

คู่มือ

ความรู้เบื้องต้น
สำหรับพนักงานราชการทั่วไป

สำนักงาน กศน.
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงาน กศน. ได้บรรจุแต่งตั้งพนักงานราชการทั่วไป เพื่อปฏิบัติงาน ในสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. ซึ่งมีตำแหน่งงาน 6 ประเภท ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุและนักวิชาการศึกษาเพื่อให้พนักงานราชการดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความสมรรถนะ มีประสิทธิผลของงานและเป็นผู้มีคุณธรรม สำนักงาน กศน. จึงได้ดำเนินโครงการ พัฒนาพนักงานราชการทั่วไปที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาก่อเกิดความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงาน ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจน การเป็นผู้มีจิตบริการ และวางตัวได้เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรที่ดีของสำนักงาน กศน.

การจัดทำเอกสารประกอบการพัฒนาพนักงานราชการทั่วไปครั้งนี้ได้กำหนดให้มีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ วิชาความรู้เบื้องต้นที่ผู้เข้ารับการพัฒนาทุกคนต้องรู้และวิชาความรู้เฉพาะตำแหน่ง ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง โดยเน้นการนำไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนั้นเอกสารประกอบการพัฒนา จึงจัดทำขึ้นในลักษณะคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้เข้ารับการพัฒนาจะต้องทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วย หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงาน กศน.

มกราคม 2554

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คำชี้แจงการใช้เอกสาร

หน่วยที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานราชการทั่วไป กศน.	1
กฎระเบียบและวินัยพนักงานราชการ/กรณีศึกษาและการกระทำผิดวินัยร้ายแรง	2
เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการ พ.ศ. 2552	6
ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานธุรการและงานสารบรรณ	10
ตัวอย่างหนังสือภายนอก	23
ตัวอย่างหนังสือภายใน	24
ภาพลักษณ์ ค่านิยมสร้างสรรค์พนักงานราชการ	25
โครงสร้างสายบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กศน.	32
โครงสร้างและภารกิจหน้าที่ของสำนักงาน กศน. จังหวัด/กทม.	33
หน่วยที่ 2 หลักการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	38
หลักการของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	38
ปรัชญาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย/ปรัชญา “คิดเป็น”	41
จิตวิทยาผู้ใหญ่	44
กิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	47
คำศัพท์ที่ควรรู้	48
หน่วยที่ 3 การให้บริการที่เป็นเลิศ	54
จิตสำนึกในการให้บริการ	55
บุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	58
การสร้างคุณค่าในการทำงานและการให้บริการ	60
หน่วยที่ 4 คุณลักษณะการเป็นพนักงานราชการทั่วไปที่ดี	64
การพัฒนาความสามารถด้าน “มนุษย์สัมพันธ์” ในการทำงาน	65
เทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น	69
มารยาทในการปฏิบัติตนในสำนักงาน	70
คุณลักษณะของพนักงานราชการที่พึงประสงค์	74
การทำงานเป็น “ทีม - Team” ที่มีประสิทธิภาพ	75
ภาคผนวก	81

คำชี้แจงการใช้เอกสาร

องค์ประกอบของเอกสาร

เอกสารนี้ใช้เป็นคู่มือการพัฒนาพนักงานราชการทั่วไป ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน กศน. จังหวัด/กทม. โดยเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้น

แบ่งออกเป็น 4 หน่วย ดังนี้

หน่วยที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานราชการทั่วไป กศน.

หน่วยที่ 2 หลักการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

หน่วยที่ 3 การให้บริการที่เป็นเลิศ

หน่วยที่ 4 คุณลักษณะการเป็นพนักงานราชการทั่วไปที่ดี

วิธีใช้เอกสาร

1. ศึกษารายละเอียดตามโครงสร้างและองค์ประกอบของเอกสารโดยละเอียด เพื่อให้ทราบว่ามีสาระสำคัญ และเนื้อหา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเรื่องใดบ้าง

2. วางแผนเพื่อกำหนดระยะเวลาในการศึกษารายละเอียดของเนื้อหาให้ครบก่อนทุกหน่วย ทุกเรื่อง ของเนื้อหาในเอกสาร

3. ก่อนเข้ารับการพัฒนา ให้ประเมินตนเอง เพื่อทราบพื้นฐานความรู้เดิมของผู้เข้ารับการพัฒนา และประเมินตนเอง เพื่อทราบผลความก้าวหน้าในการเข้ารับการพัฒนา

4. ระหว่างเข้ารับการพัฒนาใช้เอกสารประกอบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โปรดบทวน เนื้อหาสาระ ให้เกิดความเข้าใจ ประกอบกับการฟังการบรรยายจากวิทยากรและฝึกปฏิบัติ ตลอดจนซักถามวิทยากร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้ารับการพัฒนา เพื่อยกระดับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติ

5. เนื้อหาสาระของเอกสารบางเรื่องเป็นเพียงหลักการหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน และพื้นที่ได้ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดกับข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง หรือ นโยบายของสำนักงาน กศน.

การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้จากแหล่งความรู้อื่นๆ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง บรรณานุกรม จากอินเทอร์เน็ต ผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก่อน หรือผู้รู้ที่สามารถให้คำแนะนำได้



หน่วยที่ 1

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานราชการทั่วไป กศน.

เขียน/เรียบเรียงโดย

นางสาวส่องหล้า เทพเขาว์นะ

นางปณณดา ใจใสสุข

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบและวินัยของพนักงานราชการ รวมทั้งแนวปฏิบัติของพนักงานราชการ
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานทางด้านงานธุรการและสารบรรณได้
3. เพื่อให้มีจิตสำนึกในการสร้างค่านิยมและภาพลักษณ์ของพนักงานราชการ
4. เพื่อให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะพึงประสงค์ ปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมการทำงานใหม่ที่มุ่งสร้างคุณประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ
5. เพื่อให้มีความรู้และอธิบายโครงสร้างสายบังคับบัญชาของสำนักงาน กศน. ได้
6. เพื่อให้มีความรู้และอธิบายโครงสร้างและภารกิจหน้าที่ของสำนักงาน กศน. จังหวัด/ กทม. ได้

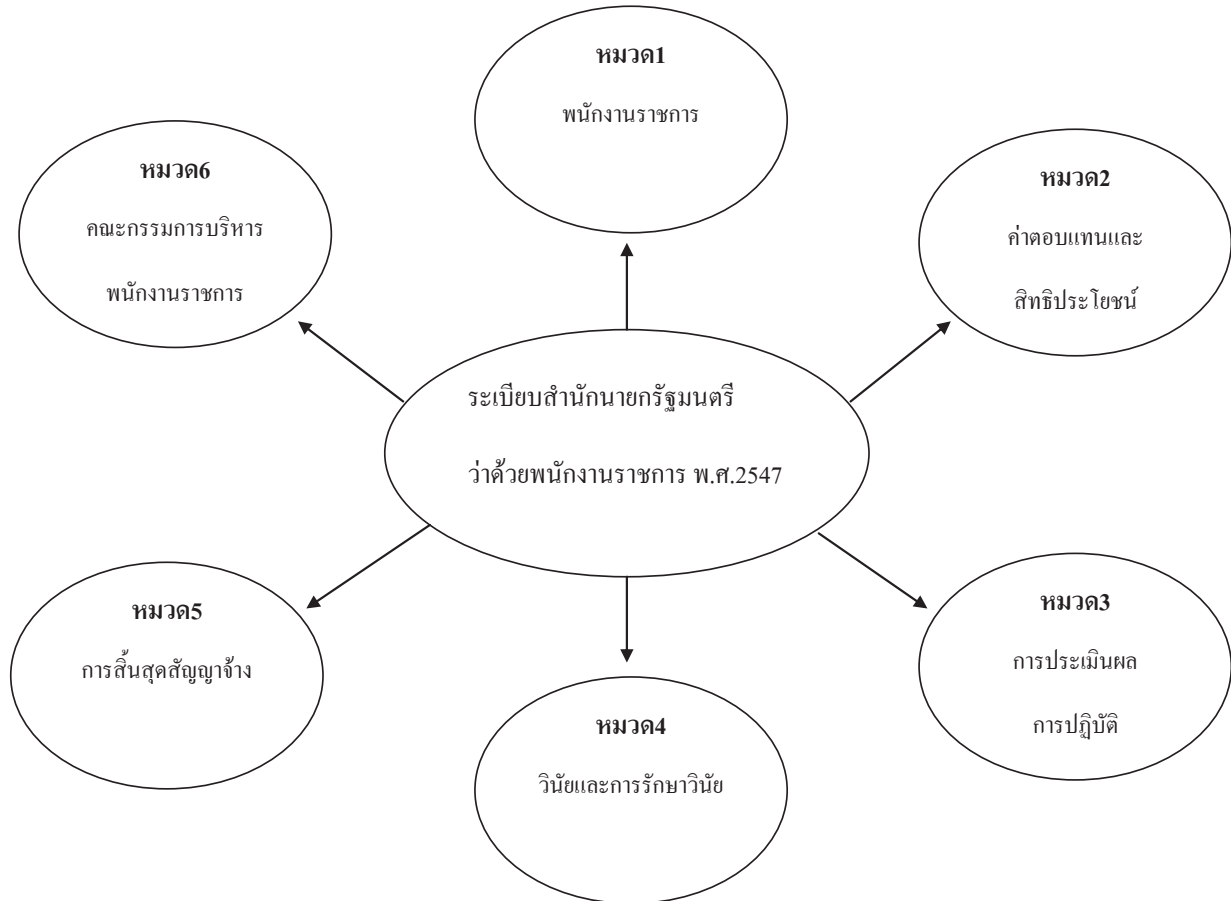
ขอบข่ายเนื้อหา

1. กฎ ระเบียบและวินัยพนักงานราชการ/กรณีศึกษาการกระทำผิดวินัยร้ายแรง
2. เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการ พ.ศ. 2552
3. ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานธุรการและงานสารบรรณ
4. ภาพลักษณ์ ค่านิยมสร้างสรรค์พนักงานราชการ
5. โครงสร้างสายบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กศน.
6. โครงสร้างและภารกิจหน้าที่ของสำนักงาน กศน. จังหวัด/กทม.



กฎระเบียบและวินัยพนักงานราชการ/กรณีศึกษาและการระทำผิดวินัยร้ายแรง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ. 2547



พนักงานราชการ มีกำเนิด เมื่อ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ. 2547 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2547 โดยนำระบบลูกจ้างสัญญาจ้างสู่ทางปฏิบัติ โดยเป็นการจ้างตามภารกิจของโครงการ เนื่องจากในสมัยก่อน รัฐ มีข้าราชการจำนวนมาก ภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องสวัสดิการต่างๆ บำเหน็จ บำนาญ รัฐ ต้องมีการจัดเตรียมให้ ซึ่งเป็นภาระที่ค่อนข้างสูงมาก ตลอดจนถึงคุณภาพในการทำงานในระบบราชการ ยังไม่เป็นที่พอใจของรัฐมากเท่าที่ควร รัฐจึงต้องปรับเปลี่ยน เป็นพนักงานราชการ ซึ่งเป็นกรจ้างตามสัญญาจ้าง เพราะรัฐได้เล็งเห็นจากการทำงานในรูปแบบบริษัท รัฐวิสาหกิจ ที่บุคคลในบริษัท รัฐวิสาหกิจดังกล่าว ทำงานได้ผลงานมากกว่าระบบราชการที่คิดว่าข้าราชการทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม และเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงใช้ระบบของพนักงานราชการมาใช้กับหน่วยงานของรัฐแทนอัตราของลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ บางหน่วยงานจะได้พนักงานราชการ แทนอัตราข้าราชการ (แล้วแต่ความจำเป็น)

ซึ่งพนักงานราชการ จะต้องทำสัญญาจ้างทุก 4 ปี สิทธิประโยชน์ในการรับค่าตอบแทนจะได้รับค่าตอบแทนมากกว่าข้าราชการประมาณ 20% ในทุกเดือนไม่ได้รับค่าเช่าบ้าน ไม่ได้รับค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากรัฐให้ทำประกันสังคม ไม่ได้รับบำเหน็จ บำนาญ แต่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตามที่กำหนด รัฐต้องการให้พนักงานราชการบริหารจัดการตนเอง เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับมากกว่าข้าราชการ 20% ของทุกเดือน พนักงานราชการก็ต้องเป็นผู้จัดการตนเอง รู้จักเก็บออมเอง คือ พยายาม ๆ ว่าจะให้พึ่งตนเองเช่น เงินเดือนข้าราชการ ได้รับเดือนละ 10,000 บาท พนักงานราชการจะได้เงินเดือน 12,000 บาท ซึ่งมากกว่าข้าราชการ 2,000 บาท การนำไปฝากธนาคารทุกเดือน จนอายุครบ 60 ปี ซึ่งก็คือเงินบำนาญของพนักงานราชการ ที่คนเป็นข้าราชการยังไม่ได้รับแต่เขาจะไปได้รับในตอนที่เขาเกษียณอายุราชการ

หมวด ๔ วินัยและการรักษาวินัย

ข้อ ๒๒ พนักงานราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามตามที่กำหนดในระเบียบนี้ ตามที่ส่วนราชการกำหนด และตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง และมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

ข้อ ๒๓ พนักงานราชการต้องรักษาวินัยโดยเคร่งครัดตามที่กำหนดไว้เป็นข้อห้าม และข้อปฏิบัติที่ส่วนราชการกำหนด

พนักงานราชการผู้ใดฝ่าฝืนข้อห้ามหรือไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติตามวรรคหนึ่งพนักงานราชการผู้นั้นเป็นผู้กระทำความผิดวินัยจะต้องได้รับโทษทางวินัย

ข้อ ๒๔ การกระทำความผิดดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

- (๑) กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) จงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเงื่อนไขที่ทางราชการกำหนดให้ปฏิบัติ จนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- (๓) ปฏิบัติหน้าที่โดยประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้ราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- (๔) ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา หรือขัดคำสั่งหรือหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตาม ข้อ ๒๒ จนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง



(๕) ประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

(๖) ละทิ้งหรือทอดทิ้งการทำงานเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่าเจ็ดวัน สำหรับตำแหน่งส่วนราชการ กำหนดวันเวลาการมาทำงาน

(๗) ละทิ้งหรือทอดทิ้งการทำงานจนทำให้งานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดจนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง สำหรับตำแหน่งที่ส่วนราชการกำหนดการทำงานตามเป้าหมาย

(๘) ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง หรือกระทำความผิดอาญาโดยมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือหนักกว่าโทษจำคุก

(๙) การกระทำอื่นใดที่ส่วนราชการกำหนดว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรง

ข้อ ๒๕ เมื่อมีกรณีที่พนักงานราชการถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้หัวหน้าส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนโดยเร็วและต้องให้โอกาสพนักงานราชการที่ถูกกล่าวหาชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ในกรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่าพนักงานราชการผู้นั้นกระทำความผิดวินัยร้ายแรงให้หัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งไล่ออก แต่ถ้าไม่มีมูลกระทำความผิดให้สั่งยุติเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการการสอบสวนพนักงานราชการ ให้เป็นไปตามที่ส่วนราชการกำหนด

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่ปรากฏว่าพนักงานราชการทำผิดวินัยร้ายแรงตามที่ส่วนราชการกำหนดให้หัวหน้าส่วนข้าราชการสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินค่าตอบแทน หรือลดขั้นเงินค่าตอบแทน ตามควรแก่กรณีให้เหมาะสมกับความผิด

ในการพิจารณาการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสอบสวนให้ได้ความจริงและยุติธรรมตามวิธีการเห็นสมควร

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรอาจกำหนดแนวทางการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานราชการ เพื่อเป็นมาตรฐานทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้



กรณีศึกษา การทำผิดวินัยร้ายแรง

การทุจริตต่อหน้าที่

นางขันทอง พนักงานของราชการ ศูนย์ กศน.อำเภอเยี่สุน ได้รับคำสั่งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเงินนักศึกษาทางไกล แต่ได้จัดทำหลักฐานสำเนาคู่ฉบับใบเสร็จรับเงินเป็นเท็จ พบหลักฐานคือใบเสร็จรับเงิน นางมณี เล่มที่ 0217 เลขที่ 8 ลงวันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวนเงิน 950 บาท แต่สำเนาคู่ฉบับ ใบเสร็จเล่มที่ 0217 เลขที่ 8 ลงวันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวน 180 บาท แม้ว่านางขันทองจะได้นำเงินมาส่งใช้ภายหลังแล้วก็ตามแต่พฤติกรรมดังกล่าวเป็นความผิดวินัยและอาญา ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ.2547 หมวด 4 ข้อ 24 (1) เป็นการทุจริตต่อหน้าที่ เป็นการกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

การจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ

นายจักรแก้ว พนักงานราชการ สำนักงาน กศน. จังหวัดนราเทพ ได้กระทำความผิดในกรณีเขียนรายงานการเดินทางไปราชการลวงหน้า ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง กล่าวคือ นายจักรแก้ว ขออนุญาตไปราชการและยืมเงินบำรุงการศึกษาเพื่อไปราชการ จำนวน 2,350 บาท แต่นายจักรแก้วไม่ได้ปฏิบัติตามราชการตามคำขอแต่ได้เขียนรายงานการเดินทางลวงหน้า และได้้นำส่งเป็นหลักฐานหักล้างเงินยืมแก่เจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีเจตนาส่อไปในทางทุจริต รายงานเท็จ จงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการมีความผิดวินัยตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 (2) เป็นการกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา

นายบุญทองพนักงานราชการ ศูนย์ กศน.อำเภอพลารุ ได้กระทำความผิดดังนี้

1. ได้รับคำสั่งของผู้อำนวยการฯ ไปปฏิบัติงานร่วมบริการในวันวิสาขบูชา ในวันที่ 28 พฤษภาคม 2553 แต่นายบุญทองไม่ได้ปฏิบัติงานดังกล่าว

2. ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาการณ์ในคืนวันที่ 29 พฤษภาคม 2553 แต่นายบุญทองไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์ฯ ถูกลักขโมย และ นายบุญทอง ยินดีชดใช้ค่าเสียหายซึ่งการกระทำดังกล่าวของนายบุญทองเป็นการขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา มีความผิดวินัยตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 หมวด 4 ข้อ 24 (4)

การประมาทเลินเล่อ หรือไม่ปฏิบัติ

นายศักดิ์ พนักงานราชการ ศูนย์ กศน.อำเภอประยงค์มีอาชีพรองคือทำการค้าขาย แต่บังเอิญประกอบกิจกรรมค้าขาดทุน มีหนี้สินล้นพ้นตัว ถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลายซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการประมาทผิดวินัย ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ.2547 หมวด 4 ข้อ 24 (4)

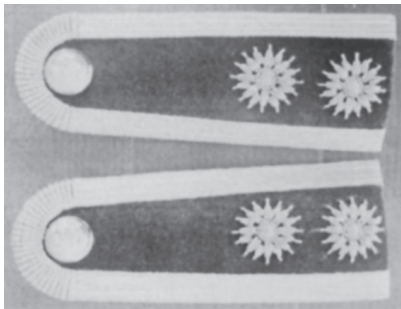
การประพาศหรือละทิ้งหน้าที่การงาน จนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหาย

นายมนตรี พนักงานราชการ สำนักงาน กศน. จังหวัดประจวบ ได้กระทำความผิดวินัยในกรณีขาดราชการ กล่าวคือ นายมนตรี มีปัญหาเรื่องเงินใช้จ่ายในครอบครัวพอดีได้พบกับนายวันเดชซึ่งมีอาชีพค้าของทะเล จึงได้ชักชวนนายมนตรี ร่วมทำการค้า โดยเดินทาง ไปค้าขายฝั่งจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเวลา 10 วัน โดยมีได้แจ้งการลาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นความผิดวินัยร้ายแรงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 หมวด 4 ข้อ 24 (6)

เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการ พ.ศ. 2552

สำนักนายกรัฐมนตรีโดยคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ(คพร.) ได้มีประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่องเครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการ พ.ศ.2552 เพื่อให้พนักงานราชการรับทราบและถือปฏิบัติ

แบบอินทรรูประดับเครื่องแบบพิธีการสำหรับพนักงานราชการทั่วไป



* สีทองให้ความรู้สึกถึงความเจริญรุ่งเรือง

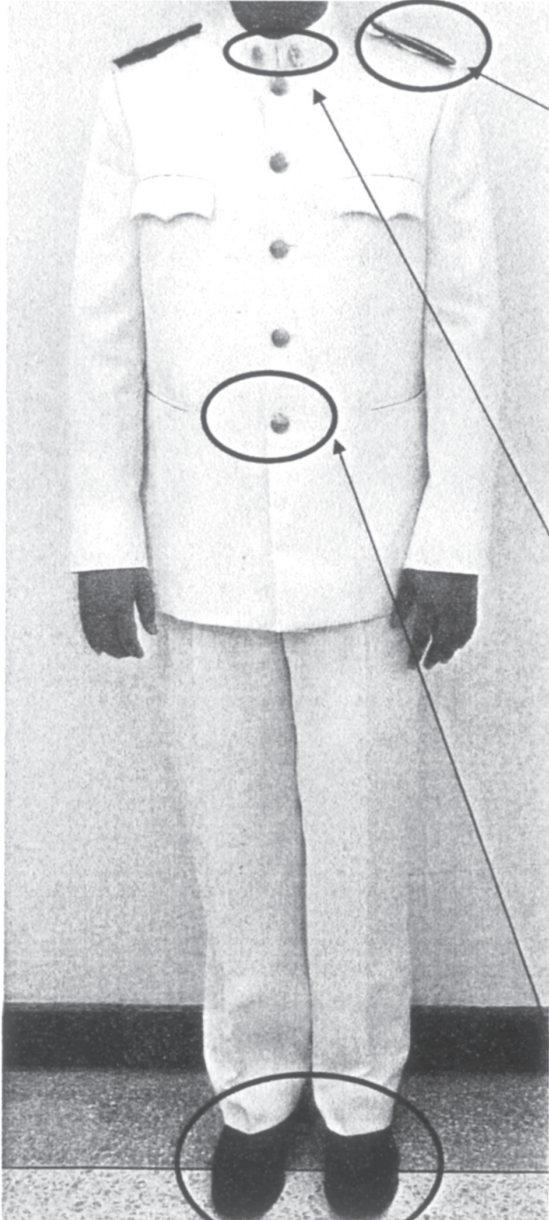
* สีดำให้ความรู้สึกเข้มแข็งจริงจัง

เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการใช้ใส่ในโอกาสที่ข้าราชการแต่งชุดปกติขาว(12 สค., 23 ตค.) หรือเครื่องแบบครึ่งยศ/เต็มยศ (5 ตค.) โดยใช้อินทรรูปที่คิดขึ้นมาใหม่สำหรับพนักงานราชการโดยเฉพาะจากสำนักช่างสิบหมู่ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 ซึ่งมีแนวความคิดในการออกแบบโดยคิดนำดอกพิกุลมาประดับอินทรรูปว่าดอกพิกุลเป็นดอกไม้ไทยๆ มีอายุยืน ดอกมีขนาดเล็กแต่มีกลิ่นหอมติดทนนานจึงได้นำมาใช้เป็นสัญลักษณ์ของพนักงานราชการซึ่งตำแหน่งพนักงานราชการที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการไทย ผลงานที่พนักงานราชการสร้างขึ้นมีคุณค่าเปรียบได้กับกลิ่นหอมของดอกพิกุลที่หอมจรจาย แม้ว่าดอกจะแห้งแล้วก็ยังมีกลิ่นหอมและผลงานเหล่านั้นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรือง (ซึ่งจำนวนดอกต่างกันตรงที่พนักงานราชการทั่วไปใช้ 2 ดอก ตลอดไปส่วนพนักงานราชการพิเศษใช้ 3 ดอก ตลอดไป)

ภาพประกอบ

ตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานพนักงานราชการ เรื่อง เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการ พ.ศ.2552 ข้อ 4 เครื่องแบบพิธีการของพนักงานราชการให้ใช้เครื่องแบบอย่างเดียวกันกับลูกจ้างประจำ

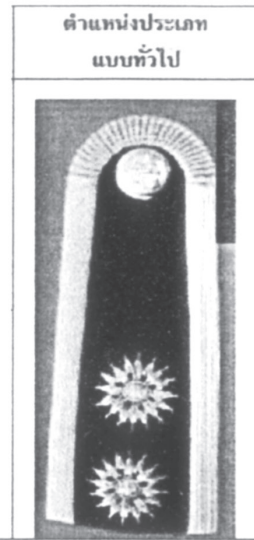
เครื่องแบบพิธีการพนักงานราชการชาย



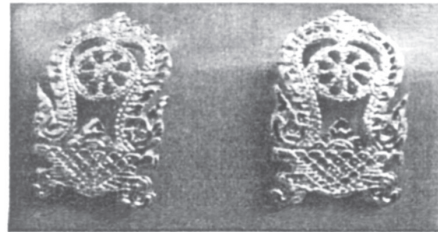
รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อทำด้วยหนังหรือวัสดุเทียม
หนังสีดำ

ระดับอินทราชนู แบบที่ 1

อินทราชนูประดับเครื่องแบบพิธีการ แบบใหม่สัญลักษณ์ดอก
พิกุล จำนวน 2 ดอก สำหรับพนักงานราชการประเภททั่วไป



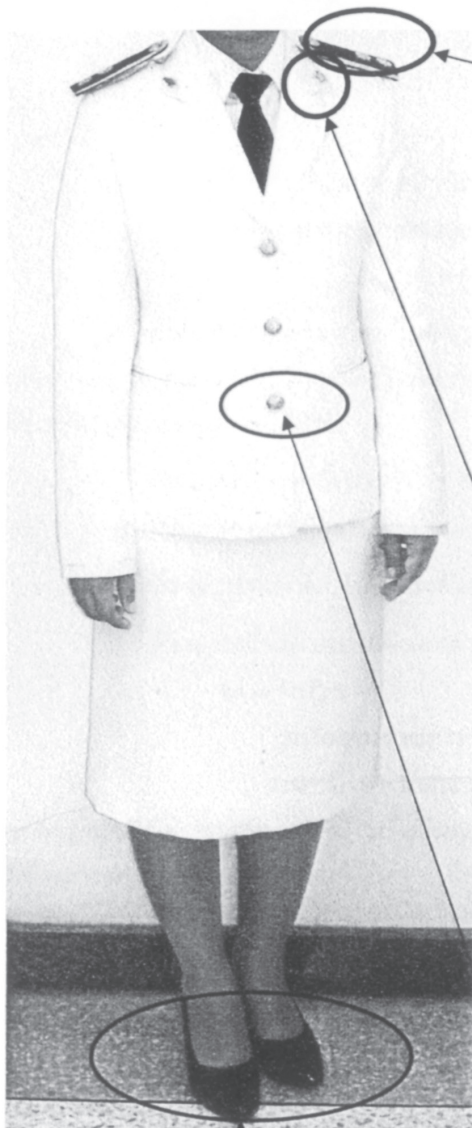
- คอเสื้อประดับเครื่องหมายสังกัดส่วนราชการ(ตราเสมาธรรมจักร)



- กระดุมโลหะสีทองมีครุฑจามูน (จำนวน 5 เม็ด)



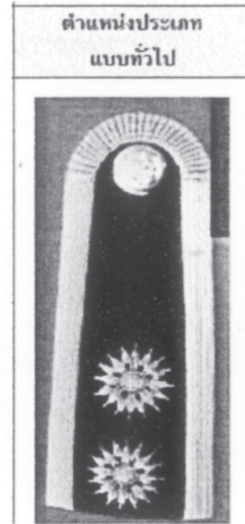
เครื่องแบบพิธีการพนักงานราชการหญิง



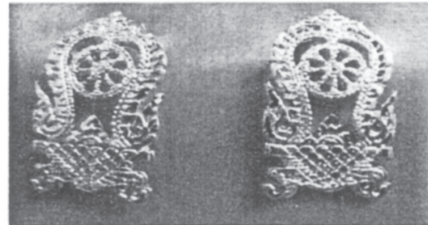
รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อทำด้วยหนังหรือวัสดุเทียม
หนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน 10 ซม.

ประดับอินทราฐู แบบที่ 1

อินทราฐูประดับเครื่องแบบพิธีการ แบบใหม่สัญลักษณ์ดอก
พิกุล จำนวน 2 ดอก สำหรับพนักงานราชการประเภททั่วไป



- คอเสื้อประดับเครื่องหมายสังกัดส่วนราชการ(ตราเสมอธรรมจักร)



- กระดุมโลหะสีทองมีครุฑจามุน (จำนวน 3 เม็ด)





อนึ่ง ในการแต่งเครื่องแบบปฏิบัติการ (ชุดกาก็) ของพนักงานราชการสามารถใช้อินทรีของลูกจ้างประจำ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับดังนี้

1. อินทรีของ ลูกจ้างประจำ 2 ปี

2. อินทรีของ ลูกจ้างประจำ 3 ปี

แต่ละระดับจะขึ้นอยู่กับเพดานเงินเดือน



ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานธุรการและงานสารบรรณ

งานธุรการ

มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการร่าง โต้วตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารสิทธิ์ในทรัพย์สินของทางราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การตรวจสอบหรือเปลี่ยนแปลงรายการและเก็บรักษาเอกสารสำคัญของทางราชการ การรวบรวมข้อมูลหรือจัดเตรียมเอกสาร การเตรียมการประชุม และจัดบันทึกที่รายงานการประชุม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร หน้าที่หลักเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก จึงต้องอาศัยความอดทนความขยัน และความจำส่วนตัวพอสมควร เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้นจะเกี่ยวกับหนังสือราชการ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการภายในและภายนอก ซึ่งมีหลายรูปแบบ การร่างหนังสือโต้ตอบหนังสือราชการ การร่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ การจัดเก็บเอกสาร การแจ้งเวียนให้แก่แต่ละหน่วยงาน การติดต่อประสานงานต่างๆภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของงานธุรการ/งานสารบรรณ

1. รับ – ส่งหนังสือ
2. ร่างหนังสือ
3. พิมพ์หนังสือ
4. ผลิตสำเนาเอกสาร
5. จัดเก็บเอกสาร/แฟ้มเสนอ
6. บันทึกเสนอหนังสือ
7. ตรวจทานหนังสือ
8. การทำลายหนังสือ

ความสำคัญของงานสารบรรณ

1. เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน
2. เป็นหน่วยสนับสนุน
3. เป็นหน่วยบริการ

บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการ

1. ต้องรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. ต้องมีมนุษยสัมพันธ์
3. ต้องมีน้ำใจ เกื้อกูล
4. ต้องมีความรอบคอบ
5. ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ได้แก่

1. ความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, 2548
2. ความรู้เรื่องรหัส อักษรย่อประจำหน่วยงานต่างๆ
3. ความรู้เรื่องธรรมชาติของหนังสือราชการ คือ ระบบการนำเสนอหนังสือ
4. ความรู้เรื่องโครงสร้างหน่วยงานภายในสามารถเขียนหนังสือให้หน่วยงานรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. คัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับตามสายงาน แล้วให้หัวหน้างานบันทึกให้ความเห็นแล้วจึงนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา
2. การรับหนังสือภายใน เมื่อได้รับหนังสือแล้วให้ปฏิบัติตามที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม
3. ต้นเรื่องส่งเอกสารที่งานสารบรรณ
4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
5. ถ้าไม่เรียบร้อยให้กลับไปแก้ไข
6. หัวหน้างานผ่านเรื่องเพื่อเสนอ มี 2 กรณี ได้แก่
 - เรื่องแก้ไขให้คืนเอกสารให้เจ้าของเรื่อง
 - เรื่องที่ยังไม่สิ้นสุดให้เสนอตามลำดับชั้น

งานธุรการได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการพิมพ์หนังสือราชการ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ตามแบบฟอร์มที่แนบ เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์หนังสือราชการแทนเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดามากขึ้น เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความได้รวดเร็ว ทำให้หนังสือราชการมีความสะอาดสวยงามและสิ้นเปลืองเวลาน้อยแต่ปัญหาที่พบอยู่เสมอว่า หนังสือที่พิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาเกี่ยวกับการตั้งระยะบรรทัดในการพิมพ์ ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้กำหนดระยะบรรทัดในการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา และผู้พิมพ์มักเข้าใจผิดว่าคอมพิวเตอร์ไม่สามารถปรับระยะบรรทัดพิมพ์ได้เหมือนเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้กำหนดระยะบรรทัดในการพิมพ์หนังสือราชการว่าด้วยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาไว้ 3 ระยะด้วยกัน ดังนี้

1. ระยะ ก = ระยะ ปัด 1



2. ระยะ ข = ระยะ ปัด 1 บิดขึ้น 2
3. ระยะ ค = ระยะ ปัด 2

จากระยะบรรทัดข้างต้นสามารถนำมาเทียบเคียงเพื่อกำหนดระยะบรรทัดสำหรับใช้ในการพิมพ์หนังสือราชการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดังนี้

1. วิธีที่หนึ่ง เคาะปุ่ม Enter เพื่อพิมพ์ข้อความบรรทัดต่อไป (ระยะ ก) เลื่อนเคอร์เซอร์ไปในตำแหน่งท้ายสุดของบรรทัดก่อน เคาะปุ่ม Enter 1 ครั้ง ระยะบรรทัดที่พิมพ์ไว้เมื่อครู่จะกลายเป็นระยะ ค ถ้าต้องการปรับระยะบรรทัดให้เป็นระยะ ข ให้ปรับขนาดตัดอักษรให้ลดลงจากที่พิมพ์งานอยู่ จากที่พิมพ์ด้วยอักษร Angsana New หรือ Angsana UPC ขนาดตัวอักษร 16 ก็ปรับลดลงเหลือ 8 ระยะบรรทัดจะปรับเป็นระยะ ข

2. วิธีที่สอง คลิกที่รายการ “รูปแบบ” ของแถบเมนู คลิกที่รายการ “ย่อหน้า” เลือกใช้รายการ “ระยะห่าง” โดยกำหนดค่าก่อนหน้าและหลังจากเป็น 6 พ. ซึ่งเท่ากับ ระยะ ข ถ้ากำหนดค่าเป็น 12 พ. จะเท่ากับระยะ ค.

3. วิธีที่สาม คลิกที่รายการ “รูปแบบ” ของแถบเมนู คลิกที่รายการ “ย่อหน้า” เลือกใช้รายการ “ระยะห่างบรรทัด” ดังนี้

- 3.1 หนึ่งเท่า = ระยะ ก
- 3.2 1.5 บรรทัด = ระยะ ข
- 3.3 สองเท่า = ระยะ ค

4. นอกจากเรื่องกำหนดค่าระยะบรรทัดในการพิมพ์หนังสือราชการแล้ว ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้กำหนดระยะเคาะย่อหน้าไว้ 10 จังหวะเคาะ เมื่อนำมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พิมพ์ด้วยตัวอักษร Angsana New หรือ Angsana UPC ตัวอักษรขนาด 16 ให้ตั้งค่าแท็บ ที่ระยะ 2 เซนติเมตร ระยะเคาะของย่อหน้าจะใกล้เคียงกับ 10 จังหวะเคาะ

เทคนิคอีกเทคนิคหนึ่งของการพิมพ์ระหว่างบรรทัดคือให้เอาเคอร์เซอร์ไปวางไว้ตรงตัวสุดท้ายของบรรทัดแล้วกด Ctrl + จ ก็จะได้ระยะบรรทัดเท่ากับ 11/2 บรรทัด และขอความร่วมมือจากทุกงาน/ฝ่าย ในการตัวเลขไทยพิมพ์หนังสือราชการ

การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ

ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติราชการประจำวัน มีทั้งการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนข้าราชการจะใช้ทักษะทั้ง 4 อย่างควบคู่กันไปกับทักษะการคิดตลอดเวลาที่ติดต่อสื่อสาร เพราะการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น การติดต่อประสานงาน การสั่งงานต่างๆ นอกจากจะใช้คำพูดหรือวาจาแล้ว จะมีการสั่งการด้วยลายลักษณ์อักษรหรือเขียนเป็นเอกสารราชการเพื่อเป็นหลักฐานการเขียนและการจัดทำเอกสารของทางราชการจึงมีความสำคัญมากในวงราชการ

การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ควรคำนึงถึง การใช้คำ ประโยค และย่อหน้าดังนี้

1. การใช้คำ

คำทุกคำในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบ ล้วนมีความหมายสำคัญ ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงการใช้คำบางประเภท คือ

1.1 การสะกดคำ โดยเฉพาะชื่อบุคคล หรือชื่อเฉพาะทั้งหลาย การถอดคำภาษาไทย -ต่างประเทศ จะต้องใช้ให้ถูกต้องตามที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนดไว้ นอกจากนี้ คำพ้องเสียง เช่น การ การณ์ กาล กาญจน์ เป็นต้น คำเหล่านี้เขียนถูกต้องทุกคำ ไม่ว่าจะเลือกใช้คำใด คอมพิวเตอร์ก็ไม่แก้ไขให้ จึงต้องเลือกใช้ให้ตรงความหมายที่ต้องการ

1.2 การใช้คำเชื่อม คำเชื่อม เช่น ที่ ซึ่ง อัน และ แต่ หรือ เพราะ ฉะนั้น จึง ฯลฯ ควรเลือกใช้ให้ถูกต้อง และไม่ใช่มากเกินไปเพราะจะทำให้ประโยคยาว ซับซ้อน เข้าใจยาก โดยเฉพาะคำเชื่อมคำเดียวกันไม่ควรใช้ซ้ำๆ ในประโยคเดียวกัน

1.3 การใช้คำให้เหมาะสม

1) คำสรรพนาม ควรใช้ ผม กระผม ดิฉัน ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องเฉพาะบุคคล ควรใช้ชื่อหน่วยงานเท่านั้น เช่น ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน กศน. ได้แจ้งให้.....จึงขอให้สำนักงาน กศน.จังหวัดส่งเอกสารดังกล่าวโดยด่วนด้วย จะขอบคุณยิ่ง

2) คำบุพบท เช่น กับ แก่ แต่ ต่อ มักใช้ผิดเสมอ คือใช้คำว่า กับ แทน แก่ เช่น ส่งเอกสาร ให้กับสำนักงาน กศน.....ที่ถูกต้อง ควรใช้ให้แก่ สำนักงาน กศน.... เป็นต้น

3) คำว่า เช่น ใช้ยกตัวอย่างคำต่าง ๆ ที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน แล้วลงท้ายด้วย ฯลฯ หรือ เป็นต้น

4) คำว่า จะ จัก ใคร่ ไป - มา

จะ ใช้ได้ทั่วไป เป็นภาษาราชการที่ใช้ได้

จัก บางคนนิยมใช้ จักขอบคุณยิ่ง ความหมายของคำก่อนข้างหน้า มีความหมายคล้าย ต้อง ซึ่งไม่นุ่มนวลสะสลาย มักใช้ในคำสั่ง คำกำชับ

ใคร่ มีความหมายว่า อยาก ต้องการ เช่น ใคร่ขอเชิญท่านเป็นวิทยากร ไม่ชัดเจนว่าต้องการเชิญแล้วจะเชิญจริง ๆ หรือไม่ หากตัดคำว่า ใคร่ ออกก็สื่อความหมายได้ชัดเจนอยู่แล้ว

ไป - มา มักใช้สลับกัน ในการใช้คำนี้ควรคำนึงถึงผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ ควรใช้จึงขอเชิญท่านไป เป็นวิทยากร เพราะผู้รับหนังสือย่อมคิดว่าตนเดินทางไป หรือ สำนักงาน กศน. จังหวัด ขอส่งผู้แทน มา ร่วมประชุม... เพราะผู้รับหนังสือซึ่งเป็นผู้จัดประชุมย่อมคิดว่าจะมีผู้มาร่วมประชุม

2. การใช้เครื่องหมาย

ในภาษาไทย ไม่ใช้เครื่องหมายตามแบบต่างประเทศ เช่น ? , . เป็นต้น แต่ยังคงใช้เครื่องหมายบางชนิดที่จำเป็นเพื่อสื่อความให้ชัดเจน ได้แก่ ไปยาลน้อย อัญประกาศ สัญประกาศ ยัติภังค์ และจุลภาค ฯลฯ โดยมีวิธีใช้ในหนังสือโต้ตอบดังนี้

2.1 ไปยาลน้อย (๗) ใช้ละคำที่รู้จักกันทั่วไปแล้ว โดยใช้เครื่องหมายนี้ข้างท้ายคำที่ต้องการละ ปัจจุบันมีการใช้ไปยาลน้อยผิดกันมาก เป็นการใช้ที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ กรณีที่ใช้ไปยาลน้อยผิดกันมากนั้น เพราะเข้าใจว่ากล่าวชื่อไม่เต็ม เช่น กระทรวงศึกษาธิการ แท้จริงแล้ว กระทรวง เป็นคำนามทั่วไป ศึกษาธิการ เป็นนามเฉพาะ คำ 2 คำนี้นำมารวมกันเป็นคำผสม เมื่อได้กล่าวถึงชื่อเต็มไปแล้ว ครั้งต่อ ๆ ไปสามารถใช้คำนามแรกแทนชื่อเต็มได้ คำว่า กระทรวง มหาวิทยาลัย ฯลฯ ล้วนเป็นคำนามที่สมบูรณ์แล้ว มีปรากฏในพจนานุกรม จึงไม่ต้องมีไปยาลน้อยแต่อย่างใดการใช้ไปยาลน้อยต้องใช้กับสิ่งเดียวกันที่เขียนไม่จบ เช่น พระนาม นามสกุล ชื่อเฉพาะ



ของหน่วยงานที่ยาว ๆ เป็นต้น จะเขียนชื่อแล้วไปยาลน้อยนามสกุลไม่ได้ เพราะชื่อกับนามสกุลเป็นคนละสิ่งหรือคนละคำกัน จะใช้ไปยาลน้อยนามสกุลได้ต่อเมื่อเขียนนามสกุลไม่จบ เช่น เสนีวงศ์ ณ อยุธยา อาจเขียนว่า เสนีวงศ์ฯ ได้ (เมื่ออ่าน ต้องอ่านให้เต็ม)

2.2 เครื่องหมายอื่น ๆ เช่น

1) *อัญประกาศ* (เครื่องหมายคำพูด “...”) ใช้เมื่อต้องการคัดลอกข้อความมากแล้ว หรือเน้นชื่อเฉพาะ ชื่อความสำคัญ เช่น ตามมาตรา ... ระบุว่า “.....” การเน้นคำหรือชื่อความสำคัญ ปัจจุบันคอมพิวเตอร์สามารถใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ตัวหนา หรือตัวเอนได้

2) *สัญลักษณ์* (ขีดเส้นใต้) ใช้เมื่อต้องการเน้นข้อความสำคัญ เช่น ขอเชิญประชุม ในวันที่ 1 ธันวาคม 2553 ปัจจุบันคอมพิวเตอร์สามารถใช้ตัวหนา ตัวอักษรขนาดใหญ่หรือตัวเอนแทนการขีดเส้นใต้ แต่ไม่ควรใช้ทั้งตัวหนาและขีดเส้นใต้พร้อมกัน

3) *ยัติภังค์* (ขีดสั้น -) ใช้เขียนไว้ระหว่างคำ ที่เขียนแยกพยางค์กันเพื่อเป็นเครื่องหมายให้รู้ว่าพยางค์หน้ากับพยางค์หลังนั้นติดกัน หรือเป็นคำเดียวกัน และใช้ในกรณีตัดคำระหว่างบรรทัด และคำ 2 คำที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ราชรับ-ราชจ่าย

ยัติภังค์ไม่ควรใช้แทนตัวเลขหัวข้อย่อย ควรใช้ตัวเลข เช่น

- 1) วัน เวลา สถานที่
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ผู้รับผิดชอบ

หากไม่มีคำอธิบายขยายความต่อไป อาจเขียนต่อเนื่องไปโดยไม่ต้องขึ้นบรรทัดใหม่ก็ได้ การเขียนยัติภังค์มาก ๆ ทำให้เปลืองเนื้อที่ และจัดลำดับข้อไม่ได้ อาจใช้ในการเขียนส่วนตัว ไม่ควรใช้ในหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบใด ๆ

4) *จุลภาค* (จุดลูกน้ำ ,) ใช้แยกหรือคั่นคำ วลี หรือข้อความ เนื่องจากในภาษาไทยมีการเว้นวรรคตอนอยู่แล้วจึงไม่นิยมใช้เครื่องหมายนี้ จุลภาคควรใช้เฉพาะที่จำเป็นซึ่งหากไม่ใช้อาจเข้าใจผิดพลาดได้ เช่น ตัวเลขหลายหลัก ชื่อนามสกุลที่อาจปะปนกัน

5) *ไม้ยมก* ใช้เขียนไว้ข้างหลังคำหรือความ เพื่อให้อ่านคำหรือความนั้นซ้ำกัน 2 หน แต่ต้องเป็นคำหรือความชนิดเดียวกัน ถ้าเป็นคำหรือความต่างชนิดกัน แม้จะมีรูปเหมือนกันก็ใช้ไม้ยมกไม่ได้ ต้องเขียนด้วยตัวอักษร

3. การใช้ประโยค

ประโยคในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบทั่วไป ควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

3.1 ประโยคสั้น ไม่ใช่คำเชื่อมมาก ควรใช้ประโยคความเดียวมากกว่าประโยคความซ้อนหรือประโยคความรวม ความยาวของแต่ละประโยคไม่ควรเกิน 1 บรรทัด ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือยซ้ำซาก ที่ทำให้ประโยคยาวโดยใช่เหตุ

3.2 ประโยคบอกเล่า แม้เป็นคำถามก็สามารถตัดแปลงได้ เช่น ขอร้องว่าสมควรปฏิบัติประการใด ไม่ควรใช้ประโยคคำถามโดยตรงว่า ทำได้ไหม

3.3 ประโยชน์ชัดเจน มีความหมายเดียว ไม่คลุมเครือ อ่านแล้วเข้าใจทันทีโดยไม่ต้องอ่านทวนหรือตีความ

3.4 ประโยคสละสลวย แม้ภาษาราชการจะเน้นความชัดเจน ตรงไปตรงมา แต่ก็ควรมีความสุภาพ สละสลวย น่าอ่าน และน่าปฏิบัติ ผู้อ่านไม่รู้สึกลำบาก โดยเฉพาะหนังสือตักเตือนกำชับ ควรใช้ประโยคที่สุภาพ เสมอ เช่น จึงขอความร่วมมือมายังสำนักงาน กศน.จังหวัด โปรดให้ความร่วมมือและปฏิบัติตาม ระเบียบด้วย จะขอบคุณยิ่ง

4. การเขียนย่อหน้า

หนังสือราชการแต่ละเรื่องย่อประกอบด้วยย่อหน้าหลายย่อหน้า เจ้าหน้าทีผู้ปฏิบัติงานราชการจึงควร ู้แนวทางในการเขียนย่อหน้าที่ดีไว้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ย่อหน้าคือข้อความตอนหนึ่งที่มีสาระหรือ ความคิดสำคัญเพียงประการเดียว และมีประโยคหรือข้อความสนับสนุนสาระสำคัญนั้นให้กระจ่างชัดเจนขึ้น ตามหลักภาษาไทยย่อหน้าเป็นเครื่องหมายวรรคตอนชนิดหนึ่งซึ่งช่วยทั้งผู้เขียนและผู้อ่าน โดยผู้อ่านจะจับใจ ความได้ง่ายขึ้นเพราะทราบว่าแต่ละย่อหน้ามีความสำคัญเพียงประการเดียว นอกจากนี้ผู้อ่านยังมีโอกาสได้ พักสายตาด้วย ส่วนผู้เขียนจะเขียนได้ง่ายขึ้นโดยจะเสนอความคิดสำคัญเพียงหนึ่งอย่างในแต่ละย่อหน้า

ย่อหน้าแบ่งเป็น 4 ชนิด คือ ย่อนำนำความคิด ย่อหน้าโยงความคิด ย่อหน้าแสดงความคิด และย่อหน้า สรุปความคิด

1) ย่อนำนำความคิด เป็นย่อหน้าที่เขียนขึ้นเพื่อบอกจุดประสงค์ของการเขียนหรือสร้างความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น หรืออาจจะบอกถึงลักษณะของเนื้อหาที่จะเขียนก็ได้

2) ย่อหน้าแสดงความคิด เป็นย่อหน้าที่ผู้เขียนใช้แสดงความคิด ข้อมูล ความต้องการของตน เป็นย่อหน้า ที่มีบทบาทสำคัญและใช้มากในการเขียนทุกประเภทโดยเฉพาะการเขียนเอกสารราชการ ในย่อหน้าแสดงความคิดแต่ละย่อหน้าควรมีความคิดสำคัญเพียงหนึ่งอย่างและมีส่วนขยายความคิดนั้นให้เด่นชัดขึ้นมา

3) ย่อหน้าโยงความคิด เป็นย่อหน้าที่ใช้เชื่อมระหว่างย่อหน้าที่ไม่เกี่ยวข้องกัน หรือเป็นคนละประเด็นกัน ย่อหน้าชนิดนี้จึงเป็นย่อหน้าสั้น ๆ

4) ย่อหน้าสรุปความคิด เป็นย่อหน้าที่ใช้สรุปเรื่องที่เขียน

การเขียนย่อหน้านอกจากจะมีความคิดสำคัญเพียงประการเดียวแล้ว ยังต้องมีประโยคที่ช่วยเน้นความคิด สำคัญและให้ความเข้าใจอย่างชัดเจนกับผู้อ่าน ประโยคและข้อความในย่อหน้าแต่ละย่อหน้าต้องต่อเนื่องสัมพันธ์ กันโดยผู้เขียนจะต้องเรียบเรียงอย่างสละสลวยอีกด้วยนอกจากความสัมพันธ์ภายในย่อหน้าแล้ว ความสัมพันธ์ ระหว่างย่อหน้าต่าง ๆ ในเรื่องก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ผู้เขียนจะต้องเรียงลำดับเรื่องราวหรือเรียงลำดับย่อหน้า ให้ติดต่อกันเป็นเรื่องเดียวกันอย่างเหมาะสม มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการเขียนย่อหน้าคือ ความยาวของย่อหน้าแต่ละ ย่อหน้าไม่จำเป็นจะต้องยาวเท่ากันเพราะความยาวของย่อหน้านั้นขึ้นอยู่กับความคิด และ

5) จุดประสงค์ของผู้เขียน ผู้เขียนควรระลึกไว้เสมอว่า ย่อหน้าที่ยาวเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยอม อ่าน



ลักษณะของย่อหน้าที่ดี

- 1) มีเอกภาพ คือ มีใจความสำคัญเพียงเรื่องเดียว
- 2) มีสัมพันธภาพ คือ มีการเชื่อมโยงกัน เป็นเหตุเป็นผลกัน
- 3) มีสารัตถภาพ คือ มีการเน้นย้ำสาระสำคัญให้เด่นชัด

5. หลักการย่อหน้า เว้นวรรค และการตัดคำเมื่อสิ้นสุดบรรทัด

5.1 หลักการย่อหน้า ควรย่อหน้าในกรณีที่สิ้นสุดเนื้อความ ถ้ายังไม่สิ้นสุดเนื้อความแต่ย่อหน้ายาวมาก ควรย่อหน้าเมื่อสิ้นสุดประโยค ย่อหน้าหนึ่งในหนังสือราชการไม่ควรเกิน 8 บรรทัด

5.2 หลักการเว้นวรรค ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฯ กำหนดวรรคไว้ 2 ชนิดคือวรรค 1 ตัวอักษร และวรรค 2 ตัวอักษร แต่ในการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การวรรค 1 เคาะ จะเล็กเกินไปแทบสังเกตไม่เห็น

วรรคเล็ก ใช้วรรคระหว่างคำ ใช้ก่อนและหลังคำบางคำเช่น คือ ได้แก่ อาทิ และ วรรคก่อนเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น ฯลฯ “.....” หากไม่วรรคจะทำให้เครื่องหมายเหล่านี้มองเห็นไม่ชัดเจน ส่วน วรรคใหญ่ ใช้วรรคระหว่างข้อความที่ยังไม่จบแต่ยาวมาก หรือประโยคที่จบสมบูรณ์แล้ว ผู้พิมพ์และผู้ตรวจร่างควรพิถีพิถันในการจัดวรรคตอนให้ถูกต้อง ถ้าใช้วรรคตอนไม่ถูกต้องก็อาจทำให้เข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนไปได้

การตัดคำเมื่อสิ้นสุดบรรทัด ในการตัดคำต้องใส่ยัติภังค์เสมอ แต่ต้องพิจารณาตัดอย่างรอบคอบ คำที่ตัดแล้วความหมายเปลี่ยนก็ไม่ควรตัด เช่น แม่-น้ำ นักวิชา-การศึกษา ฯลฯ คำที่ออกเสียงเชื่อมกัน จะตัดคำไม่ได้ เช่น ราช-การ และคำที่เป็นหน่วยคำเดียวกันก็ไม่ควรตัด เช่น กระ-ทรวง บัญ-ชี

ในภาษาราชการ และภาษาที่เป็นทางการ จะมีการใช้คำหรือสำนวนบางชนิดที่แตกต่างกัน ดังนี้

ภาษาทั่วไป	ภาษาราชการ
อะไร	สิ่งใด อันใด
ได้ไหม	ได้หรือไม่
อย่างไร	เช่นใด ประการใด
ทำไม	เพราะอะไร เหตุใด
เดี๋ยวนี้	ขณะนี้ บัดนี้
ต้องการ	(มีความ) ประสงค์
ช่วย	อนุเคราะห์
ไม่ได้	มิได้ หาได้ไม่ มิอาจ... ได้
ในเรื่องนี้	ในการนี้ ในกรณีนี้
เรื่องนั้น	เรื่อง (กรณี) ดังกล่าว
ไม่ดี	มิชอบ ไม่สมควร
เหมือนกัน	เช่นเดียวกัน



ขอเชิญมา

ยังไม่ได้ทำเลย

เสร็จแล้ว

ขอเชิญไป...

ยังไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด

แล้วเสร็จ เรียบร้อยแล้ว

ฯลฯ

การใช้ภาษาให้ดีขึ้นนั้นเป็น **สามัญสำนึก** โดยอาศัยประสบการณ์การอ่านมาประกอบ คือ อ่านมาก เขียนมาก ก็จะทำให้เขียนได้ และเขียนดีขึ้นเรื่อย ๆ



การจัดทำหนังสือราชการ

หนังสือราชการเป็นสื่อความสำคัญในการติดต่อประสานงาน ทั้งการติดต่อภายในส่วนราชการ หรือระหว่างส่วนราชการ ซึ่งต้องมีระเบียบ แบบแผน ตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติ หนังสือราชการที่ดี คือภาพลักษณ์ของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน หากหนังสือเข้าใจยาก หรือผิดพลาด จะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ลงนามจะได้รับความเสียหายไปด้วย

หนังสือภายนอก

คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือที่ติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่ส่วนราชการมีถึงบุคคลภายนอกซึ่งได้กำหนดขนาดกระดาษตราครุฑ ไว้ดังนี้

กระดาษครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 พิมพ์ครุฑขนาดตัวครุฑ สูง 3 เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑคุณ ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ

กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 หรือขนาดเอ 5 พิมพ์ครุฑขนาดตัวครุฑ สูง 1.5 เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย

หนังสือภายนอกจะต้องใส่หัวข้อที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ที่ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องทับ (ใช้เครื่องหมาย /) เลขลงทะเบียนหนังสือส่งออกเพื่อแบ่งแยกเลขประจำกรม กอง ออกจากเลขทะเบียนหนังสือส่งออก สำหรับหนังสือของคณะกรรมการ ให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

ตัวอย่างเช่น หนังสือสำนักงาน กศน. ที่ ศธ 0210.02/

2. ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ หรือสถานที่ราชการที่ออกหนังสือนั้น หรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งและรหัสไปรษณีย์ไว้ด้วย เพื่อผู้รับสามารถติดต่อหรือโต้ตอบไปมาได้โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหา หรือสอบถามว่าสถานที่ราชการนั้นอยู่ที่ใด

ตัวอย่างเช่น สำนักงาน กศน.
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กทม. 10300

ชื่อของส่วนราชการที่ออกหนังสือจะต้องเป็นส่วนราชการที่สอดคล้องกับตำแหน่งของผู้ลงนามทำหนังสือฉบับนั้น รวมทั้งผู้ปฏิบัติราชการแทน หรือรักษาการแทน ดังตัวอย่าง



ชื่อส่วนราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงาน กศน.

สำนักงาน กศน.กทม./จังหวัด

ตำแหน่งผู้ลงนาม

รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง

เลขาธิการ กศน.

ผอ.สำนักงาน กศน.กทม./จังหวัด

ในกรณีที่หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายให้รองท่านใดท่านหนึ่งลงนามแทน จะต้องลงท้ายตำแหน่งว่า **ปฏิบัติหน้าที่แทน หรือ รักษาการแทน**

3. วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ จะไม่ใส่คำว่า เดือน และ พ.ศ. การลงวันที่ควรลงภายหลังจากลงนามแล้ว และควรเป็นวันที่ส่งหนังสือออก มิใช่ลงวันที่ไว้แล้วอีกหนึ่งสัปดาห์จึงส่งออก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า เสียหายแก่ทางราชการผู้รับ เช่น แจกการให้ทุนไปศึกษา/ฝึกอบรม/ดูงาน แต่ผู้รับได้รับหนังสือหลังจากหมดเขตรับสมัครแล้ว เป็นต้น

4. เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจความประสงค์และเนื้อหาโดยสังเขปทันที และไม่ควรเกิน 2 บรรทัด มีวิธีการเขียนขึ้นต้นชื่อเรื่อง 2 วิธีดังนี้

1) เรื่องที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา จะทำให้เห็นพฤติกรรมที่ชัดเจน เช่น

ขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

ขอเชิญประชุมคณะกรรมการ...

แจ้งผลการตรวจ...

ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณี...

ตอบข้อหารือกรณี...

ส่งรายงานการประชุมคณะกรรมการ...

2) เรื่องที่ขึ้นต้นด้วยคำนาม มักใช้ในกรณีที่เนื้อความในหนังสือเป็นเรื่องที่กว้าง หรือมีหลายประเด็น หรือเป็นเรื่องต่อเนื่อง หรือเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ เป็นการตำหนิ การปฏิเสธ หรือการแจ้งข่าวที่จะทำให้ผู้รับไม่สบายใจ ซึ่งไม่สามารถหาคำกริยาที่ครอบคลุมได้ ให้ใช้คำนามซึ่งเป็นคำกว้างๆ เช่น

การขออนุมัติไปราชการต่างประเทศ (กรณีไม่อนุมัติ)

การปรับอัตราเงินเดือนข้าราชการ (กรณีล่าช้า)

การจ่ายเงินรางวัล (กรณีงดหรือลด)

การชำระเงินค่าน้ำประปา (กรณีทวงเงินค่าน้ำประปา)

ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม เพื่อให้เก็บเรื่องหรือค้นหาเรื่องอ้างอิงได้ง่าย ดังนั้น หากเรื่องเดิมขึ้นต้นด้วยคำนาม ก็ควรใช้คำนามในเรื่องตอบไปได้ ถ้าเรื่องเดิมขึ้นต้นด้วยคำกริยา หนังสือตอบจะใช้คำเดิมไม่ได้ เช่น เรื่องขออนุญาต ขออนุมัติ ขอเชิญ เพราะจะทำให้ไม่เข้าใจว่าใครเป็นฝ่ายขอ ใครเป็นฝ่ายอนุญาต วิธีปฏิบัติมี 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 เติมคำว่า การ ข้างหน้าคำกริยาที่ขอมาให้เป็นคำนาม เช่น ขออนุมัติ เป็น การขออนุมัติ

วิธีที่ 2 ตัดคำว่า ขอ ออก เช่น อนุมัติให้ข้าราชการเป็นวิทยากร



5. **คำขึ้นต้น** ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่รับหนังสือ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เช่น เรียน เลขาธิการ กศน.

6. **อ้างถึง (ถ้ามี)** ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อน แล้ว โดยลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ และเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราชของหนังสือนั้น

การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญ ต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะให้ทราบด้วยเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือสามารถค้นหาเรื่องเดิมได้ง่าย เช่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน กศน. ที่ ศธ0210..... /..... ลงวันที่ เดือน พ.ศ.....

สำหรับหนังสือภายในและบันทึก การอ้างถึงจะไม่ปรากฏที่หัวหนังสือ แต่จะอยู่ในเนื้อความส่วนแรก ของหนังสือ

7. **สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)** ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือสิ่งอื่นใด ที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ถ้าเป็น เอกสาร ก็ต้องระบุประเภท ว่าเป็นเอกสารใด หรือสิ่งของประเภทใด จำนวนเท่าใด ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไป ในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

หนังสือภายในและบันทึก จะไม่มีคำว่า “สิ่งที่ส่งมาด้วย” ในส่วนหัวของหนังสือ แต่จะอยู่ในเนื้อความ โดยใช้คำว่า *รายละเอียดตามเอกสารแนบ*

8. **ข้อความหรือเนื้อเรื่อง** ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลาย ประการให้แยกเป็นข้อๆ

ข้อความหรือเนื้อเรื่อง ควรประกอบด้วยข้อความที่ได้ใจความชัดเจน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ก. **ส่วนนำ** คือข้อความส่วนที่เป็นที่มาของเรื่อง เหตุที่ต้องเขียนหนังสือฉบับนี้ หรือเป็นการทำความเข้าใจ หนังสือที่มีมาถึง คำขึ้นต้นส่วนนำมักมี 2 กลุ่ม คือ

- ถ้าติดต่อกันเป็นครั้งแรก เป็นการกล่าวถึงสาเหตุที่เขียนหนังสือฉบับนี้ ขึ้นต้นหนังสือว่า “เนื่องจาก” “เนื่องด้วย” “ด้วย”

- ถ้าเป็นเรื่องที่มีสาเหตุเกี่ยวเนื่อง เชื่อมโยงกัน หรือเป็นเรื่องที่รู้กันอยู่ขึ้นต้นว่า “เนื่องจาก”

- ถ้าเป็นหนังสือตอบ หรือมีการอ้างถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมาก่อน ขึ้นต้นโดยใช้คำว่า “ตาม” “ตามที่” “อนุสนธิ” แล้วสรุปใจความสั้นๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญของหนังสือฉบับที่อ้างถึง สิ่งสำคัญที่มักผิดพลาดกันเสมอ คือ การลงท้ายข้อความว่า *นั้น* หรือ *ความละเอียดคงแจ้งแล้ว* นั้น

ความ หมายถึง ข้อความ **ใจความ** ความละเอียด คือ ข้อความที่ละเอียด

แจ้ง หมายถึง บอก แจ่มแจ้ง ชัดเจน

นั้น ต้องวรรค 1 ตัวอักษรก่อนคำว่า *นั้น* เสมอ เพราะคำว่า *นั้น* ขยายข้อความทั้งย่อหน้าที่ผ่านมา หากไม่เว้นวรรคจะเป็นการขยายเฉพาะข้อความที่อยู่ติดกันเท่านั้น

ข. **ส่วนเนื้อหา** การเขียนส่วนเนื้อหา ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ 2 ของหนังสือ หากส่วนนำสั้นๆ เพียง 1-2 บรรทัด สามารถเขียนต่อเนื่องในย่อหน้าแรกได้ แต่ถ้าส่วนนำยาวประมาณ 3 บรรทัดขึ้นไป ควรแยกเป็น 2 ย่อหน้า



ค. ส่วนลงท้าย การเขียนลงท้ายควรเป็นประโยคสั้นๆ ไม่ควรมีเนื้อหาสำคัญอยู่ในส่วนนี้อีก เนื้อหาทั้งหมดควรอยู่ในองค์ประกอบที่ 2 คือ ส่วนเนื้อหา ส่วนลงท้ายควรเป็นการสรุป เน้นย้ำ หรือขอบคุณแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ จะต้องเขียนให้ตรงประเด็นกับความต้องการของเรื่องนั้นๆ

สิ่งสำคัญในการลงท้ายก็คือ ไม่จำเป็นต้อง *จึงเรียนมาเพื่อทราบ* เสมอไป จะใช้คำนี้เฉพาะการให้ข้อมูลเพื่อทราบเท่านั้น หากเป็นเรื่องอื่นต้องลงท้ายให้สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการ สำหรับการลงท้ายด้วยการขอบคุณ ควรเลือกใช้คำขอบคุณให้เหมาะสมกับผู้รับ

9. คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือ และต้องสัมพันธ์กับคำขึ้นต้น โดย

1. ผู้ที่เชิญกระแสพระบรมราชโองการไปยังผู้ใด ไม่ต้องใช้คำลงท้ายในหนังสือนั้น
2. คำที่ใช้ในหนังสือถึงพระราชวงศ์ และพระภิกษุ ให้ใช้คำราชาศัพท์หรือถ้อยคำสุภาพซึ่งเป็นไปตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือตามที่ทางราชการกำหนด

3. ในกรณีที่มีหนังสือถึงผู้รับระบุเฉพาะตำแหน่ง ให้ใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้ายในหนังสือราชการและคำที่ใช้ในการเจ้าหน้าที่ของตามตำแหน่ง

10. ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

• กรณีเจ้าของลายมือชื่อ ใช้คำนำหน้าว่า นาย นาง นางสาว หรือเป็นผู้ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ใช้คำนำหน้านามว่า ท่านผู้หญิง คุณหญิง หรือเป็นผู้มีบรรดาศักดิ์หรือฐานันดร ให้พิมพ์คำนำหน้านามเหล่านี้ ไว้หน้าชื่อเต็มได้ลายมือชื่อ

• กรณีเจ้าของลายมือชื่อมียศ ให้พิมพ์คำเต็มของยศไว้หน้าลายมือชื่อ

การลงชื่อแทน ผู้ลงชื่อแทนจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือมอบอำนาจให้ปฏิบัติหน้าที่แทนรักษาราชการแทน รักษาการแทน ปฏิบัติราชการแทน รักษาการในตำแหน่ง หรือทำการแทน ตามที่มีกฎหมายกำหนด

11. ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ และต้องสัมพันธ์กับส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ถ้าผู้ลงชื่อมิใช่เจ้าของหนังสือโดยตรง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงชื่อ

12. ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ใน ระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ใน ระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

13. โทร. – โทรสาร ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ – โทรสารของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

โทร. } X XXXX XXXX
 โทรสาร. } ↑ ↑ ↑
 1 เคาะ 1 เคาะ 1 เคาะ

โทร. 0 2281 5162

โทรสาร 0 2280 1688



นอกจากนี้ ปัจจุบันมักมีที่อยู่อีเมล (e-mail) ของหน่วยงานด้วย แม้ระเบียบยังมีได้กำหนดไว้ก็น่าจะเต็มได้ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในยุคนี้ หนึ่ง บางครั้งโทรศัพท์ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่หลายคน หากวงเล็บชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ก็น่าจะเป็นประโยชน์ที่จะสื่อสารกันได้รวดเร็วขึ้น

เช่น e-mail. kalanyu@hotmail.com

14. สำเนาฉบับ ให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อย่อ

หนังสือภายใน

คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อกภายในกระทรวง ทบวงกรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ โดยมีรายละเอียดพอสมควรโดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์

2. ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้กับเลขทะเบียนหนังสือส่ง การกำหนดเลขที่หนังสือออกของคณะกรรมการ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ในกรณีที่คณะกรรมการประสงค์จะกำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้น ให้กำหนดได้ไม่เกินสี่ตัวโดยให้อยู่ในวงเล็บ ต่อจากพยัญชนะของเจ้าของเรื่อง

3. วัน เดือน ปี ให้ลงเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

4. เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่หนังสือต่อเนื่องโดยปกติ ให้ลงเรื่องย่อของหนังสือฉบับเดิม

5. คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามรายการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดและลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

6. ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการ ให้แยกเป็นข้อๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้ระบุไว้ในข้อนี้

7. ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

8. ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

ในกรณีที่กระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

9. สำเนาฉบับ ให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อย่อ

หมายเหตุ ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดใด ประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้



ตัวอย่างหนังสือภายนอก



ที่ ศธ ๐๒๑๐.๐๒/๔๕๖

สำนักงาน กศน.
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง เปิดให้ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ภาคเรียนที่ ๒/๒๕๕๓
เรียน ผู้อำนวยการหน่วยงาน/สถานศึกษาชั้นตรงที่เกี่ยวข้องทุกแห่ง
สิ่งที่ส่งมาด้วย ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลนักเรียนรายบุคคลผ่านเว็บไซต์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สำนักงาน กศน. ได้แจ้งให้หน่วยงาน/สถานศึกษาส่งข้อมูลนักเรียนรายบุคคลหลักสูตร ปวช./หลักสูตร ๒๕๔๔/หลักสูตร ๒๕๕๑ และตรวจสอบแก้ไขข้อมูลนักเรียนที่มีปัญหา เช่น มีเลขบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง และเลขบัตรประชาชนซ้ำกัน ผ่านระบบรายงานข้อมูลนักเรียนรายบุคคลทุกหลักสูตร แล้วนั้น

ในการนี้ สำนักงาน กศน. ได้ประมวลผลข้อมูลนักเรียนรายบุคคลทุกหลักสูตรแล้วปรากฏว่า มีข้อมูลเลขบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง และเลขบัตรประชาชนซ้ำกันจำนวนมาก จึงขอให้แจ้งสถานศึกษาในสังกัดตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้เสร็จเรียบร้อย ในช่วงที่เปิดระบบให้แก้ไข ระหว่างวันที่ ๒๐-๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๓ ตามแนวทางดังนี้

๑. ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลนักเรียนหลักสูตร ปวช. ผ่านเว็บไซต์ <http://student.nfe.go.th>
 ๒. ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลนักเรียนที่มีเลขบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง และเลขบัตรประชาชนซ้ำ หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ๒๕๔๔ ผ่านเว็บไซต์ <http://mis๒.nfe.go.th>
 ๓. ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลนักเรียนที่มีเลขบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง และเลขบัตรประชาชนซ้ำ หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ๒๕๕๑ ผ่านเว็บไซต์ <http://mis.nfe.go.th>
 ๔. ติดตามข่าวสารผ่านเว็บไซต์ข้อ ๑-๓ อย่างต่อเนื่อง
 ๕. ตรวจสอบยอดนักศึกษาทุกระดับ ทุกสถานศึกษา ผ่านเว็บไซต์ในข้อ ๑-๓
- พร้อมส่งหนังสือยืนยันยอดนักศึกษาทุกหลักสูตรให้สำนักงาน กศน. ทราบ และส่งสำเนาเอกสารมาที่ e-mail : kasiphath@nfe.go.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิชาติ จีระวุฒิ)
เลขาธิการ กศน.

กลุ่มแผนงาน
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๒๙๒๔
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๖๘๘
e-mail : planning@nfe.go.th



ตัวอย่างหนังสือภายใน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยสารบรรณ สถาบันภาษา โทร. 0 2218-6011
ที่ ศธ 0512.28/ วันที่ ตุลาคม 2549
เรื่อง ขอลเรียนเชิญเป็นเกียรติร่วมงานวันครบรอบ 29 ปี ของการสถาปนาสถาบันภาษา

เรียน

ด้วยสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะจัดงานเนื่องในโอกาสครบรอบปีที่ 29 ของการสถาปนาสถาบันภาษา ในวันอังคารที่ 7 พฤศจิกายน 2549 ณ ห้อง 204 สถาบันภาษา อาคารเปรมบุรฉัตร โดยมีกำหนดการตามที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอเรียนเชิญท่านร่วมงานตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติแก่สถาบันภาษาด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศิริ อนันตเศรษฐ์)
ผู้อำนวยการสถาบันภาษา

ภาพลักษณ์ ค่านิยม สร้างสรรค์ ของพนักงานราชการ

1.ความเป็นมาของระบบพนักงานราชการ

สำนักงานประมาทซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและขนาดกำลังคนภาครัฐ (คปร.) ได้วางระบบลูกจ้างสัญญาจ้างโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ทดแทนลูกจ้างประจำที่สำนักงานประมาทรับผิดชอบดูแลอยู่และในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2546 ได้อนุมัติในหลักการที่จะให้มีการใช้ระบบสัญญาจ้างในการบริหารลูกจ้างของส่วนราชการ ตลอดจนเห็นชอบหลักการร่างระเบียบว่าด้วยลูกจ้างสัญญาจ้างของส่วนราชการ พ.ศ. ที่สำนักงานประมาทได้นำเสนอไปด้วย

ภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างส่วนราชการ ตามการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติจำนวนลูกจ้างประจำของส่วนราชการได้ถูกถ่ายโอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ก็ได้นำเรื่องระบบลูกจ้างสัญญาจ้างมาดำเนินการต่อ โดยได้นำผลงานวิจัยเรื่องการจ้างงานระบบใหม่ในหน่วยงานภาครัฐ ที่เน้นให้มีรูปแบบการจ้างงานที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ซึ่งมีข้อเสนอให้มี “ระบบสัญญาจ้าง” เป็น กลไกรองรับมาประกอบการพิจารณาวางระบบรวมทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้ได้เปลี่ยนชื่อ “ ลูกจ้างสัญญาจ้าง” เป็น “พนักงานราชการ” เพื่อให้ดึงดูดใจและแสดงสถานะที่ชัดเจน ตลอดจนการวางระบบบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เรื่องกำหนดลักษณะงาน ตำแหน่งและกรอบอัตรากำลัง การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ การสรรหาและเลือกสรร และการประเมินผล การปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ คือ หลักสมรรถนะ (Competency) หลักผลงาน (Performance) และหลักคุณธรรม (Merit) รวมทั้งเป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่จะมอบอำนาจให้ส่วนราชการบริหารจัดการเองและเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น ระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ จึงได้กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ภายใต้แนวทางที่จะให้ส่วนราชการมีความอิสระและยืดหยุ่น (Freedom and Flexibility)

2. ปรัชญาของระบบพนักงานราชการ

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดระบบพนักงานราชการขึ้นภายใต้ปรัชญา ดังนี้

- เพื่อเป็นทางเลือกของการจ้างงานภาครัฐที่ยืดหยุ่น และคล่องตัว
- เน้นการจ้างบุคลากรตามหลักสมรรถนะ และหลักผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ให้มีการเข้าและออกจากงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งเป็นไปตามภารกิจ โดยมีการต่อสัญญาได้
- ไม่ใช่การจ้างงานตลอดชีพ กล่าวคือ ต้องมีระยะเวลาสิ้นสุดตามนโยบายแผนงาน หรือโครงการ
- ให้ความเป็นอิสระ และยืดหยุ่นแก่ส่วนราชการในการดำเนินการ

3. ภาพลักษณ์ของ “พนักงานราชการ”

- มีเกียรติและศักดิ์ศรีในฐานะบุคลากรของรัฐ
- ปฏิบัติงานโดยยึดหลักซื่อสัตย์สุจริตและผลงาน
- ทำงานในภาครัฐควบคู่กับข้าราชการ
- ทำงานหลากหลายตั้งแต่ระดับปฏิบัติจนถึงระดับผู้เชี่ยวชาญ
- เป็นกำลังของภาครัฐตามหลักการบริหารจัดการยุคใหม่



4. ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐ

ค่านิยมสร้างสรรค์ (CORE VALUES)

ศาสตราจารย์ ดร. ติน ปรัชญพฤทธิ ที่ปรึกษาด้านจริยธรรมของสำนักงาน ก.พ. กล่าวถึงค่านิยมสร้างสรรค์ในความหมายที่ง่ายต่อการเข้าใจว่า

ค่านิยม คือ สิ่งที่คุณคลยึดถือเป็นเครื่องตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเองค่านิยม เป็นองค์ประกอบย่อยหนึ่งของวัฒนธรรม

ค่านิยมสร้างสรรค์ คือ ค่านิยมที่ดี มีประโยชน์ต่อสังคม ที่ได้รับการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ค่านิยมใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน และเข้ามาแทนที่ค่านิยมเก่าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาของสังคมโลกาภิวัตน์ได้

ค่านิยมก็คือ สิ่งที่คุณคลหรือกลุ่มบุคคลนิยมยึดถือปฏิบัติซ้ำๆ บ่อยๆ จนเป็นวิถีชีวิต ยอมรับร่วมกันเป็นวัฒนธรรม นั่นเอง ค่านิยม จำแนกเป็น 2 ประการคือ ค่านิยมที่พึงประสงค์และค่านิยมที่ไม่พึงประสงค์

ค่านิยมสร้างสรรค์ ก็คือ ค่านิยมที่พึงประสงค์สำหรับการยึดถือปฏิบัติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในปัจจุบัน

ทำไมถึงต้องจัดทำค่านิยมสร้างสรรค์

- ค่านิยมกับสังคมเป็นของคู่กัน สังคมจะดีได้จึงต้องมีค่านิยมที่ดี เพราะค่านิยมมีผลต่อการจัดรูปแบบความประพฤติของผู้ที่อยู่ในสังคมนั้นๆ การกำหนดค่านิยมใหม่ไม่ได้หมายความว่าค่านิยมเก่าไม่ดีแต่เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงกระแสของความเป็นโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ภาครัฐต้องปรับตัว เปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของโลกทันต่อการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนว่าค่านิยมเดิมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถืออยู่นั้นยังมีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด และควรมีค่านิยม ใหม่อย่างใด จึงจะเหมาะสมกว่าเดิม เพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

- ค่านิยมของสังคมไทยแต่เดิมหลายประการเป็นค่านิยมที่มีคุณค่าสมควรยกย่องยึดถือและธำรงรักษาไว้ เช่น ความกตัญญู รู้คุณคน ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความรู้จักเกรงใจผู้อื่น การเคารพยกย่องผู้ใหญ่ ฯลฯ ค่านิยมของสังคมไทยเหล่านี้ ยังมีความเหมาะสมและใช้ได้ในสภาพสังคมโดยทั่วไป แต่เมื่อนำมาใช้เป็นหลักในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อเป็น “เจ้าคนนายคน” มากกว่าที่จะมีจิต “มุ่งให้บริการ” การยึดติดอยู่กับการทำงานโดยมุ่งให้ความสำคัญกับความพอใจของผู้บังคับบัญชามากกว่าประโยชน์สาธารณะ โดยไม่อาจแยกเรื่องส่วนตัวออกจากการงานได้ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาต่อการดำเนินงานแนวใหม่ทั้งสิ้น

- ค่านิยมสร้างสรรค์จึงเกิดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหลักยึดว่า ค่านิยมใหม่ที่ควรถือปฏิบัติคืออย่างไร แทนค่านิยมเดิมที่ต้องปรับเปลี่ยน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ตามแนวทางของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐโยมทัศนคติและอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อส่วนรวม เชื่อและเคารพในสิทธิมนุษยชน ซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตบริการมีพฤติกรรมของคนดี มีความยุติธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของตน ซึ่งการปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์จะส่งผล

ให้งานราชการเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนจะได้รับบริการที่ดี ความเชื่อถือศรัทธาจะเกิดขึ้นสังคมไทยจะมีเสถียรภาพมากขึ้น ผลในภาพรวมคือ เกียรติภูมิของประเทศ และการยอมรับจากนานาชาติประเทศ

แนวการจัดทำค่านิยมสร้างสรรค์

คณะอนุกรรมการปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยม ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ได้จัดทำค่านิยมสร้างสรรค์ขึ้น โดยวางแผนแนวทางการจัดทำไว้เป็นลำดับ ดังนี้

- สกัดเนื้อหาโดยเลือกเฟ้นจากคุณค่าสำคัญต่างๆ ที่เป็นแนวคิด หลักประพฤติปฏิบัติในการทำงานและหลักการสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบอบราชการ ได้แก่
- พระบรมราโชวาทที่พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน ตั้งแต่ปี 2524-2542 คือหลักประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการพลเรือน ซึ่งอาจประมวลได้เป็น 3 กลุ่ม ยึดมั่นในคุณธรรม สุจริต เทียงตรง เสียสละ อดทน ฝักคณมีระเบียบ ยึดมั่นในหลักการงาน เพียบพร้อมความรู้ กุศโลบาย ขยายสัมพันธ์ประสาน มีคุณค่า ความรับผิดชอบ ทำหน้าที่เพื่อประโยชน์หน้าที่สำเร็จทันการ ทำงานให้ยึดมั่นในผลประโยชน์ของแผ่นดินและความถูกต้องเป็นธรรม
- ทศพิธราชธรรม คือหลักธรรมของพระมหากษัตริย์หรือนักปกครอง 10 ประการ ได้แก่ การให้ การรักษา ศีล หรือรักษาความประพฤติให้ดีงาม การเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม ความซื่อตรง ความอ่อนโยนและมีเมตตา ความเพียร ความไม่โกรธ การไม่เบียดเบียนผู้อื่น ความอดทน การปฏิบัติไม่ผิดจากทางที่ถูกต้องที่ควร แน่วแน่ในความถูกต้อง
- ลักษณะ พึงคาดหวังตามวิสัยทัศน์ ของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ขอให้ย้อนกลับไปดูรายละเอียดในวิสัยทัศน์ของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ : วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานที่คาดหวัง
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ทั้ง 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
- ปรัชญาในการร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เช่น
 - บุคคลเสมอกันในกฎหมาย
 - การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลจะกระทำมิได้
 - บุคคลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลของหน่วยราชการ
 - บุคคลมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ
 - รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ

นอกจากนี้ ยังสกัดความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภาคราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สื่อมวลชน ข้าราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักปฏิบัติราชการของ ต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างค่านิยมการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับสังคมไทยปัจจุบัน

- กำหนดเป็นค่านิยมสร้างสรรค์กลาง ให้มีความสะท้อนพฤติกรรมที่เป็นค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานในภาครัฐ



- กำหนดให้มีเพียง 5 ข้อ เฉพาะที่ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญจริงๆ เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและถือปฏิบัติโดยมีคำอธิบายสั้นๆ ถึงความหมายในแต่ละข้อที่ครอบคลุมนัยสำคัญของค่านิยมหลัก
- จัดให้มีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ สร้างความเข้าใจร่วมกัน มีประชาพิจารณ์ก่อนการประกาศใช้

ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (CORE VALUES)

1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral Courage) หมายถึง

- ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ขอบธรรม
- เสียสละ
- ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ
- ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใด

พฤติกรรมการทำงานในข้อนี้ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่รู้จริงด้วยความมั่นคงในหลักการและจรรยาบรรณวิชาชีพ พร้อมทั้งจะเสียสละ ทุ่มเททั้งกำลังการ กำลังปัญญา และเวลาให้กับงาน มีความอดทนหรือยับยั้งชั่งใจต่อผลประโยชน์ที่เข้ายวน มีความกล้าหาญในการรักษาความถูกต้อง ขอบธรรมตามจริยธรรม กล้ายืนหยัดกระทำหากสิ่งทีกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ขอบธรรม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม กล้าที่จะคิดค้น หรือออกมาร้องเรียนเมื่อพบผลการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่ว่าผู้กระทำนั้นจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งในเรื่องนี้ได้มีการพัฒนาระบบประกันความเป็นธรรมให้แก่ข้าราชการ โดยคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการไว้แล้ว และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเป็นกฎหมายใช้บังคับต่อไป

2. ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ (Integrity & Responsibility) หมายถึง

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา
- แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน
- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงาน ต่อองค์กร และต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ

คำว่า ซื่อสัตย์ การประพฤติตรงและจริงใจ ไม่คิดคดทรยศ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง เช่น การมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างตรงไปตรงมา ไม่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานที่วางไว้การตรงต่อเวลา ทั้งการมาปฏิบัติหน้าที่และการนัดหมายไม่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการต้องรอคอย เป็นต้น ซื่อสัตย์จะต้องประกอบด้วยสุจริต คือตรงไปตรงมาในทางที่ชอบ ในที่นี้ยังหมายถึงความรวมถึงการเป็นผู้มีความสำนึกในความผิดชอบชั่วดี รู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ควรทำ อะไรเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ โดยมีจิตสำนึกไปในทางที่ถูกต้อง เช่น การไม่ใช้ความสนิทสนมส่วนตัว ปูเนบ่าเหน็จพิเศษแก่ผู้ใกล้ชิด ญาติพี่น้อง หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่เพื่อหาประโยชน์ส่วนตน การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมานั้น จะต้องใช้ปัญญาพิจารณาถึงผลกระทบต่องาน โดยมุ่งให้เกิดผลดีต่องานด้วยไม่ใช่ทำให้เกิดอุปสรรคต่องาน

ความรับผิดชอบ คือ การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถให้ลุล่วง เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่าโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลในข้อสงสัยที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับการทำงานของตนได้ทันที รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือไม่ก็ตาม และพร้อมต่อการได้รับการตรวจสอบจากสาธารณะในทุกโอกาส โดยพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

3. โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency & Accountability) หมายถึง

- ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส
- ให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย

งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ ประชาชนจึงควรได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องเปิดใจกว้าง พร้อมทั้งจะให้ประชาชนตรวจสอบผลการทำงานรับฟังความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์แล้วนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา

ในการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงานของรัฐ และของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้นั้น แต่ละองค์กรจะต้องมีขั้นตอน และแผนการทำงานที่ชัดเจนมีการมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละคนปฏิบัติแน่ชัดในทุกจุดของงาน เพื่อให้สามารถติดตามความรับผิดชอบและเป็นการสร้างความพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถให้คำอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติหรืออนุมัติ อนุญาตตามคำขอ ของผู้มาขอรับบริการได้ในทุกขั้นตอนงาน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. 2532 คือ ความพยายามของภาครัฐที่จะทำให้ภาครัฐเกิดความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนของภาครัฐที่จะทำให้ภาครัฐเกิดความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ซึ่งเมื่อกำหนดขึ้นแล้วจะต้องบริการให้เสร็จสิ้น ตามกำหนดเวลาด้วยมิฉะนั้น จะถือเป็นการกระทำผิดวินัยและผิดระเบียบ ดังกล่าวด้วย

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมายนั้น หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลโดยมีเงื่อนไขภาคได้ข้อบังคับของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นที่จะไม่เปิดเผยจะต้องมีเหตุผลชี้แจงที่สมควร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ได้เพิ่มอำนาจประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และพยายามทำให้การใช้อำนาจรัฐสุจริตมีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพนอกจากนั้นหลักการที่สำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 คือ การให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ “ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ” โดยมีข้อยกเว้น อันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้ว จะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชนและการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล ความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบนี้คือ อีกด้านหนึ่งของเหรียญของการไม่คอร์รัปชั่น ดังนั้นเมื่อปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใสจะเป็นสิ่งขัดขวางความทุจริตประพฤติมิชอบออกไปเอง

4. ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) หมายถึง

- บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และถูกต้อง
- ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อ

ค่านิยมสร้างสรรค์ในข้อนี้ เน้นความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางสังคม หรือเพศ ไม่เลือกปฏิบัติว่าจะให้บริการแก่ผู้เป็นพวกพ้องหรือเครือญาติ หรือผู้ที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัวก่อนผู้อื่น มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่ลำเอียงต่อผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเต็มที่ตามความรู้และทักษะแห่งวิชาชีพของตน ด้วยความมีน้ำใจ คำนึงถึงความเป็นธรรม และด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เมื่อพบกรณีปัญหาที่พยายามชี้แจงทำความเข้าใจและหาทางแก้ไขโดยไม่ใช้อารมณ์

การไม่เลือกปฏิบัติ คือ การไม่อคติ เลือกที่รักมักที่ชัง หรือเลือกให้ประโยชน์หรือให้โทษเฉพาะรายบุคคลนั่นเอง

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Orientation) หมายถึง

- ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด เกิดผลดีแก่หน่วยงานและส่วนรวม
- ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง
- เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรเงิน คน และเวลา เพื่อสร้างผลผลิตของงานตรงตามแผนกำหนดไว้ และเกิดผลลัพธ์ตามที่คาดไว้

การทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ก็คือ การทำงานอย่างมีเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจน องค์กรรู้เป้าหมายอนาคตว่าจะไปถึงเป้าหมายใด เมื่อใด และคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจที่จะนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด มีประสิทธิภาพ คุ้มค่าทรัพยากร โดยมีการวัดผลงานและมีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม สามารถประเมินผลลัพธ์ของงานได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพของงาน และความสุขของคนทำงาน

การทำงานในลักษณะมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงอย่างทันการณ์ ไม่ยึดติดอยู่กับขั้นตอนวิธีการที่จะทำให้เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แต่มุ่งปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ไม่อาจมารับบริการในเวลาปกติได้ หรือการปรับวิธีการให้บริการจากประจำอยู่ในสถานที่เป็นการออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

ผลที่ได้รับจากค่านิยมสร้างสรรค์

ค่านิยมสร้างสรรค์ทั้ง 5 ประการ จะนำไปสู่ :

- พฤติกรรมการทำงานเพื่อประชาชนและส่วนรวม
- การกล้าตัดสินใจกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- ไม่ถูกชี้นำในการตัดสินใจและการทำงาน

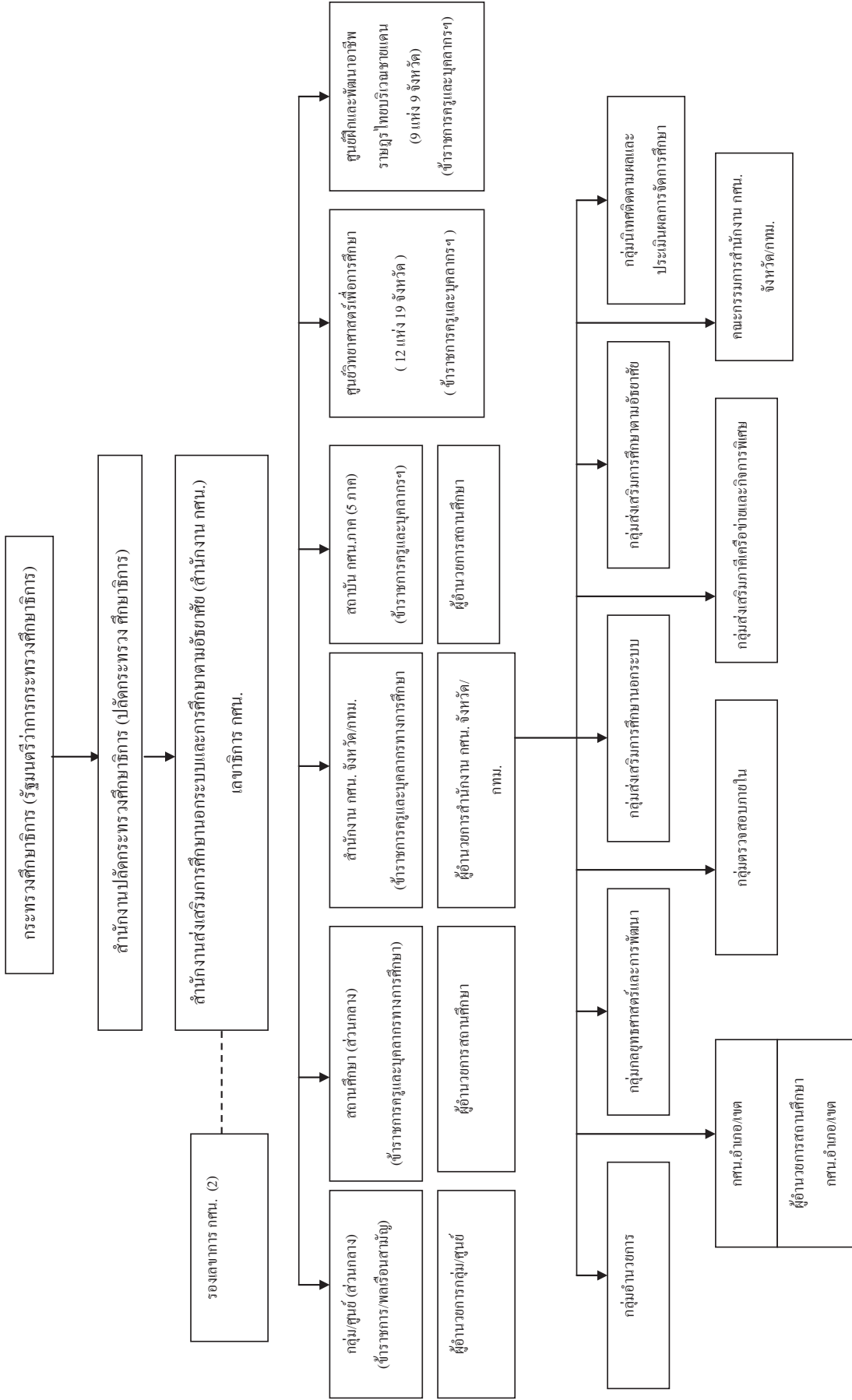


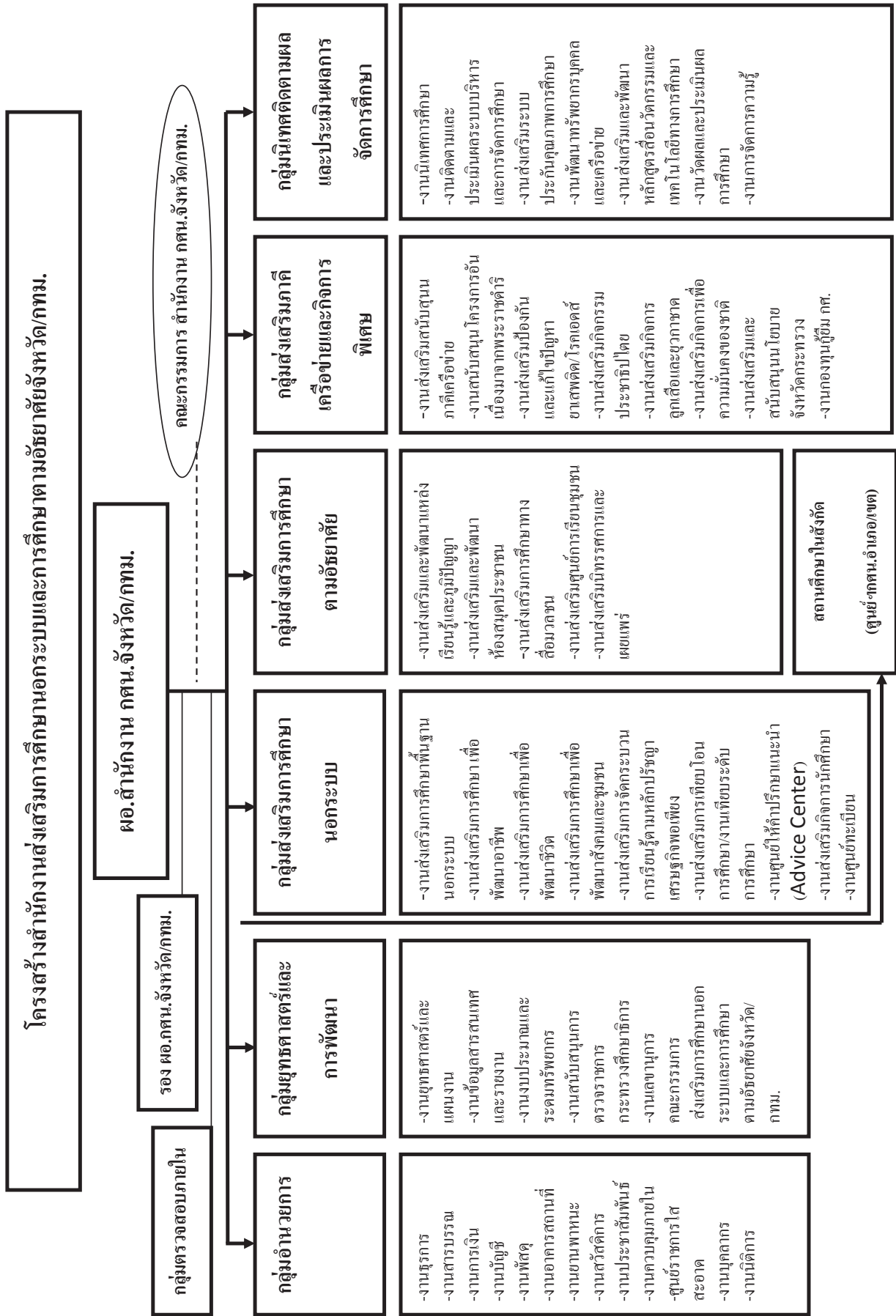
- มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ
- รักษาเกียรติของอาชีพตนเอง
- ความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ
- การปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้ง 5 ประการเป็นเพียงหลักความประพฤติ หรือพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์ ที่ได้รับการกำหนดเป็นค่านิยมกลางของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ใช้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีกระบวนการทัศนคติในการทำงานที่มุ่งเป้าหมายคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ เน้นการทำงานเชิงรุก มุ่งผลสัมฤทธิ์และโปร่งใส ในลักษณะของมืออาชีพ

แต่ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในแต่ละองค์กร ย่อมมีภารกิจหน้าที่และพันธกิจแตกต่างกัน การจะนำค่านิยมสร้างสรรค์ในแต่ละข้อไปถือปฏิบัติจึงย่อมมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของพฤติกรรมที่ควรประพฤติหรือไม่ควรประพฤติ ในองค์กรของตนให้สอดคล้องกับความหมายแต่ละข้อตามลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของสายงานในองค์กรและสร้างมาตรการที่นำไปสู่การยึดถือของเจ้าหน้าที่ในองค์กรต่อไป

แผนภูมิโครงสร้างสายบังคับบัญชาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.)







สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กศน.” เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงาน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ
2. จัดทำข้อเสนอแนะ นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน และมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยต่อคณะกรรมการ
3. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการพัฒนาคุณภาพทางวิชาการ การวิจัย การพัฒนาหลักสูตรและนวัตกรรมทางการศึกษา บุคลากร และระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
4. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียนการเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ และการเทียบระดับการศึกษา
5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และองค์กรอื่น ร่วมตัวกันเป็นภาคีเครือข่าย เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
6. จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา วิทยุชุมชนศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และแหล่งการเรียนรู้อื่น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องของประชาชน
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายที่บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงาน กศน. มีเลขาธิการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เรียกโดยย่อว่า “เลขาธิการ กศน.” ซึ่งมีฐานะเป็นอธิบดีและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างรับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัด/กรุงเทพมหานคร

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กศน. จังหวัดหรือ สำนักงาน กศน.กทม.” เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และเป็นหน่วยงานการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการ ของคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัด/กทม. และมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ภายในจังหวัด/กทม. ดังนี้

1. จัดทำยุทธศาสตร์เป้าหมายและแผนพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษาชาติ แผนพัฒนาการศึกษานอกระบบการศึกษาตามอัธยาศัย ตาม สภาพของท้องถิ่นและชุมชน
2. ศึกษาวิเคราะห์วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
3. วิเคราะห์ จัดตั้ง จัดสรร เงินงบประมาณให้แก่สถานศึกษาและภาคีเครือข่ายที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
4. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษา และภาคีเครือข่าย
5. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษานอกระบบตามที่กฎหมายกำหนด
6. ส่งเสริม สนับสนุนการเทียบโอนผลการเรียน การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์และการเทียบระดับการศึกษา
7. ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาร่วมกับสถานศึกษาและภาคีเครือข่าย
8. ระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ตามทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
9. ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
10. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย และภาคีเครือข่าย
11. ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำรินโยบายพิเศษของรัฐบาลและงานส่งเสริมความมั่นคงของชาติ
12. กำกับ ดูแล นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษาและภาคีเครือข่าย



13. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงาน กศน.จังหวัด/กรุงเทพมหานคร มีผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร เป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร รวมทั้งเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสถานศึกษาที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ และมีฐานะเป็นผู้บริหารการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานดังกล่าว



แหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม

- คัมภีร์ กศน. โดยหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- เอกสารประกอบการอบรม เล่ม 4 หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานราชการ “ความรู้เฉพาะสำหรับพนักงานราชการ” โดยสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร ปี 2549
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนพิเศษ 60 ง หน้า 25 มีนาคม 2551 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดอำนาจและหน้าที่ของสถานศึกษา
- นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551
- <http://www.ocsc.go.th>

บรรณานุกรม

สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร เอกสารประกอบการอบรม เล่ม 4 หลักสูตรฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานราชการ “ความรู้เฉพาะสำหรับพนักงานราชการ” ม.ป.ท.: หจก. มิตรภาพการพิมพ์ 1995, 2549.

หน่วยศึกษานิเทศก์, สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย คัมภีร์ กศน. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.เอ. รัตนะเทรตดิ่ง, ม.ป.ป.

<http://www.ocsc.go.th>



หน่วยที่ 2

หลักการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

เขียน/เรียบเรียงโดย

นางสาวส่องหล้า เทพเขาว์นะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้ความเข้าใจและสามารถบอกหลักการ/แนวคิด/ปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาประยุกต์ใช้จิตวิทยาการศึกษาในการสอนผู้ใหญ่ได้
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาอธิบายการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนารู้ความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ขอบข่ายเนื้อหา

1. หลักการของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. ปรัชญาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย/ปรัชญา “คิดเป็น”
3. จิตวิทยาผู้ใหญ่
4. กิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
5. คำศัพท์ที่ควรรู้

1. หลักการของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

หลักการของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยยึดหลักการและความมุ่งหมายโดยภาพรวมตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ควบคู่กับหลักการ การศึกษานอกระบบ หลักความเสมอภาค การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ กระบวนการเรียนรู้ ความหลากหลาย ความยืดหยุ่น การบูรณาการ การกระจายอำนาจ เพื่อให้การศึกษานอกระบบเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ความเชื่อพื้นฐานของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นความเชื่อที่แสดงจุดยืนอย่างชัดเจนว่าการศึกษาอาจเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่ง ไม่เฉพาะในโรงเรียนเท่านั้น การศึกษานอกระบบอาจพิจารณาได้ 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นนอกเหนือจากที่จัดในโรงเรียน โดยมีหลักสูตรวิธีการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลเช่นเดียวกัน แต่ก็มีคามยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสภาพของชุมชนผู้เรียน สามารถนำเนื้อหาจากสภาพแวดล้อม หรือความต้องการของผู้เรียนมากำหนดเป็นหลักสูตรก็ได้ แนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ มีเสรีภาพที่จะเลือกและตัดสินใจ สามารถรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนตัดสินใจ เป็นมนุษย์ที่พัฒนาได้ด้วยตนเอง มนุษย์เป็นผู้ที่สามารถคิดเองได้สามารถคิดเป็น รู้จักผิดชอบชั่วดี ประเด็นสำคัญคือ มนุษย์สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มิใช่ถูกสอน เมื่อเขาปรารถนาที่จะเรียน ก็จะขวนขวายที่จะเรียน และสามารถเรียนรู้ได้อย่างลึกซึ้งจนนำความรู้ที่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และชุมชนของตนได้

มิติที่ 2 เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน เป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่โรงเรียน จัดให้ได้ โดยข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนทางด้านร่างกาย จิตใจ ที่สามารถรับผิดชอบตนเองได้ การจัดการศึกษาจึงใช้หลักการสอนผู้ใหญ่ (Andragogy) เป็นหลักการสำคัญนั่นก็คือเป็นการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียน และครูผู้สอนในการวางแผนการเรียนร่วมกันต้องเข้าใจเหตุผลของการเรียน มีเป้าหมายของการเรียนที่ชัดเจน ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีเรียนที่เหมาะสมกับตนเองได้ ผู้เรียนจึงเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ที่จะร่วมตัดสินใจกับกลุ่มเพื่อนและครูว่าจะเรียนอะไร อย่างไร มีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนของตนเอง ผู้จัดการศึกษาสำหรับผู้ที่ยอยู่นอกระบบโรงเรียนจะต้องเข้าใจธรรมชาติ จิตใจ อารมณ์ของกลุ่มเป้าหมายและจัดโอกาสให้เรียนด้วยตนเอง เรียนจากของจริง เอาความรู้และประสบการณ์จากการทำงานมาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ด้วย การออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านร่างกาย ความคิด จิตใจ สติปัญญา และสภาพแวดล้อม

ความเชื่อพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยซึ่งเป็นลักษณะที่โดดเด่นของประเทศไทย คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์ทุกคนต้องการความสุขเป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิต การคิดตัดสินใจ การเลือกการทำหรือไม่กระทำใด ๆ ล้วนใช้เหตุผล ข้อมูลประกอบการคิดอย่างรอบด้านอย่างน้อย 3 ด้าน คือข้อมูลเกี่ยวกับตน ทั้งด้านร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ ฐานะความเป็นอยู่ ข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ทั้งสังคม วัฒนธรรม ประเพณีและสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลทางวิชาการคือความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนั้น ๆ การคิดแบบคิดเป็นจึงเป็นการใช้ข้อมูลประกอบการคิดอย่างรอบด้าน นำมาสู่การตัดสินใจเลือกที่เชื่อ เลือกที่จะกระทำ โดยสามารถอธิบายเหตุผลของตนเองได้ ซึ่งความคิดของแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป การจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจึงต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง หัวใจสำคัญ คือการยอมรับและเคารพในการตัดสินใจของผู้เรียนซึ่งเป็นรากฐานของความ เป็นประชาธิปไตย ในระดับพื้นฐานด้วย

กลุ่มเป้าหมายการศึกษานอกระบบส่วนมากเป็นเยาวชนและผู้ใหญ่ซึ่งเป็นผู้มีวุฒิภาวะ มีประสบการณ์ มีความรับผิดชอบในการประกอบอาชีพ ดูแลครอบครัว และมีข้อจำกัดมากมายในการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะดังกล่าว ทำให้การจัดกระบวนการเรียนรู้ไม่เหมือนกับเด็ก เพราะมีอะไรที่แตกต่างกันหลายอย่าง เช่น ความคิดอ่าน ประสบการณ์ ความพร้อม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจึงจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการและ ธรรมชาติของผู้เรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม นำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง



การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นกระบวนการของการศึกษาตลอดชีวิต มีภารกิจสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการศึกษาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมซึ่งเป็นสิทธิที่คนทุกคนพึงได้รับ นอกจากนี้จะต้องได้รับการศึกษาที่ต่อเนื่องจากการศึกษาพื้นฐาน นำความรู้ไปพัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาชุมชนและสังคมในที่สุด

การจัดกระบวนการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจึงยึดหลักการสำคัญ 5 ประการ คือหลักความเสมอภาคทางการศึกษา หลักการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเอง หลักการบูรณาการการเรียนรู้ และวิถีชีวิตหลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และหลักการเรียนรู้ร่วมกันและการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.2546 : 3-4)

1. หลักความเสมอภาคทางการศึกษา กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบส่วนมากเป็นผู้พลาดโอกาส และด้อยโอกาสทางการศึกษา ซึ่งอาจมีความแตกต่างทางด้านสภาพในสังคมอาชีพเศรษฐกิจ และข้อจำกัดต่างๆ ในการจัดการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้การศึกษานอกระบบต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ หากแต่สร้างความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเอง การจัดการศึกษานอกระบบจะต้องจัดการเรียนการสอน และกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาศักยภาพของตน สามารถเรียนรู้เกิดความสำนึกที่พัฒนาตนเองได้เป็นคนคิดเป็น ปรับตัวเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเรียนด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุขท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3. หลักการบูรณาการการเรียนรู้กับวิถีชีวิต หลักการนี้อยู่บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับสภาพปัญหา วิถีชีวิต สภาพแวดล้อมและชุมชนท้องถิ่นของผู้เรียน ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา สิ่งดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้เป็นลักษณะของการบูรณาการจึงมีความเหมาะสม โดยบูรณาการสาระต่างๆ เพื่อการเรียนรู้และบูรณาการวิธีการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม

4. หลักความสอดคล้องกับปัญหาความต้องการและความถนัดของผู้เรียน หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักความต้องการของตนเอง สามารถจัดการศึกษาให้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม ครู กศน. มีบทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ สาระการเรียนรู้ วิธีการเรียน และการประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการการศึกษานอกระบบที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. หลักการเรียนรู้ร่วมกันและการมีส่วนร่วมของชุมชน การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มผู้เรียนนับว่าสำคัญเป็นการส่งเสริมและสร้างกัลยาณมิตรในกลุ่มผู้เรียน ก่อให้เกิดความร่วมมือความผูกพัน เอื้ออาทร การช่วยกันและกัน ปลูกฝังวินัยในตนเอง ฝึกความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นสำหรับผู้เรียนที่มีวุฒิภาวะ สำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชน ก็นับว่าเป็นหลักการสำคัญในการจัดการศึกษานอกระบบ ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร สถานศึกษา การจัดสรรทรัพยากรเป็นแหล่งเรียนรู้ และสนับสนุนในเรื่องอื่น ๆ เพื่อผลิตผู้เรียนที่เป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนต่อไป

2. ปรัชญาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย/ ปรัชญา “คิดเป็น”

การจัดการศึกษานอกระบบและการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยมีปรัชญาการศึกษาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นที่มาของความคิดในการจัดกิจกรรมที่ควรเรียนรู้ทำความเข้าใจ ได้แก่ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.2547:30-31)

1. **ปรัชญาพัฒนาการนิยม (Progressivism)** เน้นแนวความคิดในเรื่องการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มุ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคม

2. **ปรัชญามนุษย์นิยม (Humanism)** ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับในความต่างนั้น การพัฒนาคนจึงมุ่งไปที่การพัฒนาเป็นรายบุคคล จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคคลและยอมรับความรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้

3. **ปรัชญาอัตถิภาวนิยม (Existentialism)** เน้นความเคารพในเสรีภาพส่วนบุคคล การยอมรับผลของการกระทำและการตัดสินใจให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบของตนเองต่อการกระทำทางสังคม การจัดการศึกษาจึงมุ่งเสริมสร้างพลังในการพัฒนาและการตัดสินใจของบุคคล

4. **ปรัชญาการศึกษาในกลุ่มปฏิรูปก้าวหน้า (Radicalism)** กลุ่มปรัชญานี้เป็นที่รวมของแนวคิดที่วิพากษ์การศึกษาที่จัดอยู่โดยทั่วไป มุ่งใช้การศึกษาเป็นกลไกของการแก้ปัญหาและแสวงหาทางออกในสังคม เช่น กลุ่มที่ปฏิเสธระบบโรงเรียน (Deschooling) ของอิวาน อิลลิช กลุ่มของเปาโล แพร์รี่ที่ วิพากษ์การศึกษาซึ่งสะท้อนนัยของการกดขี่ จำเป็นที่จะต้องสร้างมโนสำนึกใหม่ในการเรียนรู้ เป็นต้น

ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่จัดในประเทศไทยแล้ว อาจกล่าวได้ว่าการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของไทยมีได้ยึดมั่นในหลักปรัชญาใดปรัชญาหนึ่งโดยตรง แต่ได้ผสมผสานแนวคิดจากหลักปรัชญาต่างๆ เข้ามาในแนวความคิดของการจัดการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยนอกจากนั้นยังผสมผสานแนวคิดภูมิปัญญาอารยธรรมตะวันออกเข้ามาเป็นพื้นฐานความคิดจัดการศึกษานอกระบบการศึกษาตามอัธยาศัยแนวความคิดเชิงปรัชญาที่โดดเด่นของการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยของประเทศไทย คือ แนวคิดเรื่องคิดเป็น ซึ่งเป็นได้ทั้งปรัชญาในตัวเองและเป็นความเชื่อพื้นฐานของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของประเทศไทย

ปรัชญา “คิดเป็น”

แนวความคิดเรื่องคิดเป็นมีองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงปรัชญา 3 ส่วน กล่าวคือ เป้าหมายสูงสุดของชีวิตมนุษย์ คือ ความสุขมนุษย์จึงแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะมุ่งไปสู่ความสุขนั้น แต่เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างกันโดยพื้นฐานทั้งทางกายภาพ อารมณ์ สังคม จิตใจและสภาวะแวดล้อม ทำให้ความต้องการของคนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การให้คุณค่าและความหมายของความสุขของมนุษย์จึงแตกต่างกัน การแสวงหาความสุขที่แตกต่างกันนั้น ขึ้นโดยหลักการของการคิดเป็น มนุษย์ควรจะใช้ข้อมูลอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ข้อมูลตนเอง ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ทั้งทางด้านกายภาพ สุขภาพอนามัยความพร้อมต่าง ๆ ข้อมูลสังคม ซึ่งเป็น



ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ครอบครัว สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ประเพณี ค่านิยม ตลอดจนกรอบคุณธรรม จริยธรรม และข้อมูลทางวิชาการ คือความรู้ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องคิด ตัดสินใจนั้นๆ ว่ามีหรือไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้หรือไม่ การใช้ข้อมูลอย่างรอบคอบนี้จะช่วยให้การคิด ตัดสินใจเพื่อแสวงหาความสุขของมนุษย์เป็นไปอย่างรอบคอบ เรียกวิธีตัดสินใจนี้ว่า “คิดเป็น” และเป็นความคิดที่มีพลวัต คือ ปรับเปลี่ยนได้เสมอ เมื่อข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป เป้าหมายชีวิตเปลี่ยนไป

กระบวนการคิดเป็น

กระบวนการคิดเป็นอาจจำแนกให้เห็นขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นกระบวนการคิดได้ ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน.2547: 31-32)

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่

ขั้นที่ 2 การศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเพื่อทำความเข้าใจปัญหาและสถานการณ์นั้นๆ โดยจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 ประเภทคือ

ข้อมูลสังคม : ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวปัญหา สภาพสังคมของแต่ละบุคคล ตั้งแต่ครอบครัว ชุมชนและสังคมทั้งในแง่เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น

ข้อมูลตนเอง : ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจ เป็นข้อมูลทั้งทางด้านกายภาพ ความพร้อมทั้งทางอารมณ์ จิตใจ เป็นต้น

ข้อมูลทางวิชาการ : ได้แก่ข้อมูลด้านความรู้ในเชิงวิชาการที่จะช่วยสนับสนุนในการคิดการดำเนินงาน

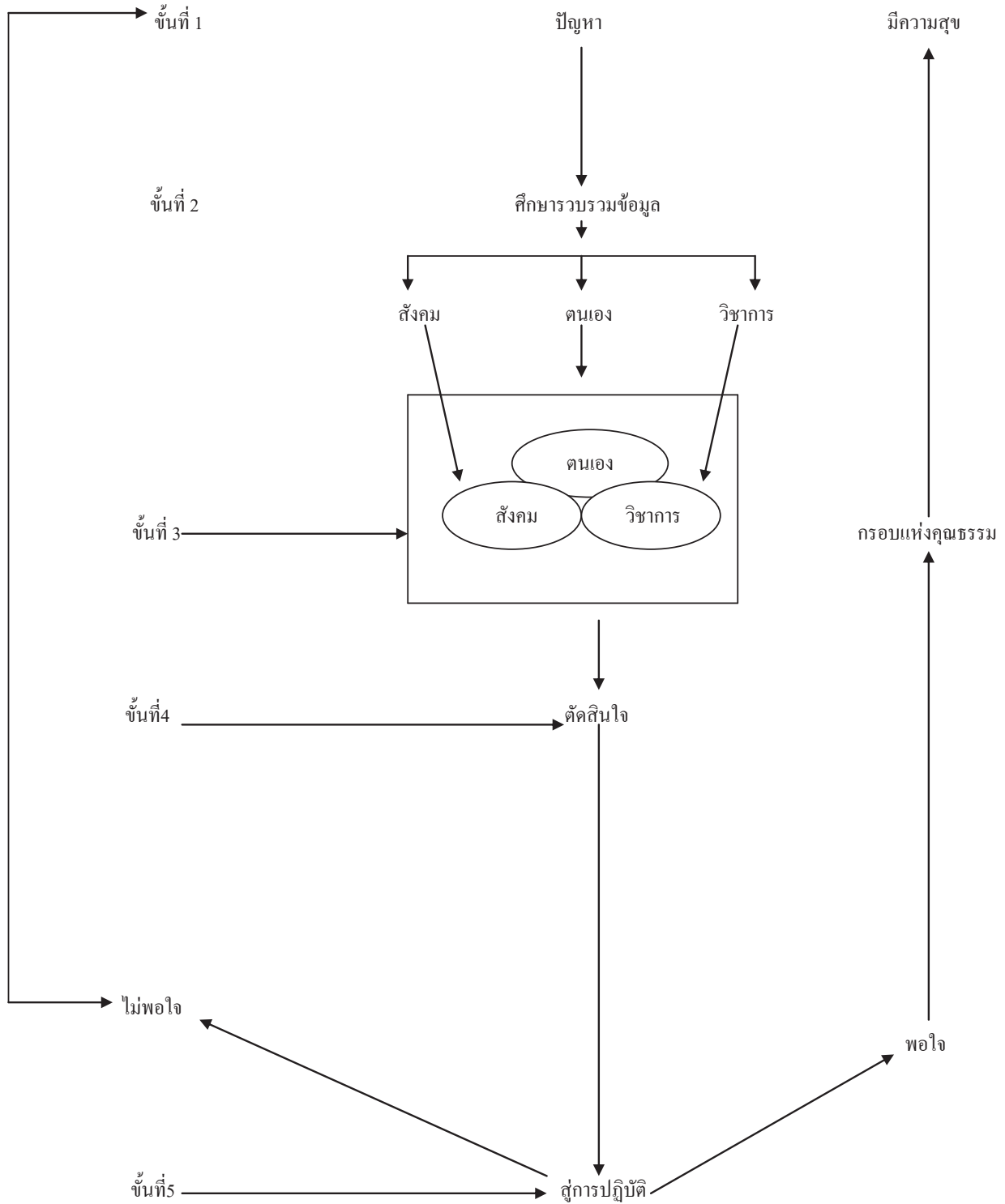
ขั้นที่ 3 การสังเคราะห์ข้อมูล 3 ด้าน เข้ามาช่วยในการคิดหาทางแก้ปัญหาภายในกรอบแห่งคุณธรรม ประเด็นเด่นของขั้นตอนนี้คือระดับของการตัดสินใจที่จะแตกต่างกันไปแต่ละคนอันเป็นผลเนื่องมาจากข้อมูลในขั้นที่ 2 ความแตกต่างของการตัดสินใจดังกล่าว มุ่งไปเพื่อความสุขของแต่ละคน

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจ เป็นขั้นตอนสำคัญของแต่ละคนในการเลือกวิธีการหรือทางเลือกในการแก้ปัญหา ขึ้นอยู่กับว่าผลของการตัดสินใจนั้นพอใจหรือไม่ หากไม่พอใจก็ต้องทบทวนใหม่

ขั้นที่ 5 เป็นการปฏิบัติตามสิ่งที่ได้คิดและตัดสินใจแล้ว



แผนภูมิแสดงกระบวนการคิดเป็น





3. จิตวิทยาผู้ใหญ่

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็กเพราะผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักในการตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้หลักการศึกษผู้ใหญ่ ซึ่งนักจิตวิทยาการศึกษาผู้ใหญ่เชื่อว่าการให้ความสำคัญกับผู้เรียน โดยเน้นถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ทั้งนี้มีความคิดก้าวไกลออกไปอีกว่าการเรียนรู้ที่มีความสำคัญเกี่ยวกับตัวผู้เรียนเองอย่างมาก คือ ผู้เรียนจะต้องมีความรู้สึกพึงพอใจและความเจริญงอกงามในสิ่งที่เรียนรู้และลักษณะทางสติปัญญาที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้บุคคลจะต้องเริ่มต้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – initiated) ซึ่งแม้ว่าสิ่งเร้าทั้งหลายจะมาจากภายนอกก็ตาม แต่ว่าการคิดค้นเพื่อความเข้าใจจะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเองเป็นสำคัญ รวมทั้งควรจะต้องรู้ตัวเองว่าได้บรรลุถึงความสามารถที่ตนเองต้องการ

ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ที่สำคัญมีดังนี้

1. **ความต้องการความสนใจ (Need and interests)** ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีถ้าหากตรงกับความต้องการและความสนใจในประสบการณ์ที่ผ่านมา เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นจะมีการเริ่มต้นในสิ่งเหล่านี้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมทั้งหลายเพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งนี้ด้วย

2. **สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations)** การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดีถ้าหากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน ดังนั้นการจัดหน่วยการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ควรยึดถือสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นสำคัญ มิใช่ตัวเนื้อหาวิชาทั้งหลาย

3. **การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience)** เนื่องจากประสบการณ์เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ควรยึดถือสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นสำคัญมิใช่ตัวเนื้อหาวิชาทั้งหลาย

4. **ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self – Directing)** ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของครูจึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกับผู้เรียน (Mutual Inquiry) มากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่าเขาคล้อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

5. **ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference)** ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละคน เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการสอนนักศึกษาผู้ใหญ่จะต้องเตรียมในด้านนี้อย่างดีพอ เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน เวลาที่ใช้ในการสอน สถานที่สอน และที่สำคัญความสามารถในการเรียนรู้แต่ละขั้นของผู้ใหญ่ย่อมเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน

สิ่งที่ควรคำนึงในการสอนผู้ใหญ่

1. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน
2. ขาดความมั่นใจ ไม่ค่อยกล้าแสดงออก
3. ไม่อยากเข้าสังคมกับคนอื่นที่แตกต่างไปจากพวกของตน เพราะมักจะคิดว่าตัวเองมีปมด้วย
4. เรียนรู้ในสิ่งที่ใกล้ตัวได้ดี เรียน และนำไปใช้ได้ทันที



5. ไม่ชอบบรรยากาศแบบชั้นเรียน เพราะอาจจะไม่มีเวลาหรือมีความฝืดที่ไม่ดี
6. ไม่ชอบถูกสอน ชอบการแนะนำหรือดูตัวอย่าง
7. ไม่ชอบการตำหนิ ชอบการยกย่องชมเชยให้เกียรติ
8. มีความกังวลในภารกิจของตนเอง เพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตและปากท้อง
9. ปรับตัวยากในภาวะที่ไม่คุ้นเคย
10. ใช้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนนักศึกษามาก
11. ไม่ชอบการทดสอบหรือลองภูมิ
12. มีความสามารถในการใช้ภาษาน้อย เพราะการทำงานส่วนใหญ่ไม่สื่อสารกับเอกสาร
13. ชอบความจริงใจ มีเหตุผล ยุติธรรม
14. จะเรียนรู้ได้ดีจากของจริงหรือประสบการณ์ตรง

สิ่งที่เป็นปัญหาต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

1. **ประสบการณ์เดิม** ผู้ใหญ่บางคนที่เคยมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นปัญหา เมื่อสมัยเรียนตอนเด็ก อาจจะมีผลต่อการเรียนขณะที่เป็นผู้ใหญ่ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ต้องการเรียนเกิดขึ้น
2. **ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง** ผู้ใหญ่ที่ไม่เคยประสบปัญหาการเรียนมาก่อน เมื่อกลับเข้าเรียนอีกครั้งอาจมีความรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้น ๆ ยากเกินความสามารถของตนเอง
3. **ขาดแรงจูงใจในการเรียน** ผู้ใหญ่ที่เข้ามาเรียนส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับแรงจูงใจภายในที่แตกต่างกันออกไปแต่ละคน และบางครั้งเมื่อต้องถูกบังคับมาเข้ามาเรียนในเรื่องที่ตนไม่ต้องการหรือไม่สนใจหรือเรื่องที่ตนเองทราบแล้วก็จะทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้
4. **การกลัวต่อการเปลี่ยนแปลง** ส่วนใหญ่ผู้ใหญ่จะกลัวเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยหรือกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการจัดการเรียนการสอน ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลที่ไม่พึงประสงค์
5. **ความกลัวความล้มเหลวจากการเรียน** เป็นปัญหาที่พบมากในผู้ใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการทางการศึกษา เนื่องจากเคยประสบปัญหาดังกล่าวจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าผู้จัดกระบวนการเรียนรู้อย่างดีก็ไม่สามารถประกันความสำเร็จให้กับผู้เรียนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ต้องออกแบบกระบวนการที่น่าสนใจซึ่งจะทำให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีแรงจูงใจและมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะทำให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จได้
6. **ความเชื่อแบบผิดๆที่ว่าผู้ใหญ่ไม่สามารถเรียนได้** ส่วนใหญ่ผู้ใหญ่จะเชื่อว่าตนเองแก่เกินกว่าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ และนำมาเป็นข้ออ้างเมื่อไม่อยากจะเรียนทั้งที่ความจริงผู้ใหญ่มีความต้องการเรียนรู้และกระตือรือร้นในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา



การประยุกต์จิตวิทยาใช้ในการสอนผู้ใหญ่

สำหรับการนำความรู้ทางจิตวิทยาไปประยุกต์ใช้ในการสอนผู้ใหญ่ นั้น สามารถนำมาเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดระบบการเรียนการสอนซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบโรงเรียน นั้น มัลคัม โนลส์ นักการศึกษาผู้มีชื่อเสียงได้เสนอแนะให้กระบวนการประกอบด้วยงานตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้ คือ

1. การสร้างบรรยากาศเพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เรียน

ในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อชักจูงใจให้ผู้สนใจมาร่วมกิจกรรมในโครงการ โดยอาจแจ้งข่าวสารทางจดหมาย การออกอากาศทางวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การจัดประชุมสัมมนาและการฝึกอบรมเพื่อแนะแนวการศึกษา

สำหรับการจัดสถานที่เรียนหรือศูนย์การเรียน ก็ควรจะเป็นที่ดึงดูดความสนใจ จัดอำนวยความสะดวกสบายเสียโต๊ะและที่นั่งจัดวัสดุอุปกรณ์การศึกษา การจัดห้องเรียนให้อากาศถ่ายเทได้ มีแสงสว่างให้พอเพียง เมื่อเริ่มรับนักศึกษาผู้ใหญ่เข้ามาสู่สถานศึกษาก็ควรมีการปฐมนิเทศให้การต้อนรับและแนะนำสมาชิก เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศให้ความเป็นกันเอง

2. การจัดโครงสร้างองค์การเพื่อวางแผนการเรียนร่วมกัน

ควรจัดให้มีการประชุมหรือปรึกษาหารือกันภายในกลุ่มเล็ก เพื่อผู้เรียนได้ร่วมคิดร่วมวางแผนการเรียน ตั้งแต่จุดเริ่มต้น ผู้สอนจะต้องรู้จักการดำเนินงานกลุ่มใช้เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม การรักษาความสัมพันธ์ภายในกลุ่มให้มีระดับของการร่วมแสดงความคิดเห็น การก่อให้เกิดความสัมพันธ์กันในลักษณะที่เปิดเผยและไว้วางใจกันมีอิสระเสรีภาพ ซึ่งสามารถที่จะนำทฤษฎีและทักษะเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่มในจิตวิทยาสังคมมาใช้ได้

3. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน

ในขั้นนี้ เริ่มต้นโดยการสร้างเกณฑ์สมรรถภาพที่พึงประสงค์ซึ่งอาจจะได้มาจากผลการวิจัยหรือแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ จากการวิเคราะห์งาน วิเคราะห์อาชีพ หรือวิเคราะห์รายละเอียดของหลักสูตร ต่อจากนั้นจึงประเมินสภาพปัจจุบันของผู้เรียนว่าเขาขาดสมรรถภาพอะไรอยู่ก็บ้าง ในด้านใด สำหรับสมรรถภาพที่ผู้เรียนยังขาดและต้องการนั้น ควรจะสนองตอบโดยวิธีการใดจึงจะทำให้ผู้เรียนยอมรับและตระหนักถึงความต้องการนั้นได้ความรู้จากจิตวิทยาการทดสอบและการประเมินผล รวมทั้งทฤษฎีการแนะแนวจะช่วยให้ผู้สอนร่วมปรึกษาหารือกับผู้เรียน และดำเนินการไปได้ด้วยดี

4. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอน

ในการสอนผู้ใหญ่ที่จะเน้นที่ความต้องการของผู้เรียนโดยให้เขาเป็นผู้กำหนด และตัดสินใจทางการเรียนของตนเอง ผู้สอนจะเป็นเพียงที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะและร่วมวางแผน ดังนั้นกระบวนการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ จึงเป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นทฤษฎีการให้คำปรึกษาของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม สำหรับโนลส์ได้เสนอแนะว่าในการกำหนดวัตถุประสงค์ต้องระบุประเภทของพฤติกรรม รวมทั้งเนื้อหาและขอบข่ายของพฤติกรรมประเภทนั้น ๆ ด้วย เช่นจะให้มีความรู้ในเรื่องอะไร จะให้มีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับอะไร ทั้งนี้ต้องระบุทั้งสองประเภท

5. การจัดแผนการเรียนการสอน

มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยความรู้ทางจิตวิทยาการเรียนรู้เช่นหลักการเรียนของนักจิตวิทยากลุ่ม เกสตัลท์ หลักพัฒนาการทางเขาวนั้ปัญหาตามทฤษฎีของบรูเนอร์ (Bruner) การแบ่งแยกประเภทความรู้ออกเป็นสามองค์ประกอบของบลูม (Bloom) หลักการสอนทักษะ หลักการเปลี่ยนทัศนคติ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการสอนโดยการจัดเรียนเป็นกลุ่ม โดยแบ่งตามเกณฑ์ต่างๆ ในจิตวิทยาการศึกษา ซึ่งได้แก่การจัดระเบียบเนื้อหา หน่วยการเรียน การเสนอแนะ กระบวนการ และการจัดวิธีการสอนที่สอดคล้องกัน

6. การดำเนินการสอน

กิจกรรมการเรียนการสอนจะขึ้นอยู่กับทางเลือกเทคนิคการสอน ตลอดจนการใช้สื่ออุปกรณ์การสอนอย่างไร จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ การสอนแต่ละหน่วย และกลวิธีการจูงใจผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในการเรียน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้รับผิชอบในการเรียน ดังนั้นบทบาทของผู้สอนจึงเป็นทั้งนักเทคนิค คือ แนะนำวิธีที่ดีที่สุด ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมด้วยอย่างมาก และบทบาทในฐานะเป็นวิทยากรคือแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาในหน่วยการเรียน แนะนำเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ช่วยการเรียนเมื่อผู้ใหญมีความต้องการ นอกจากนั้นจะเป็นผู้คอยเชื่อมโยงความรู้ที่ได้เรียนไปแล้วในหน่วยที่ผ่านมา กับเนื้อหาที่จะเรียนต่อไป

7. การประเมินผู้เรียน

กิจกรรมนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อทราบว่า ผู้เรียนได้บรรลุเป้าหมายตามที่วางแผนไว้ตอนแรกอย่างไร มีอะไรที่เป็นปัญหาอุปสรรค ทั้งนี้จะเปรียบเทียบกับความสามารถก่อนเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ เป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าของผู้เรียนได้รับ รวมทั้งประสิทธิภาพการสอนของครูเองด้วย

ครูผู้สอน จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความสามารถที่ต้องการจะวัดและประเมินผล แก่ระดับความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ความสามารถทางสติปัญญา(Cognitive Domain) ความรู้สึก ความสนใจ และทัศนคติ(Affective Domain) และควรจะมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือ การสร้างแบบทดสอบและหลักการประเมินผล ตลอดจนเทคนิคการแนะแนวเพื่อคำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง จนสามารถตัดสินใจปรับปรุงและแก้ไขด้วยตนเอง

4. กิจกรรมการศึกษานอกระบบและกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย

1. การศึกษาพื้นฐาน เป็นการศึกษาเพื่อส่งเสริมการรู้หนังสือ การจัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อเทียบเท่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. การศึกษาต่อเนื่อง เป็นการศึกษาที่เป็นหลักสูตรเฉพาะหรือหลักสูตรฝึกอบรมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมีเนื้อหาเกี่ยวกับอาชีพ การพัฒนาทักษะชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาสังคมและชุมชน

3. การประเมินเทียบระดับการศึกษา แบ่งการประเมินเป็น 4 เรื่องได้แก่ ความรู้พื้นฐาน ทักษะอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาสังคม โดยผู้ประเมินเทียบระดับการศึกษา สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ และอาชีพ มาเข้ารับการประเมินเทียบระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

4. การจัดการศึกษาในรูปแบบอื่น โดยกำหนดบทบาทให้เป็นหน้าที่ของสถานศึกษา



กิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย

1. การเรียนรู้ที่เกิดจากการสร้างสภาพแวดล้อม
2. รูปแบบการเรียนรู้ที่มีการสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมไว้หลายด้าน หลายมิติ
3. รูปแบบการเรียนรู้ตามวิถีชีวิต วิถีธรรมชาติและวิถีชุมชน
4. การเรียนรู้ที่จัดเพื่อให้คนได้เรียนรู้ตามความต้องการ
5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง
6. รูปแบบการเรียนรู้ลักษณะอื่น ๆ แล้วแต่สภาพและวิธีการของแต่ละคน และผู้จัดการเรียนรู้

5. คำศัพท์ที่ควรรู้

การศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education)

- การศึกษาที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต
- การศึกษาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เกิดจนตาย
- พัฒนาคอนให้ได้เรียนรู้ในรูปแบบต่างๆตามความสามารถของตนเองเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกสามารถทำงานและอยู่ร่วมกันในสังคม

ตัวอย่าง : สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเป็นนักรับการศึกษาตลอดชีวิต กล่าวคือ พระองค์ทรงแสวงหาความรู้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกรูปแบบ เช่น การประชุมสัมมนา ทักษะศึกษาทรงบันทึกทุกอย่างขณะเสด็จพระราชดำเนินไปยังสถานที่ต่าง ๆ

การศึกษาในระบบ (Formal Education)

- การศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน
- เป็นการจัดการศึกษาที่มีหลักสูตร ครูผู้สอน สื่ออุปกรณ์ รูปแบบ วิธีการสอน สถานที่ศึกษา

ตัวอย่าง : การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาอาชีวศึกษาและการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การศึกษานอกระบบ (Non-Formal Education)

- การศึกษาที่จัดให้กับประชาชน ทุกเพศทุกวัย ไม่จำกัดพื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์หรือความสนใจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ด้านพื้นฐาน ทักษะในการประกอบอาชีพ และทักษะที่จำเป็นสำหรับความรู้ด้านอื่น ๆ เป็นฐานในการดำรงชีวิตการจัดการศึกษานอกระบบ มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมายรูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดผลและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของผู้เรียน

ตัวอย่าง : การสอนผู้ใหญ่ที่ไม่รู้หนังสือให้อ่านออกเขียนได้ และเข้าใจหน้าที่พลเมือง

การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education)

• การศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่ผู้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากประสบการณ์การทำงาน บุคคล ครอบครัว สื่อมวลชน ชุมชน แหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความบันเทิง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยมีลักษณะสำคัญคือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอน ไม่จำกัดอายุ ไม่มีการลงทะเบียน ไม่มีการสอบ ไม่มีการรับประกาศนียบัตร มีหรือไม่มีสถานศึกษาที่แน่นอน เรียนที่ไหนก็ได้ สามารถเรียนได้ตลอดเวลาและเกิดขึ้นในทุกช่วงวัยตลอดชีวิต

ตัวอย่าง : เด็กเรียนรู้เกี่ยวกับภาษาและคำศัพท์ต่าง ๆ จากโทรทัศน์ จากพ่อแม่

การศึกษาทางเลือก (Alternative Education)

• ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพในการจัดการศึกษด้วยตนเอง โดยสามารถเลือกวิธีเรียนที่เหมาะสม และเนื้อหาวิชาเรียนตามความต้องการ เพราะเชื่อว่ามนุษย์มีความแตกต่าง

• การจัดการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลาย การจัดการกระบวนการเรียนรู้เนื้อหาสาระการเรียนรู้สอดคล้องกับธรรมชาติและความต้องการของผู้เรียน

• การศึกษาทางเลือกจัดได้หลายรูปแบบ ได้แก่ จัดโดยครอบครัวหรือโฮมสкулจัดโดยโรงเรียน หรือพ่อครู ปรากฏชาวบ้าน ถ่ายทอดภูมิปัญญาความรู้แก่ผู้เรียน เช่น ศิลปะ การช่าง ด้านเกษตรกรรม การแพทย์พื้นบ้าน สมุนไพร เป็นต้น

• การศึกษาทางเลือกที่จัดผ่านสื่อการเรียนและแหล่งเรียนรู้เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สถานที่ท่องเที่ยว การเรียนรู้ผ่านกลุ่มกิจกรรมชุมชน การสืบสานภูมิปัญญาการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์ทรัพยากร การแพทย์พื้นบ้าน การสาธารณสุข การจัดการปัญหาชุมชน เด็ก และสตรี ฯลฯ

ตัวอย่าง : กิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่อิงกับหลักสูตรรัฐ เสียค่าใช้จ่าย และไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจัดโดยสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน สถาบันการเรียนรู้ขององค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) เป็นต้น

การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education)

• การศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคคลต่อเนื่องจากฐานความรู้เดิม ในรูปของกิจกรรมการเรียนรู้หรือหลักสูตรการเรียนรู้ ประเภทมีหน่วยกิตและไม่มีหน่วยกิตซึ่งมิใช่การศึกษาตามระบบปกติ การศึกษาต่อเนื่อง เป็นได้ทั้งการฝึกอบรมด้านอาชีพ การยกระดับฝีมือในการทำงาน รวมทั้งหลักสูตรการพัฒนาตนเองเพื่อการทำงาน และการเรียนรู้เพื่อการแก้ไขปัญหา

• การศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการ และความจำเป็นของบุคคลเนื่องไปจากการศึกษาขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษา

• การจัดการศึกษาต่อเนื่อง มีหลายรูปแบบ เช่น การจัดศึกษาหลังการรู้หนังสือ การศึกษาเพื่อการเทียบโอน การศึกษาเพื่อการมีรายได้ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษาเพื่อส่งเสริมความสนใจส่วนบุคคล การศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับอนาคต

ตัวอย่าง : 1. นายบุญถม รู้สึกดีใจที่สามารถอ่าน และเขียนชื่อตนเองได้ แต่เขากลัวจะลืม จึงสมัครเรียนต่อในระดับประถมศึกษา และตั้งใจจะเรียนเพาะเห็ดที่ กศน. อำเภอ ไกลบ้านด้วย เพราะจะช่วยให้เขามีรายได้เพิ่ม



2. นางสาวจินตนาทำงานเป็นพนักงานพิมพ์ดีดในบริษัทแห่งหนึ่งมาเป็นเวลานาน อยู่มาวันหนึ่งผู้จัดการบอกว่าแผนกธุรการจะเปลี่ยนไปใช้คอมพิวเตอร์แทนเครื่องพิมพ์ดีด ทำให้นางสาวจินตนาตัดสินใจไปเรียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้ไม่ตกงาน

การศึกษาผู้ใหญ่ขั้นพื้นฐาน (Adult Basic Education)

• การศึกษาผู้ใหญ่ขั้นพื้นฐาน เป็นการศึกษาขั้นต้นสำหรับผู้ใหญ่ เพื่อการรู้หนังสือและการมีความรู้ความสามารถที่จะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข สำหรับสังคมที่ก้าวหน้าการศึกษาขั้นพื้นฐานของทั้งเด็กและผู้ใหญ่ย่อมจะเพิ่มสูงขึ้น เช่น มีการศึกษารอบคลุมถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย

• “การศึกษาขั้นพื้นฐาน” หมายถึง การศึกษาก่อนระดับอุดมศึกษาดังนั้น จึงครอบคลุมจนถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ว่าจะเป็นการศึกษาสำหรับเด็กหรือผู้ใหญ่เพราะไม่มีการแบ่งแยกการศึกษาตามวัยของผู้เรียนแต่แบ่งตามประเภทของการจัดเป็นการศึกษาในระบบ นอกในระบบ และตามอัธยาศัย

• การศึกษาประเภทนอกระบบอาจจัดให้ยืดหยุ่นตามสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลซึ่งรวมถึงผู้ใหญ่ได้ ในจุดเน้นของหลักสูตรคือทำให้ความรู้ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และฝึกให้รู้จักแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล

ตัวอย่าง : หลักสูตรสำหรับการศึกษาผู้ใหญ่ขั้นพื้นฐาน เช่น

• หลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่ระดับที่ 1,2 และ 3 พุทธศักราช 2551 และหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่ระดับที่ 4 พุทธศักราช 2513

• หลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเริ่มใช้ พ.ศ. 2515 และใน พ.ศ. 2531 ได้มีการพัฒนาหลักสูตรขึ้นใหม่เป็นระดับประถมศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

หลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรที่มุ่งให้ความรู้และทักษะที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ

การศึกษาทางไกลนอกระบบ

เป็นรูปแบบหนึ่งในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่เน้นการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อบุคคล เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมุ่งให้ผู้เรียนผู้รับบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ไม่มีข้อจำกัดเรื่อง สถานที่และเวลา โดยอาจจัดให้มีการพบกลุ่ม พบวิทยากร พบอาจารย์ที่ปรึกษา หรือรวมกลุ่มจัดกิจกรรมตามกระบวนการเรียนรู้รู้อย่างใด อย่างหนึ่งก็ได้

การประกันคุณภาพการศึกษา

เป็นกระบวนการบริหารจัดการการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน/ผู้รับบริการทางการศึกษาว่า การดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียน/ผู้รับบริการมีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่กำหนด

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

เป็นกระบวนการบริหารจัดการ การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นๆ

การประกันคุณภาพภายนอก

การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

คุณภาพการศึกษา

ผลการจัดการศึกษาที่บุคคลทุกระดับหน่วยงาน และทุกฝ่ายร่วมกับชุมชนจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตามความคาดหวังของหลักสูตร

มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา กศน. ทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร

เป็นคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 มาตรา 15 มีหน้าที่ให้คำปรึกษา ร่วมมือ ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกับภาคีเครือข่าย ตลอดจนติดตามการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษาและหน่วยงานที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศและท้องถิ่น

คณะกรรมการในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นประธานกรรมการ ปลัดกรุงเทพมหานคร เลขาธิการ กศน. ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงแรงงาน ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวน 8 คน เป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งจากผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยมีผู้อำนวยการสำนักงาน กศน. กทม. เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการในจังหวัดอื่น ๆ ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ ปลัดจังหวัด เกษตรจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด แรงงานจังหวัด พัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด นายกองตรีการบริหารส่วนจังหวัด และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวน 8 คน เป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งจาก



ผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในพื้นที่ของจังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และให้ผู้อำนวยการนำพนักงาน กศน. จังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

บุคลากรทางการศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาและปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

นอกจากนี้ยังมีคำศัพท์อ้างอิงจากพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ทฤษฎี หลักการและวิชาการที่เกี่ยวข้องอีกมากมายที่พนักงานราชการทั่วไปในตำแหน่งต่างๆ ควรศึกษา และรู้ความหมายเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยศึกษาเพิ่มเติมได้จากเอกสาร คัมภีร์ กศน. โดยหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยและเว็บไซต์ <http://www.nfe.go.th>



แหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม

- เอกสารประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กศน.
- คัมภีร์ กศน. โดยหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- เอกสารประกอบการฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างศักยภาพครู สรช. กลุ่มสำนักงาน กศน. จังหวัด (กลุ่มนครชัยบุรีรินทร์)
- <http://www.jobpub.com>
- <http://www.nfe.go.th>
- <http://panchalee.wordpress.com>

บรรณานุกรม

สำนักงาน กศน. จังหวัดนครราชสีมา/ชัยภูมิ/บุรีรัมย์/สุรินทร์.เอกสารประกอบการฝึกอบรม
โครงการเสริมสร้างศักยภาพ ครู สรช. กลุ่มสำนักงาน กศน. จังหวัด (กลุ่มนครชัยบุรีรินทร์)
นครราชสีมา : หจก. มิตรภาพการพิมพ์ 1995,ม.ป.ป.

หน่วยศึกษานิเทศก์,สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
คัมภีร์ กศน. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.เอ.รัตนะเทรตดีง,ม.ป.ป.

<http://www.jobpub.com>

<http://www.nfe.go.th>

<http://panchalee.wordpress.com>



หน่วยที่ 3

การให้บริการที่เป็นเลิศ

เขียน/เรียบเรียงโดย

นายสุนิตย์ ชูใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการในงานที่ตนรับผิดชอบ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถนำหลักการแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย
3. เพื่อเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและจิตสำนึกในการให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ขอบข่ายเนื้อหา

1. จิตสำนึกในการให้บริการ
2. บุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
3. การสร้างคุณค่าในการทำงานและการให้บริการ



จิตสำนึกในการให้บริการ

ความหมายของจิตบริการ

คำว่า “จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการบริการ” หรือ “หัวใจบริการ” มาจากคำว่า “Service Mind” ประกอบด้วยคำหลัก ๆ อยู่สองคำ คือ Service = การบริการ และ Mind = จิตใจ เมื่อรวมกันแล้วจะหมายถึงการมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมได้ดังนี้

1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า
2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้า
5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
6. เปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ

ความสำคัญของการสร้างจิตบริการ

ถ้าพนักงานทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรมีจิตบริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์กรดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย และได้รับประโยชน์

นอกจากนี้ จิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์กรคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์กรอีกด้วย โดยมีการระบุลักษณะพฤติกรรมและให้ค่าระดับที่แตกต่างกันไว้สำหรับการประเมินผลในภาพรวมของจิตบริการดังนี้



ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐาน ที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> * ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ โดยให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง * ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า * แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลมาก
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
2 (ต่ำกว่ามาตรฐาน ที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> * ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีบริการร้องขอ * ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้ไม่ละเอียด * แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลมาก
3 (ตามมาตรฐานที่ กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> * ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้า * ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน * รับฟัง หาสมาเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า
4 (สูง/เกินกว่ามาตรฐาน ที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> * ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจ * ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดๆ * พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการบริการลูกค้า
5 (สูง/เกินกว่ามาตรฐาน ที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> * เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ * เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า * สอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆ

จากค่าระดับข้างต้น หากพนักงานผู้ให้บริการของหน่วยงานคนใดมีผลการประเมินต่ำกว่า 3 แล้ว อาจกล่าวได้ว่าพนักงานผู้ให้บริการนั้นยังมีพฤติกรรมจิตบริการที่น้อยเกินไป ควรได้รับการสร้างหรือพัฒนาด้านจิตบริการให้มากยิ่งขึ้น

ตัวอย่าง การสร้างพฤติกรรมจิตบริการให้เกิดขึ้น ด้วยเทคนิคการควบคุมและการบังคับตนเองนั้นสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

ก. จัดบรรยากาศของหน่วยงานให้เหมาะสมในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ เช่น จัดโต๊ะเก้าอี้ที่เหมาะสม หรือมีบริเวณสำหรับรับรองลูกค้าโดยเฉพาะบรรยากาศดังกล่าวนี้ นอกจากจะช่วย让客户พึงพอใจแล้ว ยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการให้บริการที่ดีได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข. จัดทำคำขวัญเพื่อเตือนใจหรือสร้างค่านิยมให้กับพนักงานผู้ให้บริการเช่น “ลูกค้าคือคนสำคัญ”/ “ลูกค้าคือผู้มีพระคุณ” / “ไม่มีลูกค้าก็ไม่มีการงาน”/ “บริการทุกระดับประทับใจ” เป็นต้น คำขวัญเหล่านี้จะเตือนใจและสร้างค่านิยมให้พนักงานผู้ให้บริการตระหนักถึงการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอยู่เสมอ ที่หน่วยงานของผู้เขียน ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านบริการศึกษา ผู้บริหารได้สร้างค่านิยมและติดป้ายคำขวัญเตือนใจว่า “มหาวิทยาลัยคือฝัน นักศึกษาคือเมล็ดข้าว พวกเราคือชาวนาที่ต้องหมั่นดูแลให้ปุ๋ยและน้ำ”

ค. ใช้ตัวเสริมแรงภายใน โดยสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดแก่พนักงานผู้ให้บริการ เช่น ภาพลักษณ์และความมั่นคงขององค์กร/หน่วยงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การมอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบหรืองานที่ท้าทาย พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่พึงพอใจ มีความสุขและความภาคภูมิใจในองค์กร/หน่วยงานและงานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการที่มั่นคงยิ่งขึ้น

ง. เสนอแนะให้พนักงานกำหนดพฤติกรรมบริการที่ตนเองพึงพอใจด้วยตนเอง และให้เสริมแรงตนเอง หากทำได้หรือลงโทษตนเองหากทำไม่ได้ตามความเหมาะสม ซึ่งวิธีการนี้ผู้ที่ปรับพฤติกรรมตนเองได้ต้องมี ความพร้อมและความต้องการด้วยตนเอง ไม่ควรใช้การบังคับ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานเป็นเพียงผู้สนับสนุนให้กำลังใจ และอาจให้การเสริมแรงทางสังคมบ้างเท่านั้น ซึ่งวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการควบคุมตนเองของผู้รับพฤติกรรม บุคคลอื่นไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้โดยตรง ดังนั้นผลสำเร็จจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับผู้รับพฤติกรรมตนเองต้องมีความตั้งใจอย่างแท้จริง

การนำเทคนิคการปรับพฤติกรรมมาใช้ในการสร้างพฤติกรรมจิตบริการที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดนี้ คงจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรหรือหัวหน้าหน่วยงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างพฤติกรรมจิตบริการได้เป็นอย่างดี แต่จะต้องพิจารณาว่าควรใช้เทคนิคใดจึงจะเหมาะสมกับหน่วยงานหรือองค์กรของตนเองมากที่สุด ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเสริมแรงพฤติกรรมด้วยเงินหรือของรางวัล ทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น อาจจะทำให้เกิดความรู้สึกติดกับเงินหรือของรางวัลได้ ดังนั้น ผู้ให้การเสริมแรงในระยะแรกอาจให้การเสริมแรงอย่างสม่ำเสมอจนเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์แล้ว ต่อไปควรปรับเปลี่ยนการให้การเสริมแรงดังกล่าวโดยการยืดเวลาออกไปหรือให้มีจำนวนครั้งของการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์มากขึ้นก่อน แล้วจึงค่อยให้การเสริมแรง เหมือนพฤติกรรมที่ซื้อสลากกินแบ่งของรัฐบาล จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมนี้ไม่หยุดลงง่ายๆ เพราะผู้ซื้อมีโอกาสถูกรางวัลบ้างไม่ถูกบ้าง ไม่ทราบว่าถูกรางวัลเมื่อใดแต่ก็มีความหวังว่าจะถูกรางวัลได้อีก หรือ การไปตกปลา พฤติกรรมนี้ก็มีลักษณะคล้ายกันแต่ต่างกันตรงที่สลากกินแบ่งเป็นเรื่องของจำนวนครั้งส่วนการตกปลาเป็นเรื่องของเวลา การตกปลาก็มีโอกาสตกปลาได้บ้างไม่ได้บ้าง บอกไม่ได้ว่านานเท่าใดในการหย่อนเบ็ดลงไปจึงจะตกได้ปลา แต่ก็มีความหวังว่าจะตกปลาได้ พฤติกรรมตกปลาจึงไม่หยุดลงได้ง่าย ๆ เช่นเดียวกัน ผู้ที่จะใช้เทคนิคการเสริมแรงให้เกิดผลที่ดีจึงควรเข้าใจในหลักการดังกล่าวนี้ด้วย



บุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

บริการ “เชิงรุก” ให้มากกว่าที่คิด เนื่อความคาดหวัง มีไหวพริบผลงานของบริการทวดา บริการเหนือมาตรฐาน แก้ปัญหาเฉพาะหน้า แก้ปัญหาวิกฤต ยกระดับ รักษามาตรฐาน

บริการแห่งความเป็นเลิศ ความรอบรู้บริการ ทักษะ ทักษะคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความคิดสร้างสรรค์การพัฒนาตนเอง

ความรอบรู้ 9 ประการ

1. สินค้า / ผลิตภัณฑ์ / บริการ
2. องค์กร / กิจการ / ธุรกิจ / ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
3. หน้าที่ / บทบาท / ความรับผิดชอบ
4. กระบวนการ / ขั้นตอน / วิธีการ
5. เทคนิค / กระบวนการบริการ
6. ผู้รับบริการ
7. มนุษยสัมพันธ์
8. จิตวิทยา
9. ความรู้รอบตัว

ความรอบรู้ 9 ประการ ความรอบรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ รู้ความต้องการ รู้ข้อมูลพื้นฐาน รู้ข้อมูลจำเพาะ รู้ขีดความอดทน

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความเห็นอกเห็นใจ
2. ตอบสนองความต้องการรับบริการอย่างรวดเร็ว
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติ
4. ให้บริการด้วยความสมัครใจ
5. รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร
6. ใช้ภาษาพูดและภาษากายที่สุภาพ
7. กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

ปัจจัยกำหนดขีดความอดทนของลูกค้า บุคลิกภาพ สถานการณ์ ทางเลือก ทักษะ/ความเชี่ยวชาญ ระดับการบริการในภาวะปกติ การบริการที่ทำได้ยาก การแก้ปัญหาการบริการ การแก้ปัญหาวิกฤตในการบริการ การปรับปรุง พัฒนาการบริการ การบริการในภาวะปกติ 7 ประการคือ ถูกต้อง ถูกเวลา ถูกใจ ประสิทธิภาพ (EFFECTIVENESS) สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ง่าย ประสิทธิภาพ (EFFICIENCY)



เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ “ไม่พอใจ” การแก้ไขสถานการณ์ เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ “ไม่พอใจ” คือ

1. ไม่หนี ไม่ตกใจ ไม่ปะทะ
2. ตั้งสติ มีสมาธิ ควบคุมอารมณ์ให้สงบนิ่ง
3. เดินเข้าหา ยกมือไหว้ แนะนำตัวอย่างสุภาพ
4. เชื้อเชิญให้ไปพูดคุยกันในที่ “ของเรา”
5. รับฟัง (เขา) อย่างเดียว ไม่ต้องอธิบาย
6. ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจความต้องการ / ความรู้สึก
7. ยอมรับผิด (ถ้าผิด) และขออภัย (ไม่ว่าผิดหรือไม่)
8. แก้ปัญหาให้ลูกค้า / หาทางชดเชย (ถ้าเราผิด)
9. ทำความเข้าใจ (เมื่อเขาหายโกรธ) เสนอแนะและขอบคุณที่ชี้แนะ
10. พาส่งถึงประตูออก

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อย่าเฉยเมย
2. อย่าพูดสวน
3. อย่าโทษลูกค้าว่าผิด
4. อย่าต่อปากต่อคำ/ขี้นกวนกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้อง

บุคลิกภาพของบริกร มี 2 บุคลิก คือ บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน

1. บุคลิกภาพภายนอก

- การแต่งกาย ทรงผมถูกต้อง เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย ไม่รุงรังด้วยสิ่งประดับของมีค่า
- บุคลิกภาพภายนอก หน้าตาเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ท่วงท่า ลีลา สุภาพ อ่อนน้อม กระตือรือร้น คล่องแคล่ว
- วาจาไพเราะอ่อนหวาน ฟังสุภาพ มีสัมมาคารวะ ไม่พูดจนเกินงาม

2. บุคลิกภาพภายใน

- สุภาพ อ่อนโยน จริงใจ มีน้ำใจไมตรี จิตใจกว้างขวาง มองโลกในแง่ดี เข้าใจและเห็นใจคน อดทน อดกลั้น

ความอดทนอดกลั้นของบริกร

1. ต่อความไม่รู้
2. ต่อความเข้าใจผิด
3. ต่ออารมณ์ / ความไม่พอใจ
4. ต่อคำพรูสวาท
5. ต่อการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม



การพัฒนาตนเองสู่บริการที่เป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ
2. ประเมินตนเองตลอด ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรเป็นจุดแข็ง อะไรเป็นจุดอ่อน พัฒนาตนเอง พัฒนาจากจุดแข็ง ลดจุดอ่อน

วิธีการพัฒนาตนเอง เช่น การสังเกตตัวอย่างที่เป็นเลิศ จดจำ บันทึก อ่านฟัง ถาม ทดลอง ฝึกฝน

การสร้างคุณค่าในการทำงานและการให้บริการ

ก่อนที่เราจะสร้างคุณค่าในการทำงานและการให้บริการ เราควรตระหนักว่าเราเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหรือไม่ เพราะสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือหน่วยงานต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าองค์กรหรือหน่วยงานของเรามีวิสัยทัศน์ และมีบทบาทหน้าที่อย่างไร และเราอยู่ในบทบาทที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบผลสำเร็จได้อย่างไรบ้าง โดยตั้งมั่นว่าจะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

1. พฤติกรรมต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน

- คิดเชิงบวกต่อหน่วยงาน
- ร่วมรักษาและบำรุงทรัพย์สินของหน่วยงาน
- ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า
- ช่วยเหลือผู้มารับบริการของหน่วยงานด้วยไมตรี
- ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานเกิดเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสังคม
- ให้เกียรติ ยกย่องผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเต็มเวลา
- รักษากฎ ระเบียบ กติกาที่หน่วยงานสร้างร่วมกัน
- แสวงหาความรู้และเทคนิคใหม่มาใช้ในงานที่ตนรับผิดชอบ
- ร่วมเสริมสร้างสามัคคีในหน่วยงานโดยการคิด พูดและปฏิบัติ
- เป็นผู้สุภาพ อ่อนโยน เรียบร้อย
- ทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้

หากเราสามารถประพฤติปฏิบัติได้ก็จะเป็นบุคลากรที่มีคุณค่า และส่งผลต่อการทำงานจนเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2. วิธีทำงานที่ทำให้มีคุณค่าและประทับใจ

แม้เราจะทำงานดี ตั้งใจทำงาน หากไม่มีใครรับรู้และเห็นว่าผู้ไม่ชอบทำงานนั้นดีกว่าอาจทำให้เราหมดกำลังใจ และต่อต้านการทำให้ เพราะคิดว่าทำไปก็เท่านั้น จึงควรใช้เทคนิควิธีการที่ทำให้คนเห็นคุณค่าและประทับใจในการทำงานของเราดังนี้

1. รู้วิธีการประชาสัมพันธ์งานหรือรายงานผลงานที่ตนเองทำต่อผู้บังคับบัญชา ว่างานที่มอบหมายเราทำเช่นไร เราแก้ปัญหาอย่างไร คาดว่าจะออกมาดีมานาน้อยแค่ไหน ถ้าจะให้ดีขึ้นต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร



โดยรายงานเป็นระยะตามความเหมาะสม ให้ทุกคนเห็นความก้าวหน้าของงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น

2. รู้จักยกย่องความดีให้ผู้อื่นที่เข้ามาเป็นทีมงานในส่วนที่เขาให้ความช่วยเหลือ เป็นการให้เกียรติ ทำให้เขามีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเรา ซึ่งจะทำให้เขาพูดถึงเราในทางที่ดี
3. รู้จักพูดคำว่าขอบคุณเมื่อมีผู้ช่วยเหลือ และขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดบางประการจากการกระทำของเรา
4. สะสมประสบการณ์ทีละเล็กละน้อยจากการอาสาทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของเรา แต่เราพร้อมจะเรียนรู้เพื่อให้ตนเป็นผู้มีความสามารถที่หลากหลาย มีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง
5. หาข้อบกพร่องในการทำงานของตนและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ อย่าคิดว่าเรดีที่สุด ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อย่าเข้าข้างตนเองว่าถูกเสมอ
6. คบหาสมาคมผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานตามสมควร เพราะการพูดคุยจะทำให้เราได้ข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานอีกทางหนึ่ง และยังเป็นการผูกมิตร เมื่อเราต้องการความช่วยเหลือก็สามารถหาผู้ช่วยได้ง่ายกว่าอยู่อย่างโดดเดี่ยว
7. มีกิริยามารยาทที่เหมาะสมกับฐานะและตำแหน่ง ไม่คุยอวดใหญ่ อวดโต ไม่ก้าวร้าว ไม่หาเรื่อง หรือว่ากล่าวให้ผู้อื่นอับอายขายหน้า
8. ศึกษาหาความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบ ทำงานด้วยความรอบรู้ ขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ ทำให้ผู้อื่นวางใจได้
9. ประพฤติปฏิบัติ เป็นที่เชื่อถือทั้งนอกทั้งในหน่วยงานว่าเป็นผู้ซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง
10. รู้จักสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับตนเองและเพื่อร่วมงาน ตลอดจนมีความรักความอบอุ่นให้กับครอบครัว ญาติมิตร จนเป็นที่ชื่นชมของคนในสังคม

3. หลักคิดในการบริการสู่ความเป็นเลิศ 5 ประการ

ประการที่ 1 ทำงานเป็นผู้ให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง รู้จักเสียสละ อดทน ช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวก ประารถนาให้ผู้อื่นได้รับบริการที่ดีที่สุดจากเรา

ประการที่ 2 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง รักษาความถูกต้อง และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประการที่ 3 ทำงานด้วยความฉลาดไม่คดโกง เห็นความสำคัญในงานที่ตนทำ ว่าเป็นงานที่เป็นคุณค่า มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน ภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ที่ตนปฏิบัติว่าเป็นงานที่สุจริต

ประการที่ 4 มีจิตสำนึกเป็นผู้ให้บริการ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้บริการว่าต้องการรับบริการแบบใด มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ประการที่ 5 มีความคิดเชิงบวกต่อผู้รับบริการในหัวใจเสมอ โดยคิดว่าเขาคือ

- บุคคลสำคัญ
- บุคคลที่เราต้องพึงพาอาศัย
- บุคคลที่ไม่ได้มารบกวนการทำงานของเรา แต่เขาเป็นผู้ที่ทำให้เรามีงานทำ



- บุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของงานของเรา
- บุคคลที่เราต้องเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือเกื้อกูล
- บุคคลที่ควรได้รับการปฏิบัติเสมือนคนสำคัญเท่าเทียมกัน
- บุคคลที่ต้องได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีจากเรา
- บุคคลที่เป็นเส้นเลือดใหญ่ของความสำเร็จของหน่วยงาน



แหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม

<http://webcache.googleusercontent.com>

<http://www.blog.rmutt.ac.th>

บรรณานุกรม

สถาบันการศึกษาพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร. เอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำ
โครงการพัฒนาข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษานอกโรงเรียนและลูกจ้างประจำ
เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ 2551. นครราชสีมา:
หจก. มิตรภาพการพิมพ์ 1995,2551.

<http://webcache.googleusercontent.com>

<http://www.blog.rmutt.ac.th>



หน่วยที่ 4

คุณลักษณะการเป็นพนักงานราชการทั่วไปที่ดี

เขียน/เรียบเรียงโดย

นายสุนิตย์ ชูใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นพนักงานราชการที่ดี
2. เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานราชการที่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้พนักงานราชการมีพฤติกรรมและมารยาทที่ดีเป็นที่น่าเชื่อถือและน่าชื่นชมของบุคคลทั่วไป

ขอบข่ายเนื้อหา

1. การพัฒนาความสามารถด้าน “มนุษยสัมพันธ์” ในการทำงาน
2. เทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. มารยาทในการปฏิบัติตนในสำนักงาน
4. คุณลักษณะของพนักงานราชการที่พึงประสงค์
5. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาความสามารถด้าน “มนุษยสัมพันธ์” ในการทำงาน

ความมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นปัจจัยความสามารถในด้านหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์หมายถึง การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุนและช่วยเหลือ การรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น โดยทั่วไปบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักจะมีคนอยากเข้ามาหา มาพูดคุยปรึกษาหารือด้วย และที่สำคัญจะได้รับความช่วยเหลือ ความร่วมมือในการทำงาน รวมทั้งการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากบุคคลรอบข้างด้วยเช่นกัน

ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มคนเหล่านี้หากไปขอความช่วยเหลือหรือติดต่อกับหน่วยงานใดมักจะไม่มีการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือใด ๆ

ดังนั้นความมีมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีผลต่อการทำงานและจัดอยู่ในกลุ่มของความสามารถในงาน (Technical Competency) ความสามารถด้านความมีมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินพฤติกรรมการทำงาน จะเห็นได้ว่าระดับของพฤติกรรมของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจะมีระดับที่แตกต่างกันไปโดยมีระดับที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไปจนถึงระดับที่สูงหรือเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดดังนี้

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> ไม่สนใจสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จัก ไม่สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงเมื่อต้องเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนเท่าที่จำเป็น รับฟังปัญหาของผู้อื่นอย่างเห็นอกเห็นใจ ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นบางครั้ง
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนอยู่เสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆ ของผู้อื่น เสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
4 (สูงเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> แสวงหาโอกาสในการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ เต็มใจที่จะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกภายในและภายนอกทีม รักษาความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกภายในและภายนอกอยู่เสมอ
5 (สูงเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนใหม่ได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ รับรู้และเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของแต่ละคน ปรับเปลี่ยนกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงให้เหมาะสมกับบุคคลที่ติดต่อได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ



ทั้งนี้ความสามารถด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาและปรับปรุงได้ หากคุณร่วมมือและพยายามปรับเปลี่ยนตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” นอกจากจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแล้ว ยังส่งผลต่อสุขภาพจิตในการทำงานของคุณอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีหรือมองในด้านบวก (Positive Thinking) อยู่เสมอ ดังนั้นหลักของ “R-E-L-A-T-I-O-N” จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาความสามารถด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ให้เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

R Reality	เป็นตัวของเรา..นำพาความจริงใจ
E Energetic	กระตือรือร้น...สร้างความประทับใจ
L Listening	รับฟังที่ดี...เข้าถึงจิตใจ
A Adaptability	ปรับตัวเป็นเลิศ...สร้างสายสัมพันธ์
T Tolerance	อดทนสักนิด...ชีวิตสุขสันต์
I Integrity	มีความซื่อสัตย์..สร้างความไว้วางใจ
O Oral Communication	วาจาไพเราะ..รักษามิตรภาพ
N Networking	แสวงหาเครือข่าย..ขยายมิตรสัมพันธ์

Reality (เป็นตัวของเรา..นำพาความจริงใจ)

การจะคบหรือรู้จักใครสักคน สิ่งแรกที่สำคัญก็คือ ความเป็นตัวของเราเอง การแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติโดยพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกควรมาจากใจและความเป็นตัวคนของเราเองอย่างแท้จริง ไม่เสแสร้งแก่งัดทำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเสน่ห์ของตัวเราที่จะทำให้คนอื่นอยากเข้ามาพูดคุยและคบหาสมาคมด้วย...มีหลายคนถามมาว่า หากเราแสดงความเป็นตัวคนของเราเอง จะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการคบหาสมาคมหรือไม่?...คำตอบก็คือ ไม่แน่นอน เพราะความน่าเชื่อถือควรจะต้องประกอบด้วยหลายปัจจัยร่วมกัน เช่น ความรู้ ทักษะและความสามารถในหน้าที่การงาน การควบคุมอารมณ์ และความจริงใจ ซึ่งความจริงใจย่อมจะเกิดขึ้นจากการแสดงออกากความเป็นตัวของเรา

Energetic (กระตือรือร้น...สร้างความประทับใจ)

ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นนอกจากนี้เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดี นั่นก็คือ ความกระตือรือร้นที่จะอาสาดำเนินการและให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือในการทำงานต่างๆ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งมาร้องขอ..ความกระตือรือร้นที่จะช่วยงานไม่ว่างานเล็กงานน้อยหรือแม้กระทั่งงานใหญ่ๆ ก็ตามจะทำให้บุคคลต่างๆ ที่ทำงานร่วมด้วยเกิดความประทับใจและรู้สึกยินดีที่จะให้ความสนับสนุนความช่วยเหลือและร่วมมือด้วยเช่นกัน



Listening (รับฟังที่ดี...เข้าถึงจิตใจ)

อีกคุณลักษณะหนึ่งของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็คือ การเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้อื่นอย่างตั้งใจและเต็มใจ รวมทั้งการไม่พูดสอดแทรกและขัดจังหวะ ในระหว่างการพูด..เทคนิคหนึ่งสำหรับการเป็นผู้ฟังที่ดีและอยากจะขอแนะนำ นั่นก็คือ การไม่พูดถึงบุคคลอื่นในทางที่ไม่ดี พยายามอย่าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น หากบุคคลที่เรากำลังสนทนาค้างด้วยกำลังวิจารณ์ถึงผู้อื่นอยู่..ขอแนะนำว่า...ให้รับฟัง...โดยอย่าพยายามพูดสนับสนุนหรือพูดขัดแย้งความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่เรา กำลังสนทนาค้างด้วยแต่ควรพยายามรับฟังปัญหาและเรื่องราวทั้งหมดที่เกิดขึ้น...ขอให้ฟังตระหนักไว้เสมอว่า..คนบางคน อาจไม่ต้องการความช่วยเหลือ เพียงแค่ขอให้ไม่มีใครสักคนรับฟังหาหรือความรู้สึกที่ไม่สบายใจ..แค่นี้ ก็พอแล้ว

Adaptability (ปรับตัวเป็นเลิศ...สร้างสายสัมพันธ์)

ก่อนที่เราจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่างๆ ได้นั้น การปรับตัวจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการปรับตัว ให้เข้ากับ วัฒนธรรมองค์กรวัฒนธรรมกลุ่มที่เราเข้าไปอยู่ด้วย...แน่นอนว่าทุกคนย่อมต้องผ่านช่วงเวลาของการปรับตัว การสร้างความคุ้นเคยกับองค์กรหรือกลุ่มที่เราเข้าไปร่วมด้วย หากคุณปรับตัวเองได้...นั้นย่อมเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่างๆ ผู้ที่มีการปรับตัวที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มองชีวิต มองโลกในทางบวก มองเหตุผลของการกระทำและเข้าใจพฤติกรรมที่เค้าแสดงออกกับตนเอง

Tolerance (อดทนสักนิด...ชีวิตสุขสันต์)

หนทางในการเข้าถึงคนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้น ไม่ใช่จะโรยด้วยกลีบกุหลาบเสมอไป บางครั้ง อาจต้องใช้ความพยายามในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี และเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความอดทนและความพยายามอย่างสูงในการสร้างความสัมพันธ์กับคนที่ปิดกั้นตัวเองและไม่ยอมเปิดรับสมาชิกใหม่...ความอดทน ต่อคำพูดและการกระทำต่างๆ การให้อภัย ไม่คิดมาก ใจกว้างยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่นอย่างจริงจังจึงเป็น คุณลักษณะที่สำคัญในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นได้และการที่คุณมีความอดทน อดกลั้นยอม จะทำให้คุณไม่ใส่ใจต่อคำพูดและพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจหรืออึดอัดใจ...เพียงแค่นี้...คุณก็ มีความสุขกับการดำเนินชีวิตของคุณเอง

Integrity (มีความซื่อสัตย์..สร้างความไว้วางใจ)

บุคคลที่มีความซื่อสัตย์ไม่ว่าจะเป็นทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้อื่น และงานที่คุณทำ ย่อมจะส่งผลให้ คุณนำคบหาสมาคมด้วยผู้ที่มีความซื่อสัตย์ย่อมเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้..และการเป็นที่ไว้วางใจได้นี้เองจึงเป็น คุณลักษณะขั้นสูงที่สามารถพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่างๆ ไว้ได้...การสร้างความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น อาจเป็นเรื่องง่าย..แต่การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ให้ได้นี้เองจึงเป็นเรื่องที่ยาก...ที่คุณ ควรจะทำ...



Oral Communication (วาจาไพเราะ..รักษามิตรภาพ)

คำพูดที่ดีย่อมรักษามิตรภาพไว้ได้ มีหลายต่อหลายคนที่ต้องโกรธเคืองกันเพราะคำพูด..มนุษย์สัมพันธ์สามารถสร้างและทำให้เกิดได้ด้วยคำพูด และในทางตรงกันข้ามมนุษย์สัมพันธ์สามารถถูกลบล้างไปได้ก็เพราะคำพูดเช่นเดียวกัน ดังที่สุนทรภู่ได้กล่าวไว้ในบทกลอนบทหนึ่งว่า

ถึงบางพูด	พูดดี	เป็นศรีศักดิ์
มีคนรัก	รสถ้อย	อร่อยจิต
แม่พูดชั่ว	ตัวตาย	ทำลายมิตร
จะชอบผิด	ในมนุษย์	เพราะพูดจา

Networking (แสวงหาเครือข่าย..ขยายมิตรสัมพันธ์)

ผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีย่อมจะเป็นผู้ที่แสวงหาโอกาสเพื่อรู้จักกับบุคคลใหม่ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่พึงรู้จัก รวมทั้งการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพหรือแวดวงเดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่ชอบสร้างเครือข่าย ก็คือ การเข้ากลุ่ม สมาคม หรือสโมสรต่างๆ ที่จัดขึ้น การแนะนำตนเองเพื่อทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ก่อนเสมอ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่างๆ ตลอดจนการติดตามความเคลื่อนไหวและสถานการณ์ต่างๆ ของบุคคลที่รู้จัก

การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นศักยภาพในการทำงานอีกด้านหนึ่งที่สามารถพัฒนาได้ ทั้งนี้การเสริมสร้างและพัฒนาให้บุคคลมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ย่อมต้องอาศัยคุณลักษณะรวมหลายประการร่วมกันตามที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี...ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น



เทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

คนทำงานทุกคนไม่ได้ปรารถนาเพียงแต่ความรู้สึกชอบในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังต้องการความสุขในการทำงานด้วย เทคนิคง่าย ๆ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขมีดังนี้

1. ต้องเข้าใจคนอื่นทั้งในแง่อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการ โดยสังเกตและทำความเข้าใจพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน
2. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน
3. มีความจริงใจและเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แก่งแย่งชิงดีกัน
4. สร้างความรู้สึกว่าสมาชิกทุกคนมีคุณค่า ต้องพึ่งพากัน
5. ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดภาวะความเครียดและบรรยากาศขัดแย้งลง ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของความเห็นอกเห็นใจและร่วมมือช่วยเหลือกันในที่สุด
6. รับฟังและยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น
7. สร้างความชื่นชมโดยไม่หวังผลตอบแทน
8. ให้ความรักและเสียสละเพื่อผู้อื่น
9. มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานทุกคน

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

1. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. เต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. มีความเสียสละ
5. เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่น
6. เต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น
7. เสนอตัวช่วยเหลือการทำงาน
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือ
9. คบหาคนอื่น ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. เอาใจใส่ในทุกเรื่อง
2. มีความจริงใจ และมีความยุติธรรม
3. ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา
4. โอบอ้อมอารี



5. เป็นกันเอง
6. สร้างกิจกรรมในกลุ่มสัมพันธ์ ต่างๆ
7. ยกย่องให้เกียรติ ฯลฯ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

1. ให้ความเคารพยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ
2. ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถให้บังเกิดผลดีที่สุด
3. เข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในการทำงานให้เหมาะสมกับเวลา และโอกาส
4. อย่าโกรธหากผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นไม่ตรงกับความคิดเห็นของตน
5. เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อศึกษาส่วนดี เพื่อนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ
6. มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส สร้างความเป็นมิตรกับบุคคลทุกคน อย่าก่อเรื่องกับคนอื่น จนต้องให้ผู้บังคับบัญชารำคาญ
7. ทำความเจริญก้าวหน้า มีความคิดริเริ่ม มีเหตุผล มีการตัดสินใจในการทำงานด้วยความเชื่อมั่น
8. สนใจที่จะศึกษาหาความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ดีกว่าปัจจุบัน
9. สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา อย่างบ่งถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน
10. ประเมินผลตนเองเป็นระยะๆ ทั้งในเรื่องความก้าวหน้าของงานและในความยากลำบากในการปฏิบัติงาน

มารยาทในการปฏิบัติตนในสำนักงาน

มารยาทในการอยู่ในสังคมที่สำคัญมีดังนี้

1. การรู้จักวางตน ต้องเป็นคนมีความอดทน มีความสงบเสงี่ยม ไม่แสดงกิริยาก้าวร้าว อวดรู้ อวดฉลาด อวดมั่งมี และไม่ควรถีตัวเสมอผู้ใหญ่ แม้ว่าจะสนิทสนมหรือคุ้นเคยกันสักปานใดก็ตาม
2. การรู้จักประมาณตน มีธรรมชาติของคนที่ 7 ประการ ได้แก่ รู้จัก เหตุผล ตน ประมาณ กาล ชุมชน และบุคคล โดยไม่ทำตัวเองให้เด่น เรียกร้องให้คนอื่นสนใจ หรือสร้างจุดสนใจในตัวเรามากเกินไป ตัวอย่าง คำเตือนของหลวงวิจิตรวาทการที่กล่าวไว้ว่า “จงทำดีแต่อย่าเด่นจะเป็นภัย ไม่มีใครเขาอยากเห็นเราเด่นเกิน”
3. การรู้จักการพูดจา ต้องไม่ทักทายปราศรัยกับคนด้วยคำพูดที่จะทำให้คนเขาเกิดความอับอายในสังคม และมีเสียงดัง หรืออึกคึกหลั่งไหลทำทางประกอบจนทำให้เสียบุคลิกภาพได้
4. การรู้จักควบคุมอารมณ์ คือ รู้จักข่มจิตของตน ไม่ใช่อารมณ์รุนแรง เพื่อให้ไม่ปล่อยสิ่งที่ไม่ควรล่วงได้แก่ การข่มระเคาะ โทสะ โมหะ ไม่ให้กำเริบเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ อย่างหนึ่ง คือ รู้จักข่มอารมณ์ต่างๆ ไม่ทำลายข้าวของ ไม่พูด และแสดงกิริยาประชดประชัน หรือส่อเสียด
5. การสำรวมกิริยาเมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ ขณะที่เดินผ่านผู้ใหญ่ให้ก้มตัวพองาม หรือหากผู้ใหญ่กำลังเดินไม่ควรวิ่งตัดหน้า ควรหยุดให้ผู้ใหญ่เดินไปก่อน หรือไม่ควรเดินผ่านกลางขณะที่ผู้ใหญ่กำลังพูดกัน



6. การรู้จักควบคุมอิริยาบถ ถือเป็นคุณสมบัติที่ดี เช่น เมื่อเราได้ยินเสียงเพลงก็ไม่ควรเขย่าตัว กระดิกเท้า หรือเคาะจังหวะโดยไม่เลือกสถานที่ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ ถือเป็นอาการของคนที่ไม่ควบคุมอิริยาบถ และไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ

7. ความมีน้ำใจไมตรีอันดีต่อกัน การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขด้วยความรักและเข้าใจกัน ควรมีความเอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีต่อกัน

มารยาทที่พึงระวังในการให้บริการในที่สาธารณะ

1. การนั่งกระดิกเท้า แกว่งเท้า และยกเท้าไว้บนเก้าอี้
2. การบีบ บี ล้วง แคะ แคะ เกา
3. การเอนกายสบายเกินไป
4. การนั่งหลับในทุก ๆ ที่
5. การถอดรองเท้าที่มีกลิ่น
6. การนั่งคลอเคลียกัน
7. การพูดโทรศัพท์เคลื่อนที่นาน ๆ
8. การรับประทานอาหารที่มีกลิ่น
9. การนำปัญหาส่วนตัวมาเล่า
10. ขบเคี้ยวในระหว่างสนทนาหรือทำงาน
11. สูบบุหรี่ไม่เลือกที่ เวลา
12. เข้าพบผู้บังคับบัญชาไม่สำรวมและพูดแทรก
13. แนะนำผู้อื่นไม่ควรใช้นิ้วชี้
14. ไม่ควรพูดทวนคำผู้อื่นหลาย ๆ ครั้ง
15. อย่าปล่อยให้โทรศัพท์ดังนาน ๆ แล้วไม่พูด
16. อย่าสร้างจุดเด่นด้วยเสียง
17. อย่ากระซิบกระซาบต่อหน้าผู้อื่น
18. ให้ข้อมูลตรงประเด็น ไม่พูดล้อเล่น

มารยาทในการพูด/ความสำคัญของสื่อสารด้วยคำพูด

การพูดมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอันมากไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ประกอบกิจการงานใดหรือคบหาสมาคมกับผู้ใด ผู้ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการงาน การคบหาสมาคมกับผู้อื่นตลอดจนการทำประโยชน์แก่สังคม ล้วนแต่เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการพูดทั้งสิ้น

การพูดมีความสำคัญต่อตนเอง เพราะถ้าผู้พูดมีศิลปะในการพูดก็จะเป็นคุณแก่ตนเอง ส่วนในด้านสังคม นั้น เนื่องจากเราต้องคบหาสมาคมและพึ่งพาอาศัยกัน การที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขนั้นจำเป็นต้องเป็นคน ที่ “พูดดี” คือพูดไพเราะ น่าฟัง และพูดถูกต้องด้วย



มารยาทในการพูด

การพูดของเราจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ รู้จักกาลเวลา และที่สำคัญต้องคำนึงถึงมารยาทที่ดีในการพูดด้วย

มารยาทในการพูดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. มารยาทในการพูดระหว่างบุคคล
2. มารยาทในการพูดในที่สาธารณะ

1. มารยาทในการพูดระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. เรื่องที่พูดควรเป็นเรื่องที่ทั้ง 2 ฝ่าย มีความสนใจและพอใจร่วมกัน
2. ไม่พูดเรื่องของตนเองมากเกินไป ควรฟังในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูด ไม่สอดแทรกเมื่อเขาพูดยังไม่จบ
3. พูดตรงประเด็น อาจออกนอกเรื่องบ้างพอผ่อนคลายอารมณ์
4. เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่บังคับให้ผู้อื่นเชื่อหรือคิดเหมือนตน ฯลฯ

2. มารยาทในการพูดในที่สาธารณะ

การพูดในที่สาธารณะต้องรักษามารยาทให้มากกว่าการพูดระหว่างบุคคล เพราะการพูดในที่สาธารณะนั้นย่อมมีผู้ฟังซึ่งมาจากที่ต่าง ๆ กัน มีวัยวุฒิ คุณวุฒิ และพื้นฐานความรู้ ความสนใจและรสนิยมต่างกันไป

มารยาทในการพูดระหว่างบุคคลอาจนำมาใช้ได้และควรปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้

1. แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมแก่โอกาสและสถานที่
2. มาถึงสถานที่พูดให้ตรงเวลาหรือก่อนเวลาเล็กน้อย
3. ก่อนพูดควรแสดงความเคารพต่อผู้ฟังตามธรรมเนียมนิยม
4. ไม่แสดงกิริยาอาการอันไม่สมควรต่อหน้าที่ประชุม
5. ใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ผู้ฟังเสมอ
6. ไม่พูดพาดพิงถึงเรื่องส่วนตัวของบุคคลอื่นในที่ประชุม
7. ไม่พูดหยาบโลนหรือตลกคะนอง
8. พูดให้ดังพอได้ยินทั่วกันและไม่พูดเกินเวลาที่กำหนดการ สื่อสารด้วยการพูดไม่ว่าจะเป็นการพูดกับคนเพียงคนเดียวหรือพูดกับคนจำนวนมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้พูดทุกคนต้องมีมารยาท ถ้าขาดหรือละเลยต่อมารยาทในการพูด แล้วอาจทำให้การพูดประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารด้วยการพูด

การพูดจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการที่ผู้พูดได้วิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญในการพูดให้ต้องแท้หรือไม่มีการเตรียมพร้อมเพียงใดก่อนที่จะพูด ฉะนั้นการพูดจึงมีข้อควรคำนึงดังนี้

การพูดให้เหมาะสมกับบุคคล

ต้องวิเคราะห์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ วัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนใจพิเศษเพื่อเตรียมเรื่องที่จะพูดได้อย่างเหมาะสม



การพูดให้เหมาะกับกาลเทศะ

ควรพิจารณาว่าจะพูดในโอกาสใด การพูดนั้นเป็นทางการมากน้อยแค่ไหน

การพูดให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามความประสงค์

ควรใช้ภาษาบ่งบอกความต้องการหรือความมุ่งหมายให้ชัดเจน หลีกเลี่ยงการตีความหลายแง่หลายมุม

การพูดสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่ฟังหรืออ่าน

เป็นการพัฒนาการใช้ภาษาให้สัมพันธ์กันทุกด้าน และอาศัยความสามารถในการสรุปความจากเรื่องที่ฟังหรืออ่านได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเจตนาของผู้ส่งสารได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

การพูดแสดงความคิดเห็น

เป็นการใช้ทักษะ การฟัง การอ่าน การพูด และการคิดให้สัมพันธ์กัน ต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ เพราะการพูดแสดงความคิดเห็นผู้พูดต้องใช้ทั้งความรู้ ความคิด เหตุผลหรือหลักการต่าง ๆ หลายอย่างประกอบกัน ความคิดเห็นจึงจะมีคุณค่าน่าเชื่อถือ

มารยาทการพูดที่ดีควรปฏิบัติ มีดังนี้

- ใช้คำทักทายผู้ฟังให้ถูกต้อง เหมาะสมตามสถานภาพผู้ฟัง เช่น สวัสดี / เรียน กราบเรียน / ขอประทานกราบเรียน
- ใช้คำพูดที่แสดงถึงความมีมารยาทอยู่เสมอ เช่น ขอโทษ ขอบใจ ขอบคุณ
- ใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติผู้ฟัง ไม่ใช่เสียงดุดัน หยาบคาย
- ไม่พูดยกตนข่มท่าน คุยโอ้อวดว่าตนเหนือกว่าผู้อื่น
- ไม่ชิงพูด แย่งพูดก่อนคนอื่น หรือผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว
- ไม่พูดยืดยาว นอกประเด็น พูดวกวนซ้ำซากน่าเบื่อ
- ไม่พูดเสียงหัววนๆ สั้นๆ ตามอารมณ์
- ไม่พูดหยาบคาย ใช้คำต่ำไม่เหมาะสม
- ไม่ได้เถียง กัดคำกันอย่างไม่มีเหตุผล



คุณลักษณะของพนักงานราชการที่พึงประสงค์

1. คุณลักษณะต่อการปฏิบัติงาน

- มีจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย และมีแผนการทำงาน
- เตรียมงานตนเองให้พร้อมก่อนร่วมงานกับผู้อื่นเสมอ
- ทำงานด้วยความทุ่มเท อดทน ขยันเข้มแข็ง และมุ่งมั่น
- ปฏิบัติงานได้ตามที่วางแผนไว้
- ใส่ใจในทุกรายละเอียดของงาน
- รู้จักบริหารเวลา
- มีสมาธิในการทำงาน
- มีความคิดสร้างสรรค์
- เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
- สามารถทำงานในรูปแบบและบทบาทที่หลากหลาย

2. คุณลักษณะทางสังคมในสถานที่ทำงาน

- เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง
- ให้เกียรติและรักษาสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้อื่นหรือหน่วยงาน
- เรียนรู้การเป็นมืออาชีพกับมืออาชีพ
- เชื่อถือ เชื่อมั่นในตัวผู้นำ และเพื่อนร่วมงาน
- กล้ายอมรับผิด จากการกระทำของตน ไม่กล่าวโทษผู้อื่น
- ยึดถือค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร
- ผนึกพลังประสานความต่างได้
- มีความภูมิใจในตนเองและองค์กร

3. คุณลักษณะทางอุปนิสัย

- มีใจรักและตั้งใจจริงในอาชีพของตน
- รับผิดชอบสูงต่อตนเองและต่อทีม
- แข่งขันกับตนเองเสมอ
- ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ผู้อื่น และหน่วยงาน
- มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา รู้จักรักษาเวลา
- ใฝ่เรียนใฝ่รู้ หากความรู้เพิ่มเติม
- ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี
- มั่นใจในตนเอง



- กล้าพูดในสิ่งที่เป็นความจริงด้วยวิธีที่เหมาะสม
- กำจัดจุดอ่อน เสริมสร้างจุดแข็งของตนเอง
- แบ่งปันความรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีจิตใจอ่อนโยนเอื้ออาทรผู้อื่น

การทำงานเป็น “ ทีม - Team ” ที่มีประสิทธิภาพ

ทีม (Team) หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันอย่างประสานงานภายในกลุ่ม กล่าวคือ เป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ

ทีมงาน (Team Work) หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างจะใกล้ชิดและคงความสัมพันธ์อยู่ค่อนข้างจะถาวรซึ่งประกอบด้วยหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยร่วมกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน

“การทำงานเป็นทีม” เป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3P) ได้แก่

- มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน
- มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน
- มีผลการทำงาน (Performance)

ความแตกต่างระหว่างการทำงานแบบทีมและกลุ่ม (Teams vs Groups)

การทำงานแบบกลุ่ม (Work group) คือ การรวมกลุ่มที่มีกิจกรรมร่วมเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันและช่วยในการตัดสินใจให้แก่สมาชิกในกลุ่มที่จะทำงานภายในขอบข่ายที่รับผิดชอบของแต่ละคนนั้น ในการทำงานของกลุ่มไม่จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงไม่มีการเชื่อมโยงทรัพยากรและใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางบวก นั่นคือเราใส่การทำงานของแต่ละคนเข้าไปผลงานที่ออกรวมกันแล้วจะได้เท่ากับที่ใส่เข้าไปหรืออาจจะน้อยกว่าก็ได้

การทำงานแบบทีม (Work teams) เป็นการทำงานร่วมกันและส่งเสริมกันไปในทางบวก ผลงานรวมของทีมที่ได้ออกมาแล้วจะมากกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน

ชนิดของทีมงาน

การแบ่งทีมในองค์กรสามารถที่จะแบ่งประเภท ตามวัตถุประสงค์ได้ 4 รูปแบบคือ

1. ทีมแก้ปัญหา (Problem - Solving Teams) ประกอบด้วยกลุ่มของพนักงาน และผู้บริหารซึ่งเข้ามารวมกลุ่มด้วยความสมัครใจ และประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายหาวิธีการสำหรับการแก้ปัญหา โดยทั่วไปทีมแก้ปัญหาทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น แต่จะไม่มีอำนาจที่จะทำให้เกิดการกระทำตามคำแนะนำ ตัวอย่างของทีมแก้ปัญหานี้ นิยมทำกัน คือ ทีม QC (Quality Circles)



2. ทีมบริหารตนเอง (Self - Managed Teams) หมายถึง ทีมที่สมาชิกทุกคนล้วนรับผิดชอบต่อลักษณะทั้งหมดของการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารซึ่งสมาชิกจะปฏิบัติงานโดยทั่วไป มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับงานที่ทีมบริหารตนเองสามารถที่จะเลือกสมาชิกผู้ร่วมทีม และสามารถให้สมาชิกมีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน

3. ทีมที่ทำงานข้ามหน้าที่กัน (Cross - Function Teams) เป็นการประสมประสานข้ามหน้าที่งาน ความสามารถในการดึงทรัพยากรบุคคลผนวกเข้าด้วยกันจากหน้าที่ทางธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างสมรรถภาพในด้านความแตกต่าง โดยเป็นการใช้กำลังแรงงาน ตั้งเป็นทีมข้ามหน้าที่ชั่วคราวซึ่งมีลักษณะคล้ายกับคณะกรรมการ (Committees) เข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน พัฒนาความคิดใหม่ๆ ร่วมมือกันแก้ปัญหา และทำโครงการที่ซับซ้อน ทีมข้ามหน้าที่ ต้องการเวลามากเพื่อสมาชิกจะต้องเรียนรู้งานที่แตกต่าง ซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจ และสร้างการทำงานเป็นทีมเนื่องจาก แต่ละคนมาจากภูมิหลังที่แตกต่างกัน

4. ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams) ลักษณะการทำงานจะเป็นทีม แต่สภาพการทำงานจะแยกกันอยู่ ดังนั้นจึงต้องการระบบในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทีมจะมุ่งเน้นความสำเร็จของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานร่วมกัน แต่จะมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ด้านความรู้สึกลงทางสังคมในระดับต่ำ

ข้อควรระวัง : การทำงานเป็นทีมไม่ได้เป็นคำตอบในการแก้ไขปัญหาเสมอไป เนื่องจากการทำงานเป็นทีมต้องใช้เวลาและทรัพยากรมากกว่าการทำงานคนเดียว

ยกตัวอย่างเช่น

- ต้องเพิ่มการติดต่อสื่อสารมากขึ้น
- ต้องบริหารความขัดแย้งระหว่างกัน
- ต้องมีการจัดการประชุม
- ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

อย่างไรก็ตามในบางกรณีผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงานเป็นทีมก็จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้นผู้บริหารต้องทำการประเมินว่างานใดควรทำคนเดียว และงานประเภทใดที่ต้องใช้ความร่วมมือของทีม

คำถาม 3 ข้อ เพื่อดูว่าควรใช้วิธีการทำงานเป็นทีมในการทำงานหรือไม่

1. งานนั้นสามารถทำได้ดีขึ้นหรือไม่ หากใช้คนมากกว่าหนึ่งคน
2. งานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อทุกคนในกลุ่ม หรือ เพื่อคนใดคนหนึ่ง
3. การเลือกใช้ประเภทของทีมให้เหมาะสมกับสถานการณ์

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ต้องการ ทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังไว้ในการทำงานให้เป็นที่ไปตามภารกิจขององค์การ

- การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี โดยให้ผู้นำและสมาชิกภายในทีม มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำ

- ประโยชน์ของการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการรวมพลังในการทำงาน และใช้เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในงาน

- คุณลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ดี คือ เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เข้าใจได้ง่ายสามารถปฏิบัติได้จริง ไม่ขัดต่อข้อบังคับและนโยบายอื่นๆในหน่วยงาน

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา เป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกในทีมจะต้องการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แก้ปัญหาอย่างเต็มที่และจริงจัง การแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในทีมจะต้องปลอดภัย พுகยถึงปัญหาอย่างสบายใจ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่นจุดด้อยและอารมณ์ รวมทั้งความรู้สึก ความสนใจนิสัยใจคอ

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน สมาชิกในทีมจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยแต่ละคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ต้องกลัวว่าได้รับผลร้ายที่จะมีต่อเนื้องมาภายหลัง สามารถทำให้เกิดการเปิดเผยต่อกัน และกล้าที่จะเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี

4. ความร่วมมือและการให้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ผู้นำกลุ่มหรือทีมจะต้องทำงานอย่างหนักในอันที่จะทำให้เกิดความร่วมมือดังนี้

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจ และยินดีจะให้ความร่วมมือ เหตุผลที่ทำให้ขาดความร่วมมือไม่ช่วยเหลือกัน คือ การขัดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ หรืองานที่ขอความร่วมมือนั้น เสี่ยงภัยมากเกินไป หรือเพราะความไม่รับผิดชอบต่อผลงานส่วนรวม

4.2 การขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอยกันตามความคิด หรือ การกระทำที่เกิดขึ้นระหว่างสองคนขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่ม โดยมีลักษณะที่ไม่สอดคล้อง ขัดแย้ง ขัดขวาง ไม่ถูกกัน จึงทำให้ความคิดหรือการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น เสี่ยงหาย หรือดำเนินไปได้ยากไม่ราบรื่นทำให้การทำงานเป็นทีมลดลง นับเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญยิ่ง

- สาเหตุของความขัดแย้ง ผลประโยชน์ขัดกัน
- ความคิดไม่ตรงกัน หรือ องค์กรขัดแย้งกัน
- ความรู้ความสามารถต่างกัน ทำให้มีลักษณะการทำงานต่างกัน
- การเรียนรู้ต่างกัน ประสบการณ์ที่มีมาไม่เหมือนกัน
- เป้าหมายต่างกัน

4.3 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะเฉพาะบุคคล การแก้ปัญหาคความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม ควรใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น หรือไม่พูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด เสียหน้า อับอาย เจ็บใจ หรือการพยายามพุดหาประเด็นของความขัดแย้ง ไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก



5. กระบวนการการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม งานที่มีประสิทธิภาพนั้น ทุกคนควรจะต้องคิดถึงงานหรือคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ต่อมาควรวางแผนว่าทำอย่างไรงานจึงจะออกมาดีได้ดังที่เราต้องการ อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคน ควรมีความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นอย่างดี

จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนถือเป็นหัวใจสำคัญด้วยเหตุนี้จุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจเป็นอย่างดี เพราะจะนำไปสู่แนวทางในการทำงานว่าต้องทำอย่างไร จึงจะบรรลุตามเป้าหมายของงาน ให้ได้ผลของงานออกมาได้อย่างดีที่สุด การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน ผู้บริหารหรือผู้นำทีมเป็นบุคคลสำคัญในการที่จะมีส่วนในการตัดสินใจ วิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจหลายวิธีคือ ผู้บริหารตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา โดยไม่ต้องซักถามคนอื่นหรือผู้บริหารจะรับฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ กล่าวคือ ผู้บริหารยังคงตัดสินใจด้วยตนเองแต่ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและข้อมูลอื่นๆ ที่ผู้บริหารได้รับมาจากสมาชิกของทีม บางครั้งผู้บริหารอาจจะตัดสินใจร่วมกับทีมงานที่คัดเลือกมาโดยที่ผู้บริหารนำเอาปัญหามาให้ทีมงานอภิปรายแล้วให้ทีมงานตัดสินใจหรือทีมงาน อาจจะมอบหมายการตัดสินใจให้คนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มย่อยที่เห็นว่าเหมาะสมก็ได้

ขั้นตอนในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอนคือ

1. ทำความเข้าใจอย่างชัดเจนในเหตุผลสำหรับการตัดสินใจ
2. วิเคราะห์ลักษณะของปัญหาที่จะตัดสินใจ
3. ตรวจสอบทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหาโดยพิจารณาถึงผลที่อาจเกิดตามมาด้วย
4. การนำเอาผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ผู้นำ หรือ หัวหน้าทีมควรทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญในการทำงานตามบทบาทของผู้นำ คือ การแบ่งงาน กระจายงานให้สมาชิกทุกกลุ่มตามความรู้ ความสามารถ สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการให้การสนับสนุนนำทีมให้ประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการ ที่ทำงานด้วยการทบทวนงานและทำให้ทีมงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำรู้จักคิด การได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีม

8. การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพพยายามที่จะรวบรวมทักษะต่างๆ ของแต่ละคน การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้ว ก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาคนให้มีความสามารถสูงขึ้น อันจะมีผลดีในการทำงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือผู้นำต้องมีความรู้ในการบริหารคนสามารถสอนพัฒนาคนให้มีลักษณะที่ดีขึ้น



แหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม

1. <http://www.baanmaha.com>
2. <http://www.jobnonorthailand.com>
3. <http://www.lionjob.com>
4. <http://www.okanation.net>
5. <http://www.ryt9.com>

บรรณานุกรม

สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร เอกสารประกอบฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำโครงการ
พัฒนาข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษานอกโรงเรียนและลูกจ้างประจำเพื่อรองรับ
การเปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ 2551. นครราชสีมา: หจก. มิตรภาพการพิมพ์ 1995, 2551.

<http://www.baanmaha.com>

<http://www.jobnonorthailand.com>

<http://www.lionjob.com>

<http://www.okanation.net>

<http://www.ryt9.com>

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ที่ 214 / 2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาพนักงานราชการทั่วไปที่ปฏิบัติงาน
ในสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. สังกัดสำนักงาน กศน. สป.

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการทั่วไป สังกัดสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ และนักวิชาการศึกษาเพื่อปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. จำนวน 406 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้มอบหมายให้สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธรดำเนินโครงการพัฒนาพนักงานราชการทั่วไปที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. สังกัดสำนักงาน กศน. สป. จำนวน 406 คน เพื่อให้การดำเนินโครงการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาพนักงานราชการทั่วไปที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กศน.จังหวัด/กทม. สังกัดสำนักงาน กศน. สป. ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร มีหน้าที่ให้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการอำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา กำกับ ดูแลและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบด้วย

- | | | |
|-----|--|------------------|
| 1.1 | นายอภิชาติ จีระวุฒิ
เลขาธิการ กศน. | ประธานกรรมการ |
| 1.2 | นายชัยยศ อิ่มสุวรรณ์
รองเลขาธิการ กศน. | รองประธานกรรมการ |
| 1.3 | นายสัจจา วงศาโรจน์
ผู้อำนวยการกลุ่มการเจ้าหน้าที่ | กรรมการ |
| 1.4 | นางประทุมทิพย์ ศรีเมือง
ผู้อำนวยการกลุ่มงานคลัง | กรรมการ |
| 1.5 | นายทรงชัย ขยันงาน
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดนครราชสีมา | กรรมการ |
| 1.6 | นายประเสริฐ หอมดี
ผู้อำนวยการสถาบัน กศน.ภาคเหนือ | กรรมการ |



- | | | |
|------|---|----------------------------|
| 1.7 | นางสาวนพกนก บุรุษนันท์
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดมหาสารคาม | กรรมการ |
| 1.8 | นายสมยศ เพิ่มพงศาเจริญ
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดกาญจนบุรี | กรรมการ |
| 1.9 | นายนรา เหล่าวิชา
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดพิษณุโลก | กรรมการ |
| 1.10 | นายสมทบ กรดเต็ม
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดนครศรีธรรมราช | กรรมการ |
| 1.11 | นายสุรพงศ์ จำจด
ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี | กรรมการ |
| 1.12 | นายวิเชียร โชติ โสอุบล
ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร | กรรมการและเลขานุการ |
| 1.13 | นางเบ็ญจางค์ ถิ่นธานี
นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการพิเศษ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 1.14 | นางสาวต่อหล้า เทพเขาว์นะ
ครูชำนาญการพิเศษ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

2. คณะกรรมการประจำหลักสูตร แบ่งเป็น 6 คณะ มีหน้าที่จัดทำหลักสูตร คู่มือการพัฒนา สื่อการพัฒนาและอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรมอบหมาย ได้แก่

2.1 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ประกอบด้วย

- | | | | |
|-------|-----------------------|-------------------------------|---------------------|
| 2.1.1 | นายสัจจา วงศาโรจน์ | ผอ.กลุ่มการเจ้าหน้าที่ | ประธานหลักสูตร |
| 2.1.2 | นางทัศนีย์ ไขปัญญา | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.1.3 | นางเบ็ญจางค์ ถิ่นธานี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.1.4 | นางพยอม ทองคำ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | กรรมการ |
| 2.1.5 | นายวรวิทย์ สุระโคตร | นิติกรชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| 2.1.6 | นางมาลินี ทองสุข | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส | กรรมการ |
| 2.1.7 | นางปุลณดา ใจใสสุข | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | กรรมการ |
| 2.1.8 | นางวารุณี เผือกจันทิก | ครูชำนาญการ สถาบันฯสิรินธร | กรรมการและเลขานุการ |

2.2 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ

ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ประกอบด้วย

2.2.1 นายมนตรี ลิมาภิรักษ์	ผอ.สำนักงาน กศน.กทม.	ประธานหลักสูตร
2.2.2 นางสาวโสมอุษา เลี้ยงถนอม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
2.2.3 นายวิรุฬห์ นิลโมจน์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
2.2.4 นายปราโมทย์ คิ้วอ้อม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
2.2.5 นางกาญจนา สุขประเสริฐ	ครูชำนาญการพิเศษ สำนักงาน กศน.จังหวัดนนทบุรี	กรรมการ
2.2.6 นางพรทิพย์ ชวางค์ศรี	บรรณรักษ์ชำนาญการ สำนักงาน กศน.จังหวัดเพชรบูรณ์	กรรมการ
2.2.7 นายสนธิ อาษาธง	ครูชำนาญการ สำนักงาน กศน.จังหวัดร้อยเอ็ด	กรรมการ
2.2.8 นางวันดี ไร่นุ่น	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันฯ สิริินธร	กรรมการและเลขานุการ

2.3 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

2.3.1 นายดิศกุล เกษมสวัสดิ์	ผอ.สำนักงาน กศน.จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ประธานหลักสูตร
2.3.2 นายเกษิพัฒน์ ภูลังกา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ กพ.	กรรมการ
2.3.3 นายสุพจน์ มงคลพิชญรักษ์	ครูชำนาญการพิเศษ สำนักงาน กศน.จังหวัดสระบุรี	กรรมการ
2.3.4 นายจิตติ บุญยศ	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบัน กศน.ภาคกลาง	กรรมการ
2.3.5 นายไพรัตน์ เนื่องเกตุ	ผอ. กศน. อำเภอเสด็จพิสัย จังหวัดชลบุรี	กรรมการ
2.3.6 นายนิกร เกษโกมล	ครูชำนาญการพิเศษ สำนักงาน กศน.จังหวัดนครราชสีมา	กรรมการ
2.3.7 นายอดิศักดิ์ คัมภีระ	ครูชำนาญการพิเศษ สำนักงาน กศน.จังหวัดอุบลราชธานี	กรรมการ
2.3.8 นายรัฐเขต เชื้อมหาวัน	รองผอ.สถาบันฯ สิริินธร	กรรมการและเลขานุการ

2.4 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ

ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ประกอบด้วย

2.4.1 นางประทุมทิพย์ ศรีเมือง	ผอ.กลุ่มงานคลัง	ประธานหลักสูตร
2.4.2 นางนงนุช ถาวรวงษ์	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบัน กศน.ภาคเหนือ	กรรมการ
2.4.3 นางพัชรี ภู่มุ่ม	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบัน กศน.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กรรมการ
2.4.4 นางสาวสมใจ นิธินันท์	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบัน กศน.กทม.	กรรมการ
2.4.5 นางสาวรัชณี ช่างพันธ์	ครูชำนาญการ ศกพ.	กรรมการ
2.4.6 นางสุรภี คงดี	ครูชำนาญการ สำนักงาน กศน.จังหวัดเชียงใหม่	กรรมการ
2.4.7 นางสาวพุดทิพย์ ใจหวัง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส กค.	กรรมการ
2.4.8 นางกนกวรรณ พจน์ประสาธ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี กค.	กรรมการ
2.4.9 นางสาวสุนทรี เติญนทศครู	สถาบันฯ สิริินธร	กรรมการและเลขานุการ

2.5 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ

ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ ประกอบด้วย

- | | | | |
|-------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------|
| 2.5.1 | นางประทุมทิพย์ ศรีเมือง | ผอ.กลุ่มงานคลัง | ประธานหลักสูตร |
| 2.5.2 | นายดำรงศักดิ์ ว้าวกำเหนิด | เจ้าพนักงานพัสดุอาวุโส กค. | กรรมการ |
| 2.5.3 | นางประภาภรณ์ อยู่เย็น | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ กค. | กรรมการ |
| 2.5.4 | นางสาวฉนิชภัทร ญาติบำรุง | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ กค. | กรรมการ |
| 2.5.5 | นางพจมาลย์ จักรเพชร | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ ศท. | กรรมการ |
| 2.5.6 | นางสาวจินดารัตน์ จันทร์เจ็ย | ครูชำนาญการ ศว. รังสิต | กรรมการ |
| 2.5.7 | นางนฤมล กุศลเพิ่มพูล | นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ ศท. | กรรมการ |
| 2.5.8 | นางเบญจมาศ หาญพล | เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน กค. | กรรมการ |
| 2.5.9 | นางภัททิยา โฮเม | ครู สถาบันฯ สิรินคร | กรรมการและเลขานุการ |

2.6 คณะกรรมการประจำหลักสูตรการพัฒนาพนักงานราชการ

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ประกอบด้วย

- | | | | |
|-------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 2.6.1 | นางสาวนพกนก บุรุษนันท์ | ผอ.สำนักงาน กศน.จังหวัดมหาสารคาม | ประธานหลักสูตร |
| 2.6.2 | นางสาวลัดดาวัลย์ เลิศเพ็ญเมธา | ผอ.สำนักงาน กศน.จังหวัดนครนายก | กรรมการ |
| 2.6.3 | นายวีระกุล อรรถยะนาค | ผอ.สำนักงาน กศน.จังหวัดนนทบุรี | กรรมการ |
| 2.6.4 | นายสมยศ เพิ่มพงศาเจริญ | ผอ.สำนักงาน กศน.จังหวัดกาญจนบุรี | กรรมการ |
| 2.6.5 | ส.อ.วราวุธ พยัคฆพงษ์ | ผอ.กศน.อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา | กรรมการ |
| 2.6.6 | นายปรีชา ชื่นชนกพิบูล | ผอ.กศน.อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี | กรรมการ |
| 2.6.7 | นางสิรี ศรีพุ่มตาล | ผอ.กศน.อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี | กรรมการ |
| 2.6.8 | นายสุนิตย์ ชูใจ | ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันฯ สิรินคร | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2553

(นายอภิชาติ จีระวุฒิ)
เลขาธิการ กศน.

คณะทำงาน

หลักสูตรความรู้เบื้องต้น สำหรับพนักงานราชการทั่วไป

คณะที่ปรึกษา

1. นายอภิชาติ	จิระวุฒิ	เลขาธิการ กศน.
2. นายชัยยศ	อัมสุวรรณ์	รองเลขาธิการ กศน.
3. นายทรงชัย	ขยันงาน	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาหลักสูตร
4. นายสุรพงษ์	จำจค	ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี
5. นายวิเชียรโชติ	โสอุบล	ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร

คณะผู้เขียนและเรียบเรียง

1. นางสาวส่องหล้า เทพเชาว์นะ		ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร
2. นายสุนิตย์	ชูใจ	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร
3. นางปทุมณา	ใจใสสุข	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กลุ่มแผนงาน

คณะบรรณาธิการ

1. นางสาวส่องหล้า เทพเชาว์นะ		ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร
2. นางวันดี	ไรรุ่น	ครูชำนาญการพิเศษ สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร

ออกแบบปก

นางสาวชุตินันท์ พึ่งเกตุ

