไปย่อมพอใจที่จะได้รับความไว้วางใจในการทำงานด้วยความภูมิใจ แต่ในฐานะผู้มอบหมายงาน การไว้วางใจให้ลูกน้องทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องมี หากไม่ไว้วางใจก็ไม่ควรมอบหมายงานให้ อย่างไรก็ตามผู้บริหารไม่ควรวางใจในทุกเรื่องที่ยอมมอบหมาย

เพราะการวางใจมักจะทำให้ผู้มอบหมายขาดความสนใจในการติดตามตรวจสอบ เผื่อระวัง และตายใจ บางครั้งอาจเกิดผลเสียหายที่ร้ายแรงเมื่อรับรู้ภายหลังและอาจแก้ไขไม่ทันการ ผู้นำที่ชอบวางใจลูกน้องให้ทำงานมักเป็นพวกไม่มีความรู้ในงานและอ่อนแอ ซึ่งมักจะ หงุดหงิดและโทษลูกน้องเมื่อผลงานล้มเหลว นักบริหารหรือผู้นำที่ดีควรตัดสินใจคัดเลือก คนที่มีประสิทธิภาพให้ตรงกับความสามารถและมอบหมายงานให้โดยต้องแสดงความไว้วางใจ เชื่อมั่นในตัวเขาเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ควรที่จะติดตาม รับทราบรายงาน ประเมินผลเป็นระยะ หากไม่เป็นไปตามแผน จำเป็นต้องเข้าไปแก้ไขอย่างทันการ เพื่อให้ บรรลุถึงจุดเป้าหมายที่ต้องการ



แต่การทำงานร่วมกันในองค์การ มีระบบการแข่งขันเพื่อแสดงออกซึ่ง ความสามารถมีส่วนร่วมในการหลอหลอมให้ องค์การส่งเสริมคนเก่งมากกว่าคนดี ทำให้ในองค์การเกิดปัญหาเรื่องไม่ไว้วางใจ กัน ไม่ศรัทธากันในที่ทำงาน ซึ่งเป็นบ่อน ทำลายการเติบโตขององค์การ การสร้าง

ความไว้วางใจทำได้ไม่ยาก ถ้าองค์การต้องการผลักดันอย่างจริงจัง สิ่งที่ควรได้รับการ พัฒนาปรับแก้คือเรื่องภาวะผู้นำ เพราะนักศึกษาฝึกงานจะมองมาที่ผู้บริหารระดับสูงกว่า ตน และมักมีคำพูดที่จะตอบหรือแก้ตัวหากงานไม่ประสบผลตามที่คาดว่า “ถ้าหัวไม่ส่าย หางก็จะไม่ขยับ” ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำต้องทำให้เกิดความน่าไว้วางใจ แล้วลูกน้อง หรือคนรอบข้างที่มีปฏิสัมพันธ์ก็จะไว้วางใจในผู้นำและไว้วางใจในองค์การ

การสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไม่ใช่เป็นความรับผิดชอบที่ผู้นำจะต้องสร้างเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาฝึกงานก็ควรปรับเปลี่ยนตัวเอง ไม่ใช่รอให้ผู้นำเปลี่ยนหรือ กล่าวโทษที่ผู้นำ ตัวเรามีอิทธิพลต่อตัวเราเต็มที่จะเปลี่ยน ถ้าไม่ลงมือพัฒนาให้เรามี คุณสมบัติหรือมีคุณลักษณะที่ดี คนอื่นที่จะมาปฏิสัมพันธ์กับเราจะไม่ไว้วางใจเรา ทั้งนี้หาก คนในองค์การส่วนใหญ่ตระหนักและให้คุณค่ากับสิ่งเหล่านี้แล้วองค์การจะไม่มีปัญหาเรื่อง การไว้วางใจกัน ถ้ามีไว้วางใจกันทั่วทั้งองค์การจะทำให้เกิดความสุข สามารถช่วยลดต้นทุน ได้เป็นอันมาก ผู้บริหารหรือผู้นำองค์การไม่ต้องออกกระเบียบต่าง ๆ ขึ้นมาควบคุมนักศึกษา ฝึกงานมากมายทำให้เกิดการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายมหาศาล สามารถเพิ่มผลประโยชน์แก่บุคคล แก่นักศึกษาฝึกงาน หรือพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือได้ว่า “ความ ไว้วางใจเป็นทุนของการพัฒนาที่ใหญ่หลวง”



การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กรในระดับสูง ผู้บริหารจะต้องมีนโยบายของโครงสร้างองค์กรแบบราบ มีความยืดหยุ่นมากขึ้น จำเป็นต้องมีทีมใหม่ ๆ ซึ่งให้อิสระในการทำงาน และความร่วมมือมากขึ้น รูปแบบเก่าของการควบคุมถูกแทนที่ด้วยการนำนวัตกรรมที่ให้กับบุคคลมีอำนาจมากขึ้นกว่าในอดีตมาใช้ องค์กรจะต้องมีรูปแบบการสั่งและควบคุมที่น้อยลงในการบริหารจัดการ องค์กรต้องมีการตอบสนองเพื่อเน้นให้มีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้มากขึ้น โดยผู้บริหารจะต้องมีความเต็มใจที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานต้องยอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจนี้และทำตามข้อผูกพันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และการที่ผู้บริหารเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งความเข้าใจในความต้องการและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานนั้นทำให้องค์กรมีความไว้วางใจสูง และความไว้วางใจต้องได้รับการผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

สรุปได้ว่าความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหาร และเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ และจากสภาพความเป็นจริง ในสภาพสังคมปัจจุบันความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นกว่าเดิม การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กรหรือไว้วางใจในผู้นำจะทำให้ทีมสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มากกระทบได้ดี โดยการรักษาความไว้วางใจให้คงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกซึ่งความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจะต้องบริหารจัดการให้โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรมีความสอดคล้องกัน โดยองค์กรจะต้องเรียนรู้ที่จะทำให้อุบลากรร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับความพึงพอใจในงาน และความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร เพราะในปัจจุบันคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานนั้นเป็นเรื่องที่องค์กรสามารถคัดสรรได้ แต่การรักษาคุณภาพนักศึกษาฝึกงานเพื่อให้อยู่กับองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่ทำหายยิ่งกว่า

### ความหมายของการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

Stern (1997, pp. 7 – 17 ; อ้างถึงในวรารัตน์ สันติวงษ์, 2549, หน้า 18) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคย เพื่อครองใจผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การสื่อสาร (Communication) บุคลากรหรือ

นักศึกษาฝึกงานควรจะสื่อสารกับผู้รับบริการในลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจได้ บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานควรแสดงความเปิดเผย จริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึก และความคิดร่วมกัน หรือสร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการอยากใช้บริการด้วยการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

2) ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) เป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความอบอุ่นและความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ผู้รับบริการรู้สึกดี กล่าวคือ องค์กรอาจแสดงความรู้สึกเหล่านี้จากสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นสิ่งที่สังเกต เช่น บุคลากรหรือนักศึกษาฝึกงาน 3) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ โดยองค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์ เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการเป็นการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนาน 4) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความสะดวกสบาย กล่าวคือ ผู้รับบริการจะรู้สึกยินดีอบอุ่น มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประเมินการบริการจากความสะดวกสบาย และจากการบริการที่ดีขององค์กร 5) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict resolution) และการไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า “ทำตัวตามสบาย เหมือนอยู่บ้าน” ได้ คงดีกว่าการที่องค์กรต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับผู้รับบริการ นั่นคือ องค์กรควรจะแสดงความรับผิดชอบ ชอบด้วยการออกตัวไว้มาก่อนว่า ถ้าผู้รับบริการพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่พอใจในบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนเองจะเสียเปรียบขอให้ผู้รับบริการสอบถาม เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานได้รับชี้แจงโดยเร็ว ก่อนที่ผู้รับ บริการจะรู้สึกโกรธหรือไม่พึงพอใจในบริการ

Parasuraman (1990, p. 46) ให้ความหมายความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ไว้ว่าหมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

Tenner and Detoro (1992 อ้างถึงใน จีรวรรณ เลงพานิชย์, 2554, หน้า 32 – 33) กล่าวถึง ความเชื่อถือไว้วางใจว่า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

Verma (1986, p. 56) กล่าวว่า ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติ  
งานได้ดีอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุไว้

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงาน  
บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี  
มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและมีความถูกต้องสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด ตลอดจนการ  
ให้บริการได้ตามสัญญาตรงตามเวลาที่ระบุ หรือที่แจ้งไว้ต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า  
ซึ่งนิยามดังกล่าวเชื่อมโยงถึงตัวชี้วัดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วย 1) การ  
ให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา และ 2) การให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมี  
คุณภาพและมีความถูกต้อง

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจของผู้บริโภค สามารถประเมิน  
ได้จากความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายจะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า  
แตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อลูกค้าได้รับการบริการแล้วจะมีการเปรียบเทียบกับ  
สัญญาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

Stern (1997) กล่าวถึง ความไว้วางใจว่า คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการ  
ติดต่อสื่อสาร ในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งกิจการจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ที่  
ใกล้ชิด และความคุ้นเคย เพื่อครองใจลูกค้าซึ่งประกอบด้วย การสื่อสาร การเอาใจใส่ การ  
ให้ การให้ข้อมูลมัด การให้ความสะดวกสบาย และความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์  
เพื่อลดความขัดแย้ง ถ้ากิจการสามารถทำสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ นั้นหมายความว่า  
หากมีความขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้น กิจการควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัว  
ไว้วางใจ เช่น ถ้าลูกค้ามีข้อสงสัย หรือไม่พอใจในสินค้าหรือบริการที่คิดว่าลูกค้าเป็น  
ผู้เสียเปรียบขอให้สอบถามได้ทันที เพื่อนักศึกษาฝึกงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับชี้แจง  
โดยเร็วก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกไม่ดี หรือไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ

Kim & Park (2013) ศึกษาพบว่า ความไว้วางใจจากผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญในการขาย ผลิตภัณฑ์ และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริการด้วย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เหล่านี้เป็นอิทธิพลของการบอกต่อ

Bourdeau, (2005, p. 125) พบว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความจริงใจในการให้บริการ อย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ รวมถึงมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบของ การบริการให้รวดเร็วและทันต่อความต้องการของลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ผลจากการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้บริโภคนอกจากจะสามารถทำการขายสินค้าและบริการได้แล้ว ยังสามารถสร้างความภักดีต่อสินค้า และบริการให้เกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภคได้ ซึ่งทุกวันนี้ผู้บริโภคมีความระมัดระวังในการเลือกบริโภคมากขึ้นและนี่คือ 7 วิธีที่จะสร้างความไว้วางใจในตัวสินค้า และบริการให้กับผู้บริโภค

1. ใช้การรับรองจากลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วมีความพึงพอใจ ประทับใจให้เป็นประโยชน์ เพราะโดยปกติแล้ว ผู้บริโภคมักจะเชื่อในสิ่งที่ผู้บริโภคด้วยกันเองบอก หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับตัวสินค้า บริการมากกว่าที่จะเชื่อคำโฆษณาของเจ้าของสินค้า
2. ควรทำการส่งเสริมให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในตัวสินค้า ไปให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า,บริการ (Review) ตามเว็บไซต์ต่าง ๆ เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะชอบอ่านรีวิว ความคิดเห็นผู้บริโภคที่มีประสบการณ์กับสินค้าบริการเหล่านั้นมาก่อน เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อ
3. เข้าไปสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า ผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายผ่านทาง Social Media ต่าง ๆ อย่างเช่น Facebook Twitter ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือได้ในระยะยาวอย่างค่อย ๆ เป็นค่อย ๆ ไป
4. มีนโยบายส่วนบุคคล (Privacy Policy) ผู้บริโภคโดยมากยังมีความกังวลเรื่องการให้ข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาอยู่ โดยเฉพาะหากมีการขายสินค้า, บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ และมีส่วนที่จะต้องให้ข้อมูลส่วนตัวด้วยแล้ว การมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้บริโภคที่จะตัดสินใจซื้อไว้วางใจมากขึ้น
5. เข้าไปแก้ปัญหาทันทีเมื่อเกิดวิกฤต บางครั้งเมื่อสินค้า บริการอยู่ท่ามกลางวิกฤตความครึทธา อย่าปล่อยให้เวลาทำลายความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อ

สินค้าและบริการจากเหตุการณ์นั้น ๆ ควรเข้าไปแก้ไขปัญหา แสดงความรับผิดชอบอย่างรวดเร็วที่สุดโดยแสดงให้เห็นว่าคุณค่าหรือผู้บริโภคนั้นเห็นว่าสินค้าและบริการของคุณเชื่อถือได้

6. สร้างความรู้สึกให้กับลูกค้าว่า บริการของคุณมีตัวตน, โปร่งใส, เข้าถึงได้ เมื่อเกิดปัญหา สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลาหากเกิดปัญหาในตัวสินค้า และบริการ

7. ทำสิ่งที่ไม่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าหรือผู้บริโภคนั้นได้อย่างที่ได้นั้นสัญญาไว้เพราะหากไม่เป็นเช่นนั้นแล้วก็ยากที่จะเรียกความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือนั้นกลับมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ใบกิจกรรมที่ 2.2.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ  
เกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 2.2.1
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 2.2.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 2.2.1
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที







## ใบกิจกรรมที่ 2.2.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 2.2 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ “การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ” มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
- การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ

## การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

## แนวคิด

การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่งเท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่นการทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียงอย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า



คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และ ปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการ บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง

จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออก โดยตรงทางคำพูดบอกกล่าว ผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยิ่งเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2550)

โดยที่กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 ; อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริษัท, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการด้านการให้ความสะดวกในการบริการว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย

สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ส่วน Aday and Anderson (1978 ; อ้างถึงในสมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 8) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ดังนี้ ประเภทที่ 1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ ประเภทที่ 2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ผู้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ 3) ได้มีการติดตามผลงาน ประเภทที่ 3 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ ประเภทที่ 4 ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองและสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ ประเภทที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ และประเภทที่ 6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

นอกจากนี้สถานที่สำหรับการให้บริการ ก็ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัยด้วยเช่นกัน (ปองภพ ภูจอมจิตร, 2555, หน้า 156)

### ความสำคัญของการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามี ความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรี ต่อผู้รับบริการและความประทับใจจากการต้อนรับของเราจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเรา และองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

### ความหมายของการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวก สำหรับลูกค้าด้วยความเสมอภาพ Parasuraman (1985, p. 48) ให้ความหมายการเข้าถึงบริการว่า คือ ผู้รับ บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก



Berry และคณะ (1985 อ้างถึงใน ภิญญาดา วชิรจารุกุล, 2551, หน้า 44) กล่าวถึงการเข้าถึงการบริการว่า หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกต่อผู้รับบริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการ

ติดต่อได้สะดวก Penchansky และ Thomas (1961, p. 127) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้ 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 ; อ้างถึงในสินีนาถ สันตติโนทัย, 2553, หน้า 11) ให้ความหมายการเข้าถึงในการบริการว่า เป็นการอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ให้แก่ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการคือไม่ให้คอยนาน

การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า และการให้บริการที่เป็นไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บริการอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลา

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็น แกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อ สร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่ สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความ คิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมนักศึกษาฝึกงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับ ส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก
2. ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

3. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
4. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
5. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ใบกิจกรรมที่ 2.3.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาคำความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการความรู้หน่วยย่อยที่ 2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ
  - ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  - สมาชิกในกลุ่มศึกษาคำความรู้จากชุดความรู้
  - สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 2.3.1
  - สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  - สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 2.3.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 2.3.2
  - ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที







### ใบกิจกรรมที่ 2.3.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก
- ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.4

### การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

#### แนวคิด

การบริการเป็นสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการบริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร สิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น



พฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ

ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจ บริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้อง มั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้อย่างพร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

### ความสำคัญของการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

การบริการที่สัมผัสได้ (Tangibles) เป็นคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

### ความหมายของการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ให้ความหมายของ รูปธรรมว่า คือ สิ่งที่อยู่ทางตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยกาย ดังนั้น การบริการที่เป็นรูปธรรมจึงเป็นการบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ด้วยความรู้สึกรับสัมผัสจากการมองเห็น สัมผัส ที่เกิดจากการรับบริการหรือจากการให้บริการ



Parasuraman (1985) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการบริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร สิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

Cowell (1986) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ที่เรียกว่า สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งหมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรทั้งนี้ สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กรบริการต้องคำนึงถึง 2 สิ่งต่อไปนี้ 1) สภาพแวดล้อมภายนอก คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น บริเวณสถานที่ตั้ง สัญลักษณ์

เครื่อง หมายต่าง ๆ 2) สภาพแวดล้อมภายใน คือ ลักษณะการจัดการระบบภายในอาคาร เช่น การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้วัสดุต่าง ๆ

“การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้” หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษา ฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดอาคารสถานที่ การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร การจัดบรรยากาศภายในบริษัทหรือสถานที่ทำงานที่เหมาะสม รวมทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดี

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ มีความสำคัญยิ่งต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ชัดเจนสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที เช่น

1. สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ที่จอดรถมีเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม สดชื่น ปราศจากกลิ่นอับ สิ่งแวดล้อมที่ดีเป็นคุณภาพบริการอย่างหนึ่งที่ไม่ต้องใช้เวลา เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้และสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ มีบริการน้ำดื่ม

2. นักศึกษาฝึกงานที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวมทั้งท่าทาง และกริยาวาจา นั้นเพราะ...ผู้ใช้บริการไม่ได้มีโอกาสได้เห็นหน้าเจ้าหน้าที่ทำอะไรบ้างเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงว่าพวกเขา มีการแต่งกายอย่างไร ฉะนั้นเครื่องแต่งกายของนักศึกษาฝึกงานจึงเป็นหลักฐานอีกอันหนึ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อคุณภาพบริการได้ นอกจากนี้การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ยังมีผลต่อความรู้สึกของตนเองว่ามีคุณค่า ได้รับการยกย่อง ซึ่งก็จะละเลยต่อไปถึงการปฏิบัติที่พวกเขาเหล่านั้นแสดงต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการแต่งกายของนักศึกษาฝึกงาน หมายถึง เสื้อผ้าและเครื่องประดับตกแต่งต่าง ๆ เช่น ป้ายชื่อ เครื่องประดับ เสื้อ กระโปรง รองเท้า หรือเครื่องแบบต่าง ๆ ที่นักศึกษาฝึกงานสวมใส่ขณะทำงาน

### ใบกิจกรรมที่ 2.4.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้
  2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้
  4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 2.4.1
  5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 2.4.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 2.4.2
  8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที







## ใบกิจกรรมที่ 2.4.2

คำชี้แจง : เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 2.4 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ “การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้”

มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด

4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร
- การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจน การให้คำแนะนำในการใช้สินค้า
- มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.5

### การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

#### แนวคิด

กระบวนการให้บริการต้องยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ หมายถึง ต้องเข้าใจและรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ติดต่อสื่อสารอธิบายให้ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และชัดเจนด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แสดงความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นในความถูกต้องของการให้บริการจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

#### ความสำคัญของการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการเข้าถึงจิตใจ ให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการ ให้ความเป็นห่วง สนใจ ผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจจะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ

#### ความหมายของการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

Verma (1986) กล่าวถึง การเข้าใจและดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Understanding / Empathy) ว่าหมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการและให้ความสำคัญผู้รับบริการ

Berry, Zeithamal and Parasuraman (1990) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ว่าหมายถึง ความสามารถในการ

การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน หรือเป็นการดูแลเอาใจใส่อย่างตึงอกตึงใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ อย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสาร และทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างถ่องแท้

“การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ” หมายถึง พฤติกรรมการแสดง ออกของ นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการดูแลเอาใจใส่ เข้าใจและรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการ ที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของ ผู้รับบริการแต่ละรายรวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจากผู้รับบริการประจำของตนเองได้

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจ ใส่การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

1. องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
2. องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ
3. เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
4. องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

### ใบกิจกรรมที่ 2.5.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 2.5.1
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 2.5.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบงานที่ 2.5.1
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที



ใบบันทึกความรู้ 2.5.2

สรุปองค์ความรู้จากชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 2.5 ร่วมกันและบันทึกผล  
(นำเสนอ 5 นาที)

Lined writing area consisting of approximately 26 horizontal dotted lines for text entry.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ใบกิจกรรมที่ 2.5.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 2.5 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ<br><input type="checkbox"/> เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ<br><input type="checkbox"/> มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว |
|---|

หน่วยพัฒนาที่ 3  
ความนอบน้อม (Humility)



นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกุล  
นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## แนวคิดหลัก

ความนอบน้อม คือ คุณลักษณะการประมาทตนและไม่อวดเก่ง แสดงความสงบเสงี่ยม มีการมองความสำเร็จขององค์การมากกว่าความสำเร็จของตนเองและเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเพื่อความสำเร็จ ผู้นำใฝ่บริการ คือ ผู้นำที่มีความยุติธรรมและนอบน้อมถ่อมตนซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำใฝ่บริการซึ่งโดยทั่วไปมักจะถูกมองว่าอ่อนแอ เนื่องจากผู้นำใฝ่บริการไม่ใช่จุดศูนย์รวมที่จะนำพาไปสู่ความสำเร็จแต่กลับมองความสำเร็จของผู้อื่น สำหรับตัวบ่งชี้พฤติกรรมความนอบน้อมของผู้นำใฝ่บริการประกอบด้วย การรับฟังผู้อื่นอย่างเต็มใจด้วยความจริงใจ การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพ การแสดงความชื่นชม และมีความเคารพผู้อื่นยิ่งกว่า ทั้งด้านชาติวุฒิ วิทยุฒิและคุณวุฒิ ไม่สนใจภาพลักษณ์หรือการยกยอแต่จะเพิ่มความสนใจความรับผิดชอบ มีความต้องการที่จะช่วยผู้อื่นอย่างจริงจังและค้นหาวิธีการเพื่อให้บริการผู้อื่นโดยปฏิสัมพันธ์โดยตรง รู้สึกรับผิดชอบต่อการให้บริการและเปิดรับการวิจารณ์ และคำแนะนำการบอกความจริงด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ น่าฟัง ไม่หยาบคาย นุ่มนวล ชวนให้สบายใจ ใช้คำพูดที่เหมาะสมและถูกกับบุคคล ตลอดจนการมีจิตใจอ่อนโยน การมองโลกในแง่ดีโดยใช้ปัญญาไตร่ตรอง

## จุดประสงค์ประจำหน่วย

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีทักษะภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อม
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

## สาระเนื้อหา

สาระที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อม

สาระที่ 2 ทักษะการมีภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อม

## หน่วยการพัฒนา

### หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ

#### สาระการพัฒนา

(1) มีกิริยาอ่อนน้อม วาทะอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

(2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

### หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### สาระการพัฒนา

(1) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของนักศึกษาฝึกงาน

(2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ

(3) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

### หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

#### สาระการพัฒนา

(1) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

(2) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ

(3) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

### หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

#### สาระการพัฒนา

(1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

(2) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

(3) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

(4) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

เวลา 2 ชั่วโมง

### แนวการดำเนินงานกิจกรรม

1. ศึกษาหาความรู้จากชุดการเรียนรู้ ดังนี้
  - หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ
  - หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
  - หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
  - หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น
2. ทำกิจกรรมตามที่กำหนด
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
4. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาฝึกงานคนอื่น ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### สื่อ / แหล่งเรียนรู้

1. ชุดการเรียนรู้
2. ใบกิจกรรม
3. ใบบันทึกความรู้

### การวัดและประเมินผล

1. ผู้เข้ารับการพัฒนาประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
2. ประเมินจากชิ้นงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

## กิจกรรม

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ  
ด้านความอ่อนน้อม

### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความอ่อนน้อม
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความอ่อนน้อม

### กิจกรรม

- ให้ผู้เข้ารับการอบรมนั่งเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 7 คน เลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม
- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 3 ความอ่อนน้อม (Humility)
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 3

### ซึ่งประกอบด้วย

- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรม
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.1

### การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

#### แนวคิด

#### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยให้ผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม โห่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยา สุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้น พื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่ถ้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าว คำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขา ฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม



ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้อง รับหน้า หรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่ คำนึงถึงกันมาก่อน แต่มาเรียกร้อง ต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจ หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการ ทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

### ความสำคัญของการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

หลักของการบริการที่ดี ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ



ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเรามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือ

ต้องให้บริการที่บรรลุลความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

### ความหมายของการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ เป็นลักษณะ ดังนี้ 1) มีกิริยาอ่อนน้อม คือไม่ลดตัวจนเกินควร และไม่ถือตัวจนเกินงาม มีกิริยาอันเป็นที่รัก อ่อนโยนละมุนละม่อมต่อคนทั่วไป 2) มีวาจาอ่อนหวาน คือ มีคำพูดที่ไพเราะน่าฟัง ออกมาจากใจที่ใสสะอาด นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง ไม่พูดโอ้อวดยกตัว และไม่พูดกล่าวโทษลบหลู่ทับถมคนอื่น เมื่อทำพลาดสิ่งใดต่อใครย่อมกล่าววาทขอโทษเสมอ 3) มีใจอ่อนโยน คือ มีใจนอบน้อม ละมุนละม่อม ถ่อมตัว มีใจอ่อนแต่ไม่ใช่อ่อนแอ มีใจเข้ม แข็งแต่ไม่แข็งกระด้าง ไม่โอ้อวด ไม่ถือเอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ ยอมรับความคิดเห็นคนอื่นการแสดงกิริยาทางที่สุภาพ

ว่าเป็นการแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพนุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง ไม่ทำท่าหยิ่งยโส ไม่มองคนด้วยสายตาเหยียดหยาม รู้จักแสดงความเคารพผู้ใหญ่มากกว่าทั้งด้านชาติวุฒิ วัยวุฒิ และคุณวุฒิ รู้จักให้เกียรติแก่สตรีและพร้อมที่จะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ในส่วนการแสดงทางวาจาที่สุภาพนั้น ได้แก่ การบอกความจริงด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ น่าฟัง ไม่หยาบคาย นุ่มนวล ชวนให้สบายใจ รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมถูกกาลเทศะและถูกกับบุคคล

การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพว่า เป็นลักษณะท่าทางนุ่มนวลไม่หยาบกระด้าง ไม่ทำท่าหยิ่งยโส ไม่มองคนด้วยสายตาเหยียด ๆ รู้จักแสดงความเคารพผู้ใหญ่มากกว่าทั้งด้านชาติวุฒิ วัยวุฒิ และคุณวุฒิ การบอกความจริงด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ น่าฟัง ไม่หยาบคาย นุ่มนวล ชวนให้สบายใจ รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะและถูกกับบุคคล และการมีจิตใจอ่อนโยนมองโลกในแง่ดี

“การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านกิริยาท่าทางของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน แสดงความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความจริงใจและรู้จักให้เกียรติกับทุกคน

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

ความนอบน้อมแสดงออกได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) การแสดงออกทางกาย ได้แก่ การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพนุ่มนวลไม่หยาบกระด้าง ไม่ทำท่าหยิ่งยโส ไม่มองคนด้วยสายตาเหยียดหยาม รู้จักแสดงความเคารพต่อผู้ใหญ่มากกว่าทั้งด้านชาติวุฒิ วัยวุฒิ และคุณวุฒิ รู้จักให้เกียรติแก่สตรีและพร้อมที่จะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 2) การแสดงทางวาจา ได้แก่ การบอกความจริงด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน ไพเราะน่าฟัง ไม่หยาบคาย นุ่มนวลชวนให้สบายใจ รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมถูกกาลเทศะและถูกกับบุคคล 3) การแสดงทางใจ ได้แก่ การมีจิตใจอ่อนโยน การมองโลกในแง่ดีเนื่องจากใช้ปัญญาไตร่ตรองแล้วว่าคนเรานั้นจะให้ดีพร้อมบริบูรณ์ไปทุกอย่างเป็นไปได้แม้ตัวเราเองก็เช่นกัน การมีความรู้สึกนึกคิดเช่นนี้จะทำให้การพูดและกิริยาท่าทางที่แสดงออกเป็นไปด้วยความนอบน้อม

ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา... ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีโมติริจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม เราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดีฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้



ข้อควรระวังในการให้บริการ คือ ใช้กิริยาวาจา ไม่เหมาะสมการให้บริการ สามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ



### ใบกิจกรรมที่ 3.1.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ
  - ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  - สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
  - สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 3.1.1
  - สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  - สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 3.1.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 3.1.1
  - ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





### ใบกิจกรรมที่ 3.1.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 3.1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
 4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

กิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.2

### การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### แนวคิด

มนุษยสัมพันธ์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในทุกสังคมทุกสาขาอาชีพ เพราะไม่ว่ามนุษย์เราจะทำงานใด ก็ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นเลิศเป็นองค์ประกอบด้วยกันทั้งนั้น



มนุษยสัมพันธ์นั้นถือว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อให้เกิดความรักใคร่นับถือ ความร่วมมือ ความจงรักภักดี และความสำเร็จ เพราะถือว่าเป็นกระบวนการจูงใจคน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้ได้ อย่างมีความสุข และเป็นปัจจัย ที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เกิดผลงาน และทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจ

ในเรื่องเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์นั้น คนเราจะต้องมีความเข้าใจในหลักการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนว่า ทุกคนต้องเข้าใจศักดิ์ศรีของคน เพราะคนทุกคนต้องการความเคารพนับถือ และมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมและแรงจูงใจที่เป็นตัวกำหนดบุคคลในแต่ละกลุ่ม การแสดงออก การรวมกลุ่ม ความสัมพันธ์ของคน เรื่องประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมทางสังคมของบุคคลและกลุ่มคนต่าง ๆ

เมื่อต้องอยู่รวมกลุ่มกันเป็นจำนวนมาก โดยต่างคนมาจากต่างถิ่นต่างฐาน สิ่งแวดล้อม พื้นฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน ทุกคนจึงต้องพยายามเข้าใจถึงธรรมชาติของมนุษย์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้สามารถอยู่รวมกันได้อย่างมีความสุข ทั้งชีวิตการทำงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัวก็ตาม

### ความสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

หลักของมนุษยสัมพันธ์ คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

### ความหมายของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Human Relations” เมื่อแยกคำแล้วจะได้คำว่า “มนุษย์” (Human) หมายถึง สิ่งมีชีวิตที่มีสมองสำหรับคิดและส่งผลให้เกิดสติปัญญาในการแก้ปัญหาได้ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของความเป็นมนุษย์และอีกคำหนึ่งคือคำว่า “สัมพันธ์” (Relation) หมายถึง ความผูกพันเกี่ยวข้องกัน

มนุษยสัมพันธ์จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล คณะบุคคล หรือสังคมโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บุคคลทำงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการให้ความร่วมมือกันทำงานด้วยความพึงพอใจทั้งด้านความต้องการทางด้านวัตถุและความพึงพอใจทางด้านจิตใจและสังคม

Davis (1957) ให้ความหมายมนุษยสัมพันธ์ว่า คือ แรงกระตุ้นร่วมกันของคณะบุคคลที่ก่อให้เกิดวัตถุประสงค์ให้คนในกลุ่มได้ร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน

Laub (2003) กล่าวว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำไปบริการ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างดี

Spears (1998) กล่าวว่า ผู้นำฝ่ายบริการสามารถสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กร ด้วยความรัก ใจกว้างใจ มีความรับผิดชอบ อุทิศตนเอง เสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อผลประโยชน์ของทุกคนในองค์กร

“การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” ใ้ได้ว่า หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

#### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1. บุคคลจะสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้นั้นจะต้องรู้จักตนเอง ผู้อื่น สังคม สภาพแวดล้อม จึงจะสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีความสุข
2. แนวคิดและหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลที่จะต้องยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเหมาะสมกับบุคคลอื่น ๆ ต่อไป
3. การทำงานร่วมกันในองค์กรให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยดีนั้น ทุกคนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงจะช่วยให้การทำงานสำเร็จได้
4. การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายเพื่อผลผลิตสูงสุดนั้น บุคลากรในหน่วยงานต้องมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมมือกันทำงาน

### ใบกิจกรรมที่ 3.2.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
  - ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  - สมาชิกในกลุ่มศึกษารายละเอียดความรู้จากชุดความรู้
  - สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 3.2.1
  - สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  - สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 3.2.2 เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 3.2.2
  - ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที







### ใบกิจกรรมที่ 3.2.2

คำชี้แจง : เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 3.2 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ “การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” มาใช้ในการพัฒนา  
งานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการ  
ของนักศึกษาฝึกงาน
- การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ
- ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

## การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

## แนวคิด

การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นนับเป็นอีกหนึ่งลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี เพราะเมื่อผู้นำรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เขาก็จะสามารถคัดกรองเอาความคิดเห็นที่ดีที่สุดมาปฏิบัติซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากทั้งกับตัวเองและประชาชน ในขณะเดียวกัน หากผู้นำหลงตัวเอง มองว่าความคิดตัวเองสมบูรณ์แบบเบ็ดเสร็จ เขาและสังคมก็ต้องพลอยหมดโอกาสจะได้รับพลอยเมื่อดงามซึ่งบางที่อาจได้รับจากประชาชนชั้นต่ำสุดในสังคม ก็เป็นไปได้ในสังคมจะมีปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งปัญหาและความขัดแย้งนี้อาจเกิดมาจากบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กร และการแก้ไขปัญหาหรือหาข้อสรุปในประเด็นต่าง ๆ ย่อมจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้เช่นกัน เนื่องจากบุคคลมีภูมิหลังของครอบครัว การศึกษา และวิถีคิดที่แตกต่างกันการใช้อารมณ์หรือยึดความคิดของตนเองเป็นหลัก จะทำให้เกิดความไร้ระเบียบและรุนแรงได้ง่าย



ดังนั้นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ประชาชนในสังคมจะต้องเคารพความแตกต่างของผู้อื่น ไม่ยึดตัวเองเป็นใหญ่ มีการหาข้อยุติในลักษณะของการร่วมกันคิด และร่วมกันอภิปรายโดยใช้ข้อมูลอย่างรอบด้าน มีการพิจารณาเหตุผลของแต่ละฝ่ายด้วยใจเป็นธรรม ข้อเสนอของฝ่ายใดที่มีเหตุผลและมีความเป็นไปได้มากกว่าก็จะถูกนำไปปฏิบัติต่อไป

### ความสำคัญของการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

คนเราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกนี้ได้ เพียงแต่เราควรที่จะยอมรับให้ผู้อื่นมาอยู่ด้วยกับเราได้หรือไม่ เราควรที่จะรับฟังในความคิดของคนอื่นหรือเราควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้อื่นเข้ามาแชร์ในความคิดบ้างหรืออาจจะเปิดโอกาสให้ผู้อื่นเข้ามาให้ความคิดเห็นหรือว่าให้โอกาสเข้าได้พูดในสิ่งที่เขาคิดว่าถูกต้องหรือเห็นสมควร เราจะได้สิ่งใหม่เข้ามาในชีวิตได้อีกเยอะเหมือนกัน เช่น ในฝ่ายการตลาด มีการประชุมในระหว่างไตรมาสเกิดขึ้น เพื่อค้นหาว่าหันว่าทำไมผู้เข้าแข่งขันหรือคู่แข่ง มียอดขายมากยิ่งขึ้น ถ้ามีแต่ประธานในที่ประชุมพูดในสิ่งที่ตนเองรู้ งานนั้นอาจจะไม่ได้ข้อมูลอะไรเลย แต่ถ้ามีคนให้ความคิดเห็นหรือบอกว่าฝ่ายตรงข้ามใช้กลยุทธ์แจกของทดลองใช้ก่อน และมีส่วนลดเมื่อไปซื้อและโฆษณาตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าอาจจะมีคนให้ความเห็นว่าเราควรที่จะจัดให้มีกิจกรรมตามสถานศึกษาเพื่อกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายลูกค้าในกลุ่มนักศึกษา หรือว่าจะให้มีการจัดเพิ่มยอดขายได้อีกทางแต่ถ้าไม่มีคนที่ให้ความเห็นในที่ประชุมงานอาจจะไม่สามารถแก้ไขทันคู่แข่งหรือว่างานนั้นอาจจะขาดทุนไปเลยก็ได้

จึงเห็นได้ว่าการที่ยอมรับหรือรับฟังในความคิดเห็นของผู้อื่นจะทำให้งานของเราที่ทำได้ออกมาสู่ภายนอกเป็นที่ต้องการของตลาด หรือว่าจะเป็นข้อมูลที่ดีกว่าบุคคลอื่น ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก็มีส่วนทำให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จตามกันมา

การที่เราเปิดโอกาสให้ผู้อื่นเข้ามาแบ่งปันความคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอาจจะทำให้เรารู้สึกไม่ดี อาจจะกลัวว่าเขาจะมาแย่งผลงาน เราอาจทำให้การทำงานราบรื่นมากขึ้นในชีวิตประจำวันหรือการเรียนก็จะทำให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับกรณีที่มีเพื่อนร่วมงานแนะนำ บางครั้งเราอาจจะคิดว่าเขาอาจจะมาแย่งในตำแหน่งหน้าที่ของเรา แต่ถ้าเรามองโลกในแง่ดีเข้าอาจจะต้องการให้เราเป็นผู้นำหรือหัวหน้าที่ดีในอนาคตของการทำงานเพราะเขาก็เป็นลูกน้องยอมมองเห็นถึงจุดดีหรือจุดดีของเราได้ สิ่งนี้จึงสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วย

### ความหมายของการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

Laub (2003) กล่าวว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำใฝ่บริการ คือ การยอมรับในความสามารถของผู้อื่น โดยการเป็นผู้ฟังที่ดี ให้ความเคารพต่อความสามารถของผู้อื่นในการปฏิบัติงาน และไม่ตัดสินผู้อื่นอย่างไม่ยุติธรรม

Sprars (1998) การรับฟัง หมายถึง ผู้นำให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร และให้ความสำคัญและอุทิศตนอย่างยิ่งที่จะรับฟังคนอื่น ๆ เป็นการรับฟังเสียงจากภายในของเขา ทั้งที่ออกมาจากจิตใจ และการแสดงออกทางร่างกาย ฟังด้วยความตั้งใจ ฟังผู้อื่นด้วยความตั้งใจการฟังยังเป็นการหลอมรวมที่จะเข้าถึงจิตใจของผู้พูด การรับฟังเป็นการส่งเสริมที่จำเป็นต่อการเป็นผู้นำแบบใฝ่บริการ และสามารถตัดสินใจ เพื่อผู้นำสามารถสร้างแนวทางสิ่งที่เป็นความหวังขององค์กรและจะช่วยให้ความมุ่งหวังนั้นสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2531) กล่าวว่า ผู้นำต้องรู้จักฟัง เช่น พยายามฟังให้มากพูดเท่าที่จำเป็น แสดงความเอาใจใส่และตั้งใจเวลาฟัง ฟังเพื่อหาข้อยุติไม่ใช่เพื่อขัดแย้งหรือจับผิด ฟังให้ตลอดอย่าขัดจังหวะถ้าไม่จำเป็น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2537) กล่าวว่า ปราชญ์อริบตีต้องมีใจเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องสามารถอยู่ในความขัดแย้งอย่างมีเอกภาพได้ ตระหนักว่าตนเองต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนว่าสามารถส่งอิทธิพลในเชิงบวกหรือเชิงลบให้กับคนในสังคมได้ และที่สำคัญต้องไม่ทำสิ่งใดบนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เลวร้าย ไม่สร้างสรรคเพื่อแลกกับวัตถุสิ่งของหรือความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต บางประการ แต่เป็นผู้ที่ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมประจำชีวิตเสมอ

“การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่แสดงออกถึงการยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาและหาข้อยุติไม่ใช่เป็นไปเพื่อขัดแย้ง ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเคารพความคิดที่แตกต่าง

เป็นนักฟังที่ดี ฟังที่ดีไม่ได้หมายถึงแต่เพียงว่ามีอากัปกริยาของการ “ฟัง” เท่านั้น แต่ความหมายลึกซึ้งไปยิ่งกว่านั้นอีก คือ นำเอาความคิดของผู้อื่นมาดำริตริตรอง ที่ต้องเน้นเรื่องนี้เป็นพิเศษก็คือ สมาชิกต่างต้องการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของตนเอง และไม่คอยให้อีกโอกาสแก่ความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ในการประชุมที่ดี หรือในที่สาธารณะที่ดี ถ้าหากบุคคลยืนยั้นแต่จะขยายความคิดเห็นของตนโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ที่ประชุม นั้น หรือสาธารณะนั้น ก็ย่อมจะมีแต่ความอลเวง และในที่สุดนำไปสู่ความแตกแยก และแตกหัก การรับฟังและดำริตริตรองความคิดเห็นของผู้อื่น ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง

เคารพศักดิ์ศรีผู้อื่น เปิดโอกาสให้สมาชิกของสังคมแสดง ความคิดเห็น แต่การแสดงความคิดเห็นของคนเรานั้น ถ้าเป็นไปในลักษณะรุนแรง ไม่ให้ความเคารพใน ความคิดและศักดิ์ศรีของผู้อื่น ก็จะทำให้ชักนำไปสู่การขัดแย้งที่รุนแรงเกินขอบเขต สมาชิกจึง ต้องให้เกียรติแก่ความคิดและบุคคลทุก ๆ คน ไม่ว่าเขาเหล่านั้นจะมีชาติกำเนิด หรือฐานะ สังคมใด ๆ หรือแม้แต่นั้นจะเป็นผู้คัดค้านความคิดเห็นของตนเอง หรือแม้ผู้นั้นจะถูก กล่าวหาในคดีอาญา ตามหลักของกฎหมายก็ยังให้ถือว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกว่าจะได้พิสูจน์ กันทางศาลแล้วว่าเป็นผู้กระทำผิดจริง ๆ การให้เกียรติแก่ฝ่ายค้านและเคารพในความคิด และศักดิ์ศรีของผู้อื่น

ไม่ฝืนมติของคนส่วนใหญ่ ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เปิดโอกาส ให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นได้ เคารพในสิทธิของคนส่วนน้อย และส่งเสริมให้เกิดฝ่ายค้าน เช่นในอังกฤษเรียกพรรคฝ่ายค้านว่า “ฝ่ายค้านที่ภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระบรมราชินีนาถ” อย่างไรก็ตามการให้สิทธิแก่คนส่วนน้อย และการให้อีกโอกาสแก่ทุก ๆ คน ที่จะแสดงความคิดเห็นแตกต่างกันนี้ มิได้หมายความว่าส่งเสริมให้ทุก ๆ คนปฏิบัติ ขัดขืนต่อมติของคนส่วนมาก หรือของส่วนรวม “ความคิด” และ “การปฏิบัติ” ย่อมจะแยก จากกัน ความคิดใดเป็นที่ยอมรับของคนส่วนมากในที่ประชุมหรือในสังคมและได้ผ่าน ออกมา ในรูปของกฎหมายก็ดี หรือบัญญัติของที่ประชุมก็ดี ย่อมถือได้ว่าเป็นแนวทางที่ จะต้องยึดถือปฏิบัติเคร่งครัด ผู้มีความคิดเห็นแตกต่างย่อมคิดได้และชักชวนให้ผู้อื่นให้เห็น คล้อยตามได้ แต่ตราบใดที่กฎหมายนั้นหรือญัตตินั้นยังไม่เปลี่ยนแปลง ตราบนั้นก็ต้อง

ยึดถือปฏิบัติตาม หลักการข้อนี้ของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยมักเรียกกันสั้น ๆ ว่าหลักของการปกครองของเสียงส่วนมาก และสงวนสิทธิของคนส่วนน้อย

ไผ่เหตุผล การยึดถือเหตุผลเป็นแนวทางประพฤติดุปฏิบัติ ย่อมถือว่าเป็นหลักการขั้นมูลฐานของสังคมอารยะ ถ้าหากมนุษย์ไม่ยึดถือเหตุผลเป็นหลักของกฎหมาย มนุษย์ก็มักจะกลับไปอยู่ในสภาวะธรรมชาติ และดำเนินตามกฎหมายของสัตว์ป่าซึ่งมอบความเป็นใหญ่ให้แก่ผู้มีกำลังเขี้ยวเล็บ ที่ดีที่สุด ความยุติธรรมจึงเกิดขึ้นไม่ได้ เพราะความยุติธรรมตั้งอยู่บนรากฐานของเหตุผล เหตุผลจึงเป็นวิถีทางที่จะไกลเกลี่ยความขัดแย้งของกลุ่มชน เหตุผลคือสมอเรือของประชาธิปไตย ขาดเหตุผลหรือสมอเรือนี้เมื่อใด เรือลำน้อยนี้ก็จะล่องลอยไปตามกระแสคลื่นกระแสลมของอิทธิพลต่าง ๆ ที่แอบแฝงอยู่ในสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



### ใบกิจกรรมที่ 3.3.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาคำรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาคำรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 3.3.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 3.3.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 3.3.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





### ใบกิจกรรมที่ 3.3.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 3.3 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ
- รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.4

### การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

#### แนวคิด

การเคารพให้เกียรติเป็นมากกว่าการนำเอาทักษะการเรียนรู้และความประพฤติ มารวมกัน ความสามารถที่จะเคารพผู้อื่นได้นั้นถือเป็นเรื่องของทัศนคติ เป็นวิธีการมองเห็น ผู้อื่นในโลกโดยมีรากฐานมาจากความจริงใจและการนับถือในเชิงบวกต่อบุคคลที่มีความ แตกต่างกัน มีความสามารถ มีภูมิหลัง มีความคิดเห็น และมีประสบการณ์ที่แตกต่างจาก ของตนเอง อย่างนำคำว่าเคารพไปปะปนกับคำว่า การเชื่อฟังหรือการอดกลั้น เนื่องจาก พฤติกรรมทั้งสองอย่างนั้นไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกด้านบวกแต่อย่างใด แท้จริงแล้วการ เชื่อฟังและการอดกลั้นมีความหมายไปในทางที่แสดงออกถึงการสูญเสียมากกว่า ซึ่ง ตรงกันข้ามกับการเคารพให้เกียรติจุดสำคัญก็คือ การเคารพผู้อื่นเป็นการเห็นคุณค่าอย่าง แท้จริงในวัฒนธรรม ศาสนา การปฏิบัติ และความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างจากตนเอง เมื่อได้ ฝึกฝนที่จะเคารพผู้อื่น ก็จะสามารถมองเห็นได้ว่าความหลากหลายเป็นจุดแข็งและ สามารถนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและสร้าง สัมพันธภาพ

#### ความสำคัญของการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องให้ความสำคัญกับผู้อื่นก่อน เห็นคุณค่า ของผู้อื่น การพูดคุยต้องเน้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคู่สนทนา หรือคนที่คุณต้องการจะ สัมพันธ์ด้วย

การเห็นคุณค่าของความหลากหลายเริ่มต้นด้วยการเข้าใจความหมาย และ สามารถบอกได้ว่าความหลากหลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ได้อย่างไร ความ หลากหลายอยู่รอบตัวเรา และเราก็อยู่ท่ามกลางความ หลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น ความ แตกต่างทางภาษา เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา ความเชื่อ อายุ วัฒนธรรม ประเพณี ความสามารถทางด้าน ร่างกายและสติปัญญา โครงสร้างครอบครัว

สถานการณ์ทางสังคมและ เศรษฐกิจ หรืออุดมการณ์ความหลากหลายหมายถึง การนำเอาความ แตกต่างของแต่ละบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์และมีความพิเศษมารวมไว้ด้วยกัน สิ่งสำคัญของความหลากหลายคือการเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยให้คุณค่าและให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้เรามีความเอกลักษณ์และมีแตกต่าง

### ความหมายของการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

Laub (1999) กล่าวถึง การเห็นคุณค่าของผู้อื่นว่า ผู้นำแบบไฟ่บริการที่อุทิศตนเอง มีความเชื่อมั่นในผู้อื่น ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้อื่น ยอมรับในความสามารถของผู้อื่นและเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีคุณลักษณะดังนี้ความเชื่อมั่นในคนอื่น การรับใช้ความต้องการของคนอื่นของก่อนความต้องการของตนเอง และการยอมรับในความสามารถผู้อื่น เป็นผู้รับฟัง

Spears (1998) กล่าวว่า ผู้นำไฟ่บริการมีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นอย่างจริงจัง เปิดใจและจงใจผู้อื่นก่อให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อใจของคน มีความมุ่งมั่นที่จะเข้าใจและเห็นอกเห็นใจคนอื่น ๆ ยอมรับและเข้าใจในความแตกต่างทางด้านความคิด ความสามารถ และพฤติกรรมที่แสดง ออกของแต่ละบุคคล มีทัศนคติที่ดี แสดงออกถึงความห่วงใยในบุคคล สามารถแก้ปัญหาขององค์กรโดยการมองสถานการณ์ในการจากมุมมองของแต่ละบุคคล บนพื้นฐานของการเห็นอกเห็นใจ

Dennis (2004) กล่าวว่า ความรักของผู้นำไฟ่บริการนั้นเป็นความห่วงใยผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นรู้สึกถึงความสำคัญและคุณค่าในตัวบุคคล และให้ความสนใจในชีวิตมากขึ้น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2537) กล่าวว่า ปราชญ์อาชีพดีต้องเป็นคนที่มองออกจากตนเอง พร้อมกับยอมถ่อมตัวเปิดกว้างรับรู้และศึกษาจากผู้อื่น รวบรวมแนวความคิดจากแหล่งต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อนำมาประกอบในการสร้างสรรค์ผลงาน ความคิดใหม่เพื่อช่วยสังคมด้วยใจห่วงใยและปรารถนาดีต่อส่วนรวม ปรารถนาให้สังคมดีขึ้นโดยนำวิชาการที่มีไปปรับใช้ประเทศชาติ

“การเห็นคุณค่าของผู้อื่น” หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีความเชื่อมั่น ยอมรับในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า โดยให้การบริการความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

เมื่อเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มแล้ว ก็จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมที่มนุษย์แต่ละคนแสดงออกทั้งโดยส่วนตัวและขณะอยู่ในกลุ่ม ซึ่งในชีวิตประจำวันของเราต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างเขาและเราตลอด เวลา

วิธีการที่จะทำให้เราเข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้นและสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขก็คือการยอมรับในความแตกต่างของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเองและมีความแตกต่างกันทั้งสถานภาพ ภูมิหลัง ค่านิยม การอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว หากเรายอมรับเราต้องหลักการข้อนี้ได้ เราก็จะคาดหวังจากผู้อื่นให้เป็นอย่างที่เราต้องการน้อยลง

การยอมรับในความสามารถของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นที่ดียิ่งขึ้นเสมอ แต่บางครั้งขาดโอกาส ความรู้และแรงกระตุ้น ดังนั้นหากมีการให้โอกาสกับเขาได้แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจของกลุ่ม กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ก็จะทำให้กลุ่มได้ประโยชน์จากเขาและมีความรู้สึกที่ดีร่วมกัน

การยอมรับในศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นพื้นฐาน ดังนั้นหากจะให้เกิดความเปลี่ยนแปลงความคิดและการกระทำใด ๆ ก็ตาม ก็จะต้องเริ่มต้นขึ้นจากความต้องการของคน ๆ นั้นเป็นสำคัญโดยเขาต้องตระหนักและเกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง

ดังนั้นหากต้องการให้ความสัมพันธ์ระหว่างเราและผู้อื่นเป็นไปด้วยดี ควรเริ่มต้นจากการยอมรับในศักดิ์ศรี ไม่ใช่คำพูดหรือกริยาในอันที่จะลดคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้อื่น

### ใบกิจกรรมที่ 3.4.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ

การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน

3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้

4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 3.4.1

5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม

6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้

3.4.2 เป็นของกลุ่ม

7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 3.4.2

8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบบันทึกความรู้ 3.4.2

สรุปองค์ความรู้จากชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 3.4 ร่วมกันและบันทึกผล  
(นำเสนอ 5 นาที)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ใบกิจกรรมที่ 3.4.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 3.4 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การเห็นคุณค่าของผู้อื่น”** มาใช้ในการพัฒนา  
งานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงาน  
และผู้อื่น
- มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความ  
ต้องการของตนเอง
- มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

หน่วยพัฒนาที่ 4  
การตระหนักรู้ (Awareness)



นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกิรณ  
นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แนวคิดหลัก

การตระหนักรู้ เป็นเรื่องของการมองเห็นถึงความสำคัญ ในปัญหาหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้น รวมถึงความพร้อมที่จะทำงานในกิจกรรมต่าง ๆ ดังที่ Runes (1971) ได้ให้คำจำกัดความของการตระหนักรู้ว่า เป็นการกระทำที่เกิดจากความสำนึก เช่นเดียวกับ Wolman (1973) ที่ให้ความหมายการตระหนักรู้ว่าเป็นภาวะการณ์ที่บุคคลเข้าใจหรือสำนึกถึงบางสิ่งบางอย่างของเหตุการณ์หรือประสบการณ์

**การตระหนักรู้ (Awareness):** เข้าใจในคุณค่าและความรู้สึกของตนเอง รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเป็นอย่างดี

การตระหนักรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) จะทำให้ความเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้มี ความแข็งแกร่งมากขึ้น การตระหนักรู้และยอมรับตนเองเป็นสิ่ง ที่ทำลายผู้นำเพราะอาจทำให้รู้สึกไม่ดีและยอมรับตนเองไม่ได้ การที่ไม่รู้จึงทำให้รู้สึกว่ามีความมั่นคงภายในได้มากกว่า ผู้นำจึงต้องสามารถที่จะขจัดความรู้สึกกลัวต่อการที่จะรับรู้ตัวตนของตนเองเป็นอย่างไร เพราะแน่นอนยอมรับต้องมีทั้งข้อดีและข้อด้อย แต่ถ้าเราสามารถนำข้อดีออกมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ และปรับปรุงข้อด้อยให้น้อยลงและปรับเปลี่ยนข้อด้อยให้เป็นข้อดีให้มากขึ้นในที่สุดจะทำให้เป็นที่ยอมรับและรักใคร่จากผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นยอมทำตามในสิ่งต่าง ๆ ได้โดยง่าย การเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

## จุดประสงค์ประจำหน่วย

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีทักษะภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

## สาระเนื้อหา

สาระที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้

สาระที่ 2 ทักษะการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้

## หน่วยการพัฒนา

### หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา

#### สาระการพัฒนา

(1) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้จัด  
สิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ

(2) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไข  
ปัญหานั้นๆ

### หน่วยย่อยที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจ

#### สาระการพัฒนา

(1) ความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

(2) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจน  
ขั้นตอนวิธีการในการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

### หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล

#### สาระการพัฒนา

(1) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของ  
ผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต

(2) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับ  
เศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต

### หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้

#### สาระการพัฒนา

(1) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

(2) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

เวลา 2 ชั่วโมง

## แนวการดำเนินกิจกรรม

1. ศึกษาหาความรู้จากชุดการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา

หน่วยย่อยที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจ

หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล

หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้

2. ทำกิจกรรมตามที่กำหนด
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
4. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาฝึกงานคนอื่น ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

#### สื่อ / แหล่งเรียนรู้

1. ชุดการเรียนรู้
2. ใบกิจกรรม
3. ใบบันทึกความรู้

#### การวัดและประเมินผล

1. ผู้เข้ารับการพัฒนาประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
2. ประเมินจากชิ้นงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

## กิจกรรม

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ  
ด้านการตระหนักรู้

### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้ บริการด้านการตระหนักรู้
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านการตระหนักรู้

### กิจกรรม

- ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 7 คน เลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม
- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 4 การตระหนักรู้ (Awareness)
- ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
- สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจ
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้
- สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
- สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรม
- ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที



## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.1

### ความสามารถในการเผชิญปัญหา

#### แนวคิด

ปัจจุบันมนุษย์ได้ตระหนักเพิ่มมากขึ้นว่า การที่บุคคล จะประสบความสำเร็จได้ ทั้งในด้านการเรียน การงาน หรือการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม จะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างเป็นส่วนประกอบ โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่บุคคลจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีคุณภาพนั้น จะต้องได้รับการฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถและทักษะต่าง ๆ ภายใต้สภาวะการแข่งขันกันสูง ความรู้ด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียวจึงไม่พอที่จะทำให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้และการที่มนุษย์จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับสติปัญญาเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ เท่านั้น ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องของการเข้าสังคม ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรับรู้อารมณ์ของตนเอง การจัดการกับอารมณ์และความตึงเครียด

#### ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญปัญหา

ความสามารถในการเผชิญปัญหา นอกจากจะนำมาใช้ในระดับบุคคลแล้ว ยังสามารถที่จะนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในระดับทีมงาน ครอบครัว ชุมชน วัฒนธรรมและสังคม รวมทั้งยังสามารถพยากรณ์ความสำเร็จต่าง ๆ ได้ดังนี้ (Stoltz, 1997)

- 1) ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
- 2) แรงจูงใจ (Motivation)
- 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- 4) การเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- 5) การเรียนรู้ (Learning)
- 6) การมีอำนาจ (Empowerment)
- 7) กำลังงาน (Energy)
- 8) ความหวัง (Hope)
- 9) ความสุข ความเข้มแข็ง
- 10) สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional Health)
- 11) สุขภาพทางกาย (Physical Health)
- 12) การยืนหยัด (Persistence)
- 13) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)
- 14) การพัฒนาการ (Improvement over time)
- 15) ทักษะคติ (Attitude)
- 16) การมีอายุที่ยืนยาว (Longevity) และ
- 17) การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง (Response to change)

### ความหมายของความสามารถในการเผชิญปัญหา

Lazarus and Folkman (1984) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้ให้คำจำกัดความว่าเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทาย เช่น การสูญเสีย การถูกคุกคามหรือถูกทำร้าย บุคคลจะต้องตอบโต้โดยตรงเพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น การโต้ตอบดังกล่าวเรียกว่า “การเผชิญปัญหา (Coping)”

Paul G. Stoltz (1997) ได้ให้ความหมายความสามารถในการเผชิญปัญหาว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในเวลาที่ต้องเผชิญกับความยากลำบาก โดยผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูงจะเข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แม้จะแพ้แต่ก็สามารถลุกขึ้นมาสู้ได้ใหม่ ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเผชิญกับปัญหาความยากลำบากก็จะยอมแพ้ ได้โดยง่าย

Kumbannaruk, Maetheepokul และ Asawathaweewoon (2011) ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญปัญหาว่า เซาวันในการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการควบคุมปัญหา การรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาจากปัจจัยภายนอก ความรับผิดชอบต่อปัญหาและความอดทนต่อปัญหาโดยไม่ ปล่อยให้ยึดเยื้อเกินความจำเป็น

“ความสามารถในการเผชิญปัญหา” หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ได้ปฏิบัติตนหรือแสดงออกโดยการใช้ความสามารถหรือความพยายามเพื่อขจัดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หรือสิ่งคุกคามทั้งในตัวตนและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานด้วยการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหา

ความสามารถในการเผชิญปัญหา ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) เป็นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือความลำบาก ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการนำเอารูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต คนที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีจิตใจเข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ แม้จะพ่ายแพ้หรือล้มเหลวก็สามารถต่อสู้หรือเอาชนะได้

การเผชิญปัญหาโดยวิธีมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem oriented methods) ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้น การแก้ไขปัญหานี้ อาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหาและมุ่งแก้ไขที่ตนเองหรือยอมรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์นั้นดีขึ้น เป็นกลวิธีที่ใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ 1) การหาข้อมูลเพิ่มเติม 2) การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น 3) การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างทันท่วงที 4) การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และ 5) การนำเอาประสบการณ์ที่เคยใช้ได้ผลในอดีตมารวมแก้ไขปัญห

Pearlin and Schooler (1978) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไว้ 3 แบบ ได้แก่ 1) เหตุการณ์ไม่ให้ความรุนแรงยิ่งขึ้น เป็นวิธีการที่ใช้กันทั่วไป โดยเฉพาะถ้าเหตุการณ์นั้นไม่มีความรุนแรงมากนักก็จะใช้ได้ผลดี ได้แก่ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) การมองเห็นเป็นเรื่องเล็ก (Minimization) เป็นต้น 2) สร้างกันชนระหว่างตนเองและสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (Repression) เป็นต้น 3) การเรียนรู้ที่จะจัดการกับความเครียดนั้น (The crisis management strategy) ได้แก่ การค้นหาข้อมูลและแหล่งความช่วยเหลือ (Information seeking) การยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เป็นต้น

### ใบกิจกรรมที่ 4.1.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
ความสามารถในการเผชิญปัญหา

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหา
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหา

#### กิจกรรม

- สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา
  - ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  - สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้
  - สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 4.1.1
  - สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  - สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 4.1.2
- เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 4.1.2
  - ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที



ใบบันทึกความรู้ 4.1.2

สรุปองค์ความรู้จากชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.1 ร่วมกันและบันทึกผล  
(นำเสนอ 5 นาที)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ใบกิจกรรมที่ 4.1.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 4.1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความสามารถในการเผชิญปัญหา

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“ความสามารถในการเผชิญปัญหา”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้จัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ

ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ

## ความรู้ความเข้าใจ

### แนวคิด

ความรู้ (Knowledge or Recall) เป็นการเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำ และการระลึกได้ต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ เป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระ แก่กันไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อน และมีความสัมพันธ์กัน และความเข้าใจ (Comprehensive or Understanding) เป็นความสามารถทางสติปัญญาที่เกี่ยวกับการสื่อความหมายในลักษณะของการตีความ แปรความ และสรุปเพื่อทำนาย

### ความสำคัญของความรู้ความเข้าใจ

คำว่าความรู้นั้น นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยนัยได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้นี้ เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐานเป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น เป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปล



ความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

### ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ได้ให้ความหมาย ความรู้<sup>๑</sup> ว่าเป็น สิ่งสั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติการและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา และ The Modern American Dictionary (Wikstrom & Normann, 1994, p. 9) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้อย่างแตกต่างกัน 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (Principles) 2) ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known) และ 3) ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness) ในระบบข้อมูลข่าวสารพจนานุกรม The Lexicon Webster (Encyclopedia Edition, 1997, p. 231) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้อย่าง เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคลซึ่งได้จากการสังเกต จากประสบการณ์หรือการรายงานการรับรู้ข้อเท็จจริง เหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

Good (1973) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง มวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลจากการศึกษาข้อเท็จจริงปรากฏการณ์และรายละเอียดต่าง ๆ โดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สำหรับความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการจับใจความ ได้แก่ การแปลตีความและขยายความในเรื่องนั้น ผู้ที่มีความเข้าใจจะต้องรู้ความหมาย และรายละเอียดของเรื่องนั้นสามารถอธิบายได้ด้วยตนเอง

“ความรู้ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ การจำและการคิดประมวลข้อมูลจากประสบการณ์ จนเกิดความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นและบอกได้ว่าคืออะไร หมายถึง

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom และ Normann, 1994) ดังนี้

**ความรู้** คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (principles)...ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known) ความรู้... คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

**ความเข้าใจ (Comprehension)** หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ โดยแยกออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลาย ๆ อันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปยอดเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้นหรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกี่ยวเนื่องจากข้อมูล

### ใบกิจกรรมที่ 4.2.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
ความรู้ความเข้าใจ

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจ
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาองค์ความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 4.2.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 4.2.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 4.2.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 4.2.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 4.2 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความรู้ความเข้าใจ

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“ความรู้ความเข้าใจ”** มาใช้ในการพัฒนางาน หรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.3

### การมองการณ์ไกล

#### แนวคิด

การมองการณ์ไกล (Foresight) คือ การแลเห็นล่วงหน้าเป็นคุณสมบัติที่ทำให้ผู้นำแบบไฟ่บริการเข้าใจบทเรียนจากอดีต ความจริงแห่งปัจจุบันและเหตุการณ์ที่จะตามมาในอนาคต เมื่อจะตัดสินใจสิ่งเหล่านี้เกิดจากญาณภายในนี้เอง นอกจากนี้การมองการณ์ไกลมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการมองอย่างลึกซึ้ง ในหัวข้อข้างบนคุณลักษณะนี้เองที่ช่วยให้ผู้นำไฟ่บริการสามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงในปัจจุบันและความน่าจะเป็นของการตัดสินใจสำหรับอนาคต การมองการณ์ไกล ประสบการณ์ความยากลำบากต่าง ๆ กลายเป็นบทเรียนที่ล้ำค่า ถ้าความยากลำบากนั้นไม่ได้ถูกใช้เป็นไม้แบบในการสร้างองค์กรหรือตัวบุคคลนั้น ๆ แล้วไซ้ร การหลีกเลี่ยง การไขว่เขว ก็จะไม่ครอบครององค์กรนั้นแทน

#### ความสำคัญของการมองการณ์ไกล

การมองการณ์ไกล (Foresight): มีความหยั่งรู้และเชื่อมโยง เหตุการณ์ในอดีตถึงปัจจุบันและต่อไปยังอนาคตได้ การมองการณ์ไกลเป็นคุณลักษณะที่เป็นสัญชาตญาณของผู้นำแบบผู้รับใช้ที่มีการทำความเข้าใจกับบทเรียนที่ ผ่านมาในอดีตและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปัจจุบัน และเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในอนาคต ผู้นำควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันให้สามารถก้าวต่อเนืองไปยังอนาคตได้

### ความหมายของการมองการณ์ไกล

Thompson (2005) ให้ความหมายของการมองการณ์ไกล เป็นคุณสมบัติที่ทำให้ผู้นำเข้าใจถึงความเป็นจริง จากบทเรียนในอดีตและความเป็นจริงในปัจจุบัน และสามารถรับรู้ถึงผลของการตัดสินใจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การมองการณ์ไกลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณ ผู้นำจำเป็นต้องตระหนักรู้ตลอดเวลาว่า ปัจจุบัน เป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต

Wong (2005) การมองการณ์ไกล หมายถึง การใช้บทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงของปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ของการตัดสินใจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้นำที่ไม่สามารถแสดงวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนจะประสบความสำเร็จได้ยากอันเนื่องจากบุคลากรในองค์กรขาดทิศทางและแรงจูงใจในการทำงาน

Abel (2002) กล่าวว่า การมองการณ์ไกลพร้อมทั้งการเตรียมการสำหรับอนาคตและการสร้างความคิด (มโนคติ) มีความคล้ายคลึงกัน การมองการณ์ไกล ช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ยากลำบาก ผู้นำใฝ่บริการได้รับความมั่นใจและความรู้จาก กระบวนการการตัดสินใจเพราะผู้ร่วมงานได้เกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาด

Livovich (1999) เชื่อว่าลักษณะเฉพาะที่สำคัญของผู้นำใฝ่บริการมีความหมายที่สอดคล้องกับการสร้างความคิด คือ ความสามารถที่จะมองเห็นการณ์ไกลว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับ เหตุการณ์นั้น ๆ ไม่ใช่สิ่งง่าย ๆ ที่จะอธิบาย (คาดการณ์) ได้อย่างชัดเจน แต่ถึงง่ายที่จะพิสูจน์เราจะรู้ก็ต่อเมื่อเราเห็นการมองการณ์ไกลเป็นลักษณะเฉพาะที่ช่วยผู้นำใฝ่บริการให้เข้าใจถึงบทเรียนในอดีต ความเป็นจริงในปัจจุบันและผลที่จะตามมาในอนาคต และยังเป็นอะไรที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับการหยั่งรู้ โดยสัญชาตญาณอีกด้วย

“การมองการณ์ไกล” หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยมีข้อมูลจากอดีตหรือประสบการณ์เดิมเป็นพื้นฐานในการคาดการณ์อนาคต เช่น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต การสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ เศรษฐกิจในอนาคต



### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการมองการณ์ไกล

Abel (2000) กล่าวว่า การมองการณ์ไกลพร้อมทั้งการเตรียมการสำหรับอนาคตและการสร้างความคิด (มโนคติ) มีความคล้ายคลึงกัน การมองการณ์ไกลช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ยากลำบาก ผู้นำไฟบริการได้รับความมั่นใจและความรู้จากกระบวนการการตัดสินใจเพราะผู้ร่วมงานได้เกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาด

Livovich (1999) เชื่อว่าลักษณะเฉพาะที่สำคัญของผู้นำไฟบริการมี ความหมายที่สอดคล้องกับการสร้างความคิด คือ ความสามารถที่จะมองเห็นการณ์ไกลว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเหตุการณ์นั้น ๆ ไม่ใช่สิ่งง่าย ๆ ที่จะอธิบาย (คาดการณ์) ได้อย่างชัดเจน แต่ถึงอย่างไรจะพิสูจน์ เราจะรู้ก็ต่อเมื่อเราเห็นการมองการณ์ไกลเป็นลักษณะเฉพาะที่ช่วยผู้นำแบบผู้รับใช้ให้เข้าใจถึงบทเรียนในอดีต ความจริงในปัจจุบันและผลที่จะตามมาในอนาคต และยังเป็นอะไรที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับการหยั่งรู้โดยสัญชาตญาณอีกด้วย ดังนั้นเราสามารถสรุปได้ว่า การมองการณ์ไกลเป็นลักษณะเฉพาะประการหนึ่งที่ผู้นำไฟบริการมีมาแต่กำเนิด ส่วนลักษณะ เฉพาะอื่น ๆ นั้นสามารถพัฒนาได้ อย่างไรก็ตามยังไม่ค่อยมีผู้เชี่ยวชาญความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ล่วงหน้าไว้อย่างกว้างขวาง ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในขอบข่ายของการเป็นผู้นำ แต่เป็นหัวข้อที่ควรได้รับความสนใจอย่างยิ่ง

Greenleaf (1977) เชื่อมั่นว่าผู้นำควรได้รับการพิจารณาว่าเป็นบุคคลที่ผิดจรรยาบรรณ ถ้าพวกเขาพลาดที่จะนำความสามารถในการมองการณ์ไกลมาใช้ให้เกิดประโยชน์และพลาดที่จะกระทำอย่างสร้างสรรค์ทั้ง ๆ ที่มีเสรีภาพที่จะกระทำได้ ไม่มีใครสามารถพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำไฟบริการได้ ถ้าบุคคลนั้นไม่มีความสามารถในการมองการณ์ไกล วิธีทดลองทำเมื่อผิดพลาดก็ทำซ้ำใหม่ เรียกร้องความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับการมองการณ์ไกลนี้ การจัดเตรียมข้อมูลที่กว้างขวางแก่ผู้นำเกี่ยวกับการมองอนาคตอย่างชัดเจนโดยการใช้ยุทธวิธีที่แน่ชัดและการพิจารณาไตร่ตรองที่ฉับไว

### ใบกิจกรรมที่ 4.3.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
การมองการณ์ไกล

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับการมองการณ์ไกล
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการมองการณ์ไกล

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.3 การมองการณ์ไกล
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 4.3.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 4.3.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 4.3.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 4.3.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 4.3 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการมองการณ์ไกล

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การมองการณ์ไกล”** มาใช้ในการพัฒนางาน หรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์  
แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต

มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความ  
ต้องการของลูกค้าในอนาคต

## การรับรู้

## แนวคิด

การรับรู้ คือ ขบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่สิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึกและถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมาย โดยใช้ความรู้ประสบการณ์และความเข้าใจของบุคคล (Bernstein, 1999)

การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (perception is learned) ดังนั้น ถ้าขาดการเรียนรู้หรือประสบการณ์จะมีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้น พฤติกรรมการรับรู้ เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่อเนื่องจากการรู้สึกสัมผัสรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในกระบวนการรู้สึก เมื่อเครื่องรับหรืออวัยวะรับสัมผัสสัมผัส สิ่งเร้า เราจะเกิดความรู้สึกแล้วส่งความรู้สึกนั้นไปตีความ หรือแปลความหมาย กลายเป็นการรับรู้ การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 1) การสัมผัส
- 2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า
- 3) การแปลความหมายจากการสัมผัส และ
- 4) การใช้ความรู้เดิมหรือการใช้ประสบการณ์เพื่อแปลความหมาย

## ความสำคัญของการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับการรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการและเจตคติเป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือการรับสัมผัสการแปลความหมายและอารมณ์

## ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็น ในสิ่งแวดล้อมหรือแปลความหมายของมนุษย์ที่ได้จากความรู้สึกสัมผัสเมื่อสิ่งเร้ามากระทบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งประกอบด้วย การมองเห็นจากดวงตา การได้ยินจากหู การได้กลิ่นจากจมูก การชิมรสจากลิ้น และการสัมผัสจากอวัยวะต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยการจำแนกคัดเลือก วิเคราะห์ด้วยระบบการทำงานของภาวะร่างกาย เทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความทรงจำให้กลายเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย จดจำ ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการรับรู้ต่อไป (ฉัญชนก พิสุทธิธีรติการุณย์, 2551, หน้า 27)

Chaplin (1985) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการภายในของบุคคลที่สามารถตระหนักได้ เป็นการรับความรู้สึกและให้ความหมายโดยประมวลเข้ากับเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งต้องอาศัยการวินิจฉัยเป็นความสามารถของมนุษย์ในการพินิจพิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาประเินร่วมกัน การรับรู้เป็นเอกภาพ (Universal) ดังที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนสามารถรับรู้ต่อบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เกิดจนตาย โดยจัดเรียงลำดับจากรูปธรรมและให้ความหมายต่อสิ่งเร้าหลังจากนั้นก็เก็บเข้าไว้ในความทรงจำของแต่ละบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้าเดิมอีกครั้งมนุษย์ก็จะดึงเอาประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการพิจารณา และให้ความหมายต่อสิ่งเร้าเช่นเดียวกับที่ผ่านมาซึ่งก็คือการรับรู้ของบุคคล

- 1) การรับรู้เป็นสิ่งที่บุคคลเลือกเฉพาะสำหรับตัวเอง (Elective and Subjective) แม้ว่าจะเป็นการรับรู้ในเหตุการณ์เดียวกัน แต่เราไม่สามารถจะสรุปได้ว่าแต่ละบุคคลจะรับรู้ในเหตุการณ์นั้นเหมือนกัน เนื่องจากบุคคลย่อมมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
- 2) การรับรู้เป็นสิ่งที่แสดงออกในภาวะปัจจุบัน (Action oriented in the present) เนื่องจากข้อมูลที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมตลอด เวลาทำให้บุคคลต้องมีการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดการเรียนรู้ควบคู่กันไปด้วยเสมอ
- 3) การรับรู้เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีเป้าหมายแน่นอน (Transaction) เราสามารถสังเกตถึงการรับรู้ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีการแสดงระหว่าง บุคคลหลายคน หรือภายในกลุ่มจึงจะทำให้มองเห็นได้ชัดว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ในสถานการณ์นั้นอย่างไร

พจนานุกรมของ New Webster's Dictionary (1975, p. 512) ได้ให้นิยามว่าการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

Garrison and Magoon (1972) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็น กระบวนการซึ่งสมองตีความหมาย หรือแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อมทำให้บุคคลทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้น เป็นอย่างไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร และการที่บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ

สุรางค์ จันทร์เอม (2518) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้เป็น ข้อ ๆ ไว้ดังนี้

- 1) การรับรู้ คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
- 2) การรับรู้ คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัย อวัยวะรับสัมผัสเป็นสื่อกลาง และ
- 3) การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองของสิ่งเร้า

การรับรู้ หมายถึง ความสามารถส่วนตัวของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในการใช้ประสาทสัมผัสของตนเองแปลความหมายจากสิ่งเร้า โดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวช่วยในการแปลความหมายนั้น

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ เลือกจัดประเภท และแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นประสาทรับสัมผัส และพาตึงข้อมูลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจะตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอย่างไร ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของกระบวนการรับรู้นี้ และยังกล่าวอีกว่าการรับรู้ ทำให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง บุคคลอื่น สิ่งของและเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมในโลกแห่งความเป็นจริง การรับรู้ให้ความหมายหรือความสำคัญต่อบุคคลนั้น และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม ออกแต่ละบุคคล มีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เดียวกันได้แตกต่างกันไปตาม ประสบการณ์ กาลเวลา ความสนใจ ความต้องการ สภาวะอารมณ์เป้าหมาย สถานภาพ บทบาทของตนในครอบครัว โลก ของงาน และสันวนการส่วนบุคคล การรับรู้และการแปลความหมายของสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ เช่น ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ความจำประสบการณ์ สภาพอารมณ์ความ คาดหวังความเชื่อ ทศนคติสติปัญญา จิตสำนึกวุฒิภาวะและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น



การรับรู้ คือ กระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะ ถ้าปราศจากการรับรู้แล้ว บุคคลไม่มีความจำ ความคิด หรือการเรียนรู้การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ นั้นประกอบด้วยขั้นตอน คือ เมื่อบุคคลรับพลังจากสิ่งเร้าซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัสแล้วประสาท สัมผัสจะส่งรหัสพลังงานผ่านเส้นประสาท และเส้นประสาทจะสร้างข้อมูลต่อไปยังสมอง ซึ่งขั้น สุดท้ายของกระบวนการการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ

### ใบกิจกรรมที่ 4.4.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการรับรู้

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับการรับรู้

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 4.4 การรับรู้
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 4.4.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้

#### 4.4.2 เป็นของกลม

7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 4.4.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 4.4.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 4.4 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการรับรู้

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“การรับรู้”** มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

หน่วยพัฒนาที่ 5  
ความซื่อสัตย์ (Integrity)



นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกิจรณ์  
นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แนวคิดหลัก

ความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญและเป็นที่ต้องการในทุกองค์การ ซึ่งความซื่อสัตย์นอกจากจะหมายถึงการรักษาความลับ ผลประโยชน์ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทแล้ว ความซื่อสัตย์ยังหมายรวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจากความเป็นจริง และการปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎของบริษัท และยังพบว่าอีกว่ามีหลายองค์การได้กำหนดความซื่อสัตย์เป็นวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หรือคุณค่าร่วม (Core Value) ที่เกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อที่อยากให้นักศึกษาฝึกงานทุกคนปฏิบัติตาม ความซื่อสัตย์ในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) ของตัวคุณเองที่คนอื่นมองหรือรับรู้ ในตัวคุณว่าเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์หรือไม่ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงผลต่อเนื่องไปยังหน่วยงานและองค์การของคุณเอง

ความซื่อสัตย์ เป็นข้อหนึ่งในศีล 5 อันเป็นเครื่องมือที่จะทำให้บุคคลที่อยู่ในสังคมอยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข เพราะศีล คือ ความปกติ ดังนั้นคนทุกคนจะต้องผูกพันด้วยความตรงไปตรงมา มีความจริงใจต่อกัน ถ้าใครโกหกหลอกลวงก็ผิดปกติไป ฉะนั้นเพื่อรักษาความปกติไว้ศีลข้อที่ 4 จึงขึ้นชื่อว่าคนจะต้องไม่พูดเท็จ คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อกัน หากบุคคลไม่รักษาความซื่อสัตย์สังคมประเทศชาติก็จะไม่สงบสุข มีแต่ความหวาดระแวงกัน นอกจากนี้ยังส่งผลเสียต่อตนเอง คือ ทำให้เกิดโรคความจำเสื่อมผู้ที่โกหกมาก ๆ เข้า ลงท้ายแม้กระทั่งตัวเองก็หลงลืมว่าเรื่องที่ตนพูดนั้นเป็นเรื่องจริงหรือโกหก

## จุดประสงค์ประจำหน่วย

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีทักษะภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถนำ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

## สาระเนื้อหา

สาระที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์

สาระที่ 2 ทักษะการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์

## หน่วยการพัฒนา

### หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

#### สาระการพัฒนา

- (1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น
- (2) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
- (3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง
- (4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผล และ

กฎระเบียบของบริษัท

### หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

#### สาระการพัฒนา

- (1) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย
- (2) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
- (3) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่
- (4) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง

ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

### หน่วยย่อยที่ 5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### สาระการพัฒนา

(1) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น

(2) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น

(3) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและ

ลูกค้า

(4) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อน

ร่วมงาน

เวลา 2 ชั่วโมง

## แนวการดำเนินกิจกรรม

1. ศึกษาหาความรู้จากชุดการเรียนรู้ ดังนี้
  - หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
  - หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่



หน่วยย่อยที่ 5.3 ความเชื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

2. ทำกิจกรรมตามที่กำหนด
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
4. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาฝึกงานคนอื่น ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

#### สื่อ / แหล่งเรียนรู้

1. ชุดการเรียนรู้
2. ใบกิจกรรม
3. ใบบันทึกความรู้

#### การวัดและประเมินผล

1. ผู้เข้ารับการพัฒนาประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
2. ประเมินจากชิ้นงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

### กิจกรรม

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ  
ด้านความซื่อสัตย์

#### คำชี้แจง

- จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์
- กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์

#### กิจกรรม

- ให้ผู้เข้ารับการอบรมนั่งเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 7 คน เลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม
  - สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 5 ความซื่อสัตย์ (Integrity)
  - ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  - สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากเอกสารหน่วยพัฒนาที่ 4
- ซึ่งประกอบด้วย
- ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
  - ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.3 ความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น
- สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้
  - สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  - สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้เป็นของกลุ่ม
- ตอบคำถามใบกิจกรรม
  - ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.1

### ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

#### แนวคิด

“ความซื่อสัตย์” เป็นคุณธรรมที่จำเป็นต่อทุกสังคม ไม่ว่าจะเป็ความซื่อสัตย์ในระดับไหนก็ตาม จะต้องมีการปลูกฝังหรือสอนเยาวชนรุ่นหลังให้ประพฤติปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะหากคนในสังคมขาดคุณธรรมข้อนี้เมื่อใด สังคมก็จะวุ่นวาย ไม่สงบ คนจะเอารัดเอาเปรียบกัน และเห็นแก่ตัวมากขึ้น จนก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย...การไม่โกหกตนเอง ซื่อสัตย์ สุจริตต่ออุดมการณ์ของตน ไม่ฝืนใจทำในสิ่งที่ไม่ใช่ปณิธานของตนเอง

#### ความสำคัญของความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

การเป็นคนซื่อสัตย์ พูดจริง ทำจริง เป็นคนจริงใจ เป็นคนตรง จะทำให้เป็นคนที่น่าเชื่อถือ ได้รับการเคารพนับถือจากคนอื่น และเป็นผู้ที่เคารพนับถือตัวเองได้ การรักความจริง การทำทุกสิ่งทุกอย่างให้ตรงกับความจริง จะทำให้ปลอดภัยจากกิเลส ลัทธิจะ คือ การพูดจริง ทำจริง จริงใจ เป็นความเข้มแข็งของจิตใจ การเสียสัจจะเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ใช่เรื่องเล็กน้อย

#### ความหมายของความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

ทวี บุณยเกตุ (2515) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หมายถึงการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้ หรือทำตามคำพูดที่พูดไว้ ไม่เหลวไหล

กรมสามัญศึกษา (2525) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง คือ บุคคลจะมีลักษณะของหิริโอตตปปะ คือ มีความละอายและกระดากใจตนเองในการกระทำความผิด ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นการไม่สุจริต แม้ว่าจะไม่มีผู้ใดรู้เห็นก็ตาม อีกทั้งเป็นการกระทำเพื่อให้เป็นไปตามที่ได้ตั้งใจหรือตามคำพูดโดยไม่เหลวไหล ไม่สับปลับ กลับกลอก ไม่คล้อยตาม

การชักจูงไปในทางที่เลื่อมเสีย มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง มีความตั้งใจจริง ไม่คดโกง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี การมีความละเอียดเกรงกลัวต่อความผิด การไม่พูดปดลับปลับหลอกลวง การไม่คิดโลภในของผู้อื่น การยอมรับผิดจากการกระทำของตน เป็นต้น

วรพนิศ ศุภระแพทย์ (2559) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์สุจริต คือ พฤติกรรม ประพฤติดี ประพฤติชอบ ประพฤติตรง มีความจริงใจ ปลอดจากความรู้สึกลำเอียง หรืออคติ ดังนั้น ผู้ที่มีความซื่อสัตย์ คือ ผู้ที่มีความประพฤติตรง ทั้งต่อหน้าที่ ต่อวิชาชีพ ตรงต่อเวลา ไม่ใช่เล่ห์กล คดโกง ทั้งต่อทางตรงและทางอ้อม รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติอย่างเต็มที่ถูกต้อง

“ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง” หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่แสดงออกทางพฤติกรรมในการประพฤติตนตามคำพูด มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท

#### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง คือ บุคคลจะมีลักษณะของหิริโอตตัมปะ คือ มีความละเอียดและกระตือรือร้นใจตนเองในการกระทำความผิด ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นการไม่สุจริต แม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็นก็ตาม อีกทั้งเป็นการกระทำเพื่อให้เป็นไปตามที่ได้ตั้งใจหรือตามคำพูดโดยไม่เหลวไหล ไม่ลับปลับ กลับกลอก ไม่คล้อยตามการชักจูงไปในทางที่เลื่อมเสีย มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง มีความตั้งใจจริง ไม่คดโกง

### ใบกิจกรรมที่ 5.1.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 5.1.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 5.1.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 5.1.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 5.1.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 5.1 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง”** มาใช้ในการพัฒนา  
งานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น

มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง

มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของ  
บริษัท



## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.2

### ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

#### แนวคิด

ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน คือ มีความซื่อตรง เทียงธรรม ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มีชอบให้แก่ตนเอง อันจะส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายมาสู่หน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก คือ ไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตนและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีลักษณะพฤติกรรม เช่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด มีความตรงต่อเวลา การไม่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่หาผลประโยชน์ส่วนตน การรักษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

#### ความสำคัญของความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ความซื่อสัตย์ (Integrity) ในหน้าที่หรือการทำงานมากน้อยแค่ไหน คงจะไม่มีใครตอบว่าตนเองไม่มีความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญและเป็นที่ต้องการในทุกองค์การ ซึ่งความซื่อสัตย์นอกจากจะหมายถึงการรักษาความลับผลประโยชน์ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทแล้ว ความซื่อสัตย์ยังหมายรวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจากความเป็นจริงและการปฏิบัติตาม ระเบียบหรือกฎของบริษัท และยังพบว่าอีกกว่ามีหลายองค์การได้กำหนดความซื่อสัตย์เป็นวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หรือคุณค่าร่วม (Core Value) ที่เกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อที่อยากให้นักศึกษาฝึกงานทุกคนปฏิบัติ

### ความหมายของความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ หมายถึง การไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนในทางมิชอบ ไม่โกงเวลาทำงาน ไม่โกงทรัพย์สินเงินทองผู้อื่น และความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง หมายถึง การไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนฝูง ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อน

กรมสามัญศึกษา (2525) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงานหรือต่อหน้าที่ คือ มีความซื่อตรง เที่ยงธรรม ไม่มีการเอาใจเอาริยาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบให้แก่ตนเอง อันจะส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายมาสู่หน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก คือ ไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตนและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีลักษณะพฤติกรรม เช่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำ หรือได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด มีความตรงต่อเวลาการไม่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่หาผลประโยชน์ส่วนตน การรักษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับเป็นต้น

นพพร ศรีพัฒนานันท์ทฎ (2557) กล่าวว่า ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพด้วยความสุจริต รักในอาชีพที่ทำอยู่ไม่นำสิ่งปลอมปนมาใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น พ่อค้าขายข้าวสารนำทรายมาผสมในเมล็ดข้าวหรือนำข้าวคุณภาพต่ำมาผสมกับข้าว คุณภาพดี แล้วบรรจุถุงจำหน่ายเพื่อให้มีปริมาณมากขึ้นหรือขายของที่ไม่ปลอมปนแต่ขายในราคาที่สูงกว่าความจริง แม้จะได้กำไรมากขึ้นแต่นานไปลูกค้าหรือผู้บริโภคจะหมดความเชื่อถือทำให้ขาย สินค้าได้น้อยลงจนต้องปิดกิจการไปในที่สุดอาชีพทางคอมพิวเตอร์ก็เช่นกันถ้า ผู้ประกอบการขาดความซื่อสัตย์ในอาชีพแล้วก็ประกอบอาชีพอยู่ไม่ได้

“ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่” หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่แสดงออกทางพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมายรักษาระเบียบกฎเกณฑ์ การตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริต ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญและเป็นที่ต้องการในทุกองค์การ ซึ่งความซื่อสัตย์นอกจากจะหมายถึงการรักษาความลับ ผลประโยชน์ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทแล้ว ความซื่อสัตย์ยังหมายรวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจากความเป็นจริง และการปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎของบริษัท และยังพบว่าอีกว่ามีหลายองค์การได้กำหนดความซื่อสัตย์เป็นวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หรือคุณค่าร่วม (Core Value) ที่เกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อที่อยากให้นักศึกษาฝึกงานทุกคนปฏิบัติ ความซื่อสัตย์ในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) ของตัวคุณเองที่คนอื่นมองหรือรับรู้ ในตัวคุณว่าเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์หรือไม่ นอกจากนี้ยังรวมถึงผลต่อเนื่องไปยังหน่วยงานและองค์การของคุณเอง ทั้งนี้คุณลักษณะของความซื่อสัตย์จะมีความสำคัญและส่งผลต่อตัวคุณและต่อหน่วยงานหรือองค์การของคุณ ขอสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานของคุณ นักศึกษาฝึกงานที่มีความซื่อสัตย์ยอมทำให้หัวหน้างาน พร้อมและกล้าพอที่จะมอบหมายงานที่สำคัญหรือเป็นความลับของบริษัทให้กับคุณ เพราะหัวหน้าไว้วางใจในตัวคุณ เพราะรู้งานที่มอบหมายให้ไปนั้นคุณต้องทำเสร็จและข้อมูลที่คุณทำนั้นมีความถูกต้องอย่างแน่นอน 2) ความน่าเชื่อถือได้ของตัวคุณ คุณจะได้รับการยอมรับและการกล่าวถึงในทางที่ดีจากบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือแม้กระทั่งลูกค้าของคุณเอง เช่น ยอมรับว่าคุณมีความรับผิดชอบและความตั้งใจทำงาน เนื่องจากคุณไม่เคยที่จะขาดงานหรือมาสาย รวมทั้งข้อมูลที่คุณให้นั้นมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ 3) สร้างผลงาน (Performance) ของตัวคุณ ความซื่อสัตย์ทำให้คุณมีโอกาสดำเนินงานใหญ่หรือสำคัญ ซึ่งอาจเป็นงานที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานหรือองค์การ โดยคุณจะมีโอกาสแสดงฝีมือการทำงานของคุณ และโอกาสนี้เองย่อมจะส่งผลต่อเนื่องไปยังผลผลการปฏิบัติงาน (Performance) และมูลค่าเพิ่ม (Added Value) ของตัวคุณเอง และ 4) รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน/บริษัท หากคุณมีความซื่อสัตย์แล้วละก็ย่อมหมายถึงคุณไม่ได้เอาเปรียบหน่วยงานและบริษัท เนื่องจากคุณทำงานอย่างเต็มที่ ได้ปฏิบัติตามระเบียบและรักษาทรัพย์สิน ของบริษัทและรวมถึงคุณไม่เอาความลับของบริษัทไปเปิดเผยให้คู่แข่งรับรู้ ซึ่งหมายถึงคุณกำลังรักษา ผลประโยชน์ให้กับหน่วยงานและบริษัทของคุณเอง

### ใบกิจกรรมที่ 5.2.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการเรียนรู้หน่วยย่อยที่ 5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
  2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
  3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาค้นคว้าความรู้จากชุดความรู้
  4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 5.2.1
  5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
  6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้
- 5.2.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 5.2.2
  8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





## ใบกิจกรรมที่ 5.2.2

**คำชี้แจง :** เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 5.2 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ **“ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่”** มาใช้ในการพัฒนา  
งานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย
- ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
- การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่
- ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง

## ชุดความรู้หน่วยย่อยที่ 5.3

### ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### แนวคิด

ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความจริงใจต่อผู้อื่น การกล่าวคำเท็จต่อผู้อื่น การรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อผู้อื่น การไม่เอาเปรียบผู้อื่น การไม่ถือเอาของผู้อื่นมาเป็นของตนเองโดยไม่ได้รับอนุญาต การไม่ทุจริตคือ ควรมีความประพฤติดีทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น เป็นต้น

#### ความสำคัญของความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น เป็นคุณลักษณะที่ช่วยให้เป็นที่ยอมรับนับถือและไว้วางใจ เป็นที่น่าคบหาสมาคมด้วย ถ้าขาดความซื่อสัตย์ก็จะกลายเป็นคนที่ไม่น่าคบหาสมาคม เป็นที่ระแวงแคลงใจของเพื่อนและบุคคลใกล้ชิด โดยปกติแล้วผู้ที่ปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์จะมีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านส่วนตัว การประกอบอาชีพ การสังคม

#### ความหมายของความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

กรมศาสนา (2522) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของความซื่อสัตย์ หมายถึง ความประสงค์ที่ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบ กลั่นแกล้งหรือคดโกงผู้อื่น หรือส่วนรวม ให้ยึดหลักเหตุผล ระเบียบแบบแผน กฎหมายของสังคมเป็นเกณฑ์ในการประพฤติทางกาย วาจา ใจ

กรมสามัญศึกษา (2525) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูงหมู่คณะ หรือบุคคลอื่น คือ ไม่คิดคดทรยศไม่คดโกงและเอาเปรียบเพื่อนฝูงหรือหมู่คณะของตน มีความสุจริตใจต่อกัน โดยความซื่อสัตย์ในประเพณีนี้จะเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของการเป็นมิตรที่ดีซึ่งจำเป็นต้องมีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อกัน ทั้งนี้ พฤติกรรมของความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง หมู่คณะ จะแสดงออกโดยประพฤติตนอย่าง



ตรงไปตรงมาไม่คิดคดต่อผู้อื่น ไม่ชักชวนกันไปในทางที่เสื่อมเสีย ไม่ประพฤติตนในลักษณะ  
สอพลอเพื่อหาประโยชน์ให้ตนเอง มีความยินดีอย่างจริงใจต่อความสำเร็จของผู้อื่น โดยไม่  
คิดหรือแสดงอาการของความอิจฉาริษยาหรือกลั่นแกล้ง

กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ (2545) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น  
มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความจริงใจต่อผู้อื่น การไม่กล่าวคำเท็จต่อผู้อื่น การรักษา  
คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อผู้อื่น การไม่เอาเปรียบผู้อื่น การไม่ถือเอาของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง  
โดยไม่ได้รับอนุญาต การไม่ทุจริต คือ ควรมีความประพฤติดีทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น  
เป็นต้น

“ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น” หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานจำหน่าย  
เฟอร์นิเจอร์ ที่แสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน ยึดหลักแห่ง  
ความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

### หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อบุคคล

ความซื่อสัตย์ต่อบุคคล คือ ต่อมิตร หัวหน้างาน ผู้มีพระคุณ เช่น จริงใจและ  
ยินดีต่อผู้อื่น ไม่ถือเอาของคนอื่นมาเป็นของตนเองโดยการลักขโมย



ความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น เป็นลักษณะการ  
แสดงออกถึง มีความซื่อตรง จริงใจ ต่อผู้อื่น  
ได้แก่ เพื่อน ครู บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และผู้มี  
พระคุณอื่น ๆ เช่น ไม่พูดโกหก หลอกลวงผู้อื่น ไม่  
ชักชวนบุคคลอื่นไปในทางที่ผิด และเสื่อมเสีย

### ใบกิจกรรมที่ 5.3.1

การสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับ  
ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น
2. กิจกรรมนี้ เป็นการศึกษาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

#### กิจกรรม

1. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันเปิดเอกสารชุดการความรู้หน่วยย่อยที่ 5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น
2. ประธานกลุ่มมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มทุกคนอ่าน
3. สมาชิกในกลุ่มศึกษาคำของความรู้จากชุดความรู้
4. สมาชิกในกลุ่มบันทึกองค์ความรู้ลงในใบบันทึกความรู้ 5.3.1
5. สมาชิกกลุ่มนำความรู้ที่ศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม
6. สมาชิกกลุ่มสรุปองค์ความรู้ร่วมกันและบันทึกผลลงในใบบันทึกความรู้ 5.3.2 เป็นของกลุ่ม
7. ตอบคำถามใบกิจกรรมที่ 5.3.2
8. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอองค์ความรู้ กลุ่มละไม่เกิน 5 นาที





### ใบกิจกรรมที่ 5.3.2

คำชี้แจง : เมื่อศึกษาชุดการเรียนรู้ที่ 5.3 แล้ว จงวิเคราะห์สรุปและตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

.....

.....

.....

2. ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ “ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น” มาใช้ในการพัฒนางานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เข้าร่วมพัฒนา ได้กรอกหมายเลขลงในช่อง  ตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด    3 หมายถึง ปานกลาง    1 หมายถึง น้อยที่สุด  
4 หมายถึง มาก    2 หมายถึง น้อย

- ไม่โง่งและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น
- ไม่สร้างความสะดวกหรืออันตรายให้กับผู้อื่น
- ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานลูกค้าหรือบุคคลอื่น