

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กฤษมันต์ วัฒนารงค์. เทคโนโลยีการศึกษาวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สันทวีการพิมพ์, 2549.

ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย spss for windows. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร จำกัด, 2548.

กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2539.

การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง กระบวนการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2533.

การบริหารงานฝึกอบรม. [ออนไลน์] 2550. [สืบค้นวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2550]. จาก <http://human-today.tripod.com/theore.htm#n1>.

กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์, 2548.

เกษกานดา สุภาพจน์. วิชาเทคนิคการเป็นเลขานุการ. เอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, [ม.ป.พ.].

เกื้อ วงศ์บุญสินและ สุวณี สุรเสียงสังข์. ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ข้อมูลสารสนเทศ. [ออนไลน์] 2551. [สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2551]. จาก <http://gotoknow.org/blog/new/prapa/447209>.

คู่มือการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยต้นสังกัด. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2550.

จงกลณี ชุตินาเทวินทร์. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

จะเด็จ เปาโสภา. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดประเภทของภาคอาชีพกับการจัดประเภทวิชาของการอาชีวศึกษา. วิทยาลัยสารพัดช่างสมุทรปราการ, 2550.

จิตรภา กุณฑลบุตร. การพัฒนาการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยและข้อเสนอชุดโครงการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสหธรรมิก จำกัด, 2549.



- จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- ชนะ กสิการ. *หลักการของนวัตกรรมและนวัตกรรมทางด้านอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม*. 2549.
- \_\_\_\_\_. *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการอาชีวศึกษาเพื่ออนาคต*. เอกสารประกอบการบรรยาย ณ โรงแรมริช จ.นนทบุรี, 2550.
- ชวนิต ศิวะเกื้อ และ สมสกุล เผ่าจินดาบุษ. *เมื่ออนาคตไล่ล่าคุณ (As The Future Catches You)*. กรุงเทพมหานคร : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน), 2546.
- ณรงวิทย์ แสนทอง. *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอชอาร์เซ็นเตอร์ จำกัด, 2550.
- \_\_\_\_\_. *การสรรหาบุคลากร*. [ออนไลน์] 2552. [สืบค้นวันที่ 7 ธันวาคม 2552]. จาก <http://www.peoplevalue.co.th>
- เด่นพงษ์ พลละคร. "การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา." *วารสารเพิ่มผลผลิต*. 28 (ธันวาคม 2531-มกราคม 2532) : 20-25.
- ทิตินา เขมมณี. *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ธีรพงษ์ วิริยานนท์. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. *การบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2536.
- ธีร พานิช. *4 MAT*. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์, 2544.
- นภดล เวชสวัสดิ์. *ผู้จัดการทันใจ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น 2539.
- นวลจันทร์ ปุยะกุล. *โรงงานแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาเส้นทางแห่งนวัตกรรมอาชีวศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- นัยนา บุณยวัฒน์. "CAI สื่อการสอนใหม่ในยุคไฮเทค" *วารสาร WATTACHAK COMPUTER*, 4 (174) : 28-29.
- บทบาทหน้าที่ของเลขานุการบริหาร. [ออนไลน์] 2550. [สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2550]. จาก <http://km.doae.go.th/bestpractice/uploadfile/Bestsecreta.doc>

บุญชม ศรีสะอาด. การพัฒนาการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก, 2541.

บุญมาก พรหมพวย. การบริหารเวลา. กรุงเทพมหานคร : สร้างสรรค์บุ๊คส์, 2544.

พงศ์ สุวรรณธาดา. การเลขานุการ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พญาไทการพิมพ์ จำกัด, 2535.

พลิชฐา จันทรวงศ์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาล

พระมงกุฎเกล้า. ปริญญาบัตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. คู่มือการเรียนการสอน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

พิมพ์พร ศรีจันทร์. ความพึงพอใจของสถานประกอบการในการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี.

[ออนไลน์] 2545. [สืบค้น ณ วันที่ 2 เมษายน 2550] จาก <http://www.nsdv.go.th/commerce/>

\_\_\_\_\_. อีกทางเลือกของแผนกวิชาเลขานุการ. [ออนไลน์] 2549. [สืบค้นวันที่ 30 มิถุนายน  
2549]. จาก <http://www.nsdv.go.th/commerce/comsec/first.htm>

พุทธิพงศ์ จิตรปฎิมา. เปิดโลกอนาคตด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารล้ำยุค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท  
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, 2545.

ไพโรจน์ ศิรธนากุล และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. “Creating IMMCAI Package.”

วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ปีที่ 1.  
(พ.ศ. 2541).

ภรณ์ วินิจญกุล. เลขาเก่า เล่าลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546.

\_\_\_\_\_. เลขายุคใหม่ กับการทำงานเชิงรุก. เอกสารประกอบการฝึกอบรม ณ โรงแรมโนมา  
กรุงเทพฯ, ในวันที่ 29 ม.ค. 2553.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. เทคนิคการรับโทรศัพท์. [ออนไลน์] 2551. [สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม  
2551]. จาก [http://www.dusithed.com/public/p\\_secretary.html](http://www.dusithed.com/public/p_secretary.html)

มัลลิกา คุณวัฒน์ และ ธัญวัฒน์ โพธิ์ศิริ. “ผลการวิเคราะห์จากการประชุมวิชาการเชิงปฏิบัติการ  
กลุ่มที่ 3: กลุ่มนักเรียนในระดับปวช., ปวส.” ใน เอกสารประกอบการประชุมเชิง  
ปฏิบัติการโครงการทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. กรุงเทพมหานคร :  
โรงแรมนารายณ์, 2545.

ผยุงทศ พิรพงศ์พิพัฒน์. การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : วิทยการพิมพ์, 2548.

รักศักดิ์ เลิศคงคาพิทย. Learning Object. [ออนไลน์] 2552. [สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2552].  
จาก <http://www.webobjects-design.com>

- ลำดวล จาดใจดี. การสมัครงานและสอบสัมภาษณ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธนชล วิทยาการ จำกัด, 2547.
- วัชรรา สามาลัย. การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยชั้นเรียนเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยชั้นเรียนและการวิเคราะห์ปัญหาการเรียนการสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.
- วิจิตร อาวะกุล. การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วุฒิชัย ประสารสอย. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน : นวัตกรรมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ. พรินต์, 2543.
- วิชากร. การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : คुरुสภา, 2545.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. ปรัชญาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี, 2541.
- ศิริชัย นามบุรี. การสร้างบทเรียนสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์การสอน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543.
- ศิริชัย สงวนแก้ว. “แนวทางการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน.” วารสาร **Computer Review**. 8 ฉบับที่ 78, (2534).
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. **CAI on Web**. [ออนไลน์] 2543. [สืบค้น ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2550] จาก <http://www.nectec.or.th/courseware/cai/0003.html>
- สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ณะแก้วรุ่ง. เทคนิคการจัดฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2552.
- สุขเกษม อุยโต. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ประวัติการถ่ายภาพหลักสูตร ศิลปะก เพ่งเย ระดับปริญญาตรี. ปริญญาานิพนธ์ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- สาโรช บัวศรี. “การอภิปราย: ปรัชญาการศึกษาไทยในรอบ 200 ปี.” วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 16 ฉบับที่ 62 (2525).
- สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.



สุมาลี นิกรแสน. สมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ (บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนทางอินเทอร์เน็ต. [ออนไลน์] 2551. [สืบค้นวันที่ 1 พฤศจิกายน 2551]. จาก <http://www.sumalee.net>

สุวิมล ว่องวาณิช. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมดาเพรส จำกัด, 2550.

หลักการและทฤษฎีการผลิตชุดฝึกอบรม. [ออนไลน์] 2551. [สืบค้นเมื่อมิถุนายน 2551] จาก <http://pw26334.multiply.com/journal/item/8>

อภิญญา อิงอาจ. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา สถิติเบื้องต้น เรื่องทฤษฎีความน่าจะเป็นเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2546.

อำนวย เกาตระกูล. การพัฒนารูปแบบการบริหารความรู้ในสถาบันการอาชีวศึกษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2550.

อำนวย เกาตระกูล. เอกสารการฝึกอบรมการค้นหาและกำหนดสมรรถนะอาชีพ, ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร, วันที่ 9 ธันวาคม 2552.

อุษณีย์ ยศยิ่งยวด. วิวัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2547.

อัญธิกา ปุณริบูรณ์. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม. [ออนไลน์] 2552. [สืบค้นวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552]. จาก [http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Conducting\\_a\\_Need\\_Analysis%20.html](http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Conducting_a_Need_Analysis%20.html)

## ภาษาอังกฤษ

Hannafin, M.J. and Peck, K.L. **The Design Development and Evaluation of Instructional Software.** New York : Macmillan, 1988.

Shirley Fletcher. **Designing Competence.** U.K. : Efficient Offset Printers, 2005.

Stroman J., Wilson K. and Wauson J. **Administrative Assistant's and Secretary's Handbook.** 3<sup>rd</sup> New York : American Management Association, 2007.

Stephen Webster. **Evolution.** U.K. : Kingfisher Publications Plc., 2000.

Webster M. **Merriam Webster's Secretarial Handbook.** 3<sup>rd</sup> ed. Massachusetts : Incorporated Springfield, 1990.

**Webster's New World secretary Hand book the single reference for every secretary's needs.** 4<sup>th</sup> ed. New York : Prentice hall, 1981.

Wilson A. **How the future began-Communications.** U.K. : Kingfisher Publications Plc., 1999.

ภาคผนวก ก

ตารางทวไรยามาน่



ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

| ขนาด<br>ประชากร | ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน |       |       |     |     |      |
|-----------------|--------------------------------|-------|-------|-----|-----|------|
|                 | ±1%                            | ±2%   | ±3%   | ±4% | ±5% | ±10% |
| 500             | -                              | -     | -     | -   | 222 | 83   |
| 1,000           | -                              | -     | -     | 385 | 286 | 91   |
| 1,500           | -                              | -     | 638   | 441 | 361 | 94   |
| 2,000           | -                              | -     | 718   | 476 | 333 | 95   |
| 2,500           | -                              | 1,250 | 769   | 500 | 345 | 96   |
| 3,000           | -                              | 1,364 | 811   | 517 | 353 | 97   |
| 3,500           | -                              | 1,458 | 843   | 530 | 359 | 97   |
| 4,000           | -                              | 1,538 | 870   | 541 | 364 | 98   |
| 4,500           | -                              | 1,607 | 891   | 549 | 367 | 98   |
| 5,000           | -                              | 1,667 | 909   | 556 | 370 | 98   |
| 6,000           | -                              | 1,765 | 938   | 566 | 375 | 98   |
| 7,000           | -                              | 1,842 | 959   | 574 | 378 | 99   |
| 8,000           | -                              | 1,905 | 976   | 580 | 381 | 99   |
| 9,000           | -                              | 1,957 | 989   | 584 | 383 | 99   |
| 10,000          | 5,000                          | 2,000 | 1,000 | 588 | 385 | 99   |
| 15,000          | 6,000                          | 2,143 | 1,034 | 600 | 390 | 99   |
| 20,000          | 6,667                          | 2,222 | 1,053 | 606 | 392 | 100  |
| 25,000          | 7,143                          | 2,273 | 1,064 | 610 | 394 | 100  |
| 50,000          | 8,333                          | 2,381 | 1,087 | 617 | 397 | 100  |
| 100,000         | 9,091                          | 2,439 | 1,099 | 621 | 398 | 100  |
| > 100,000       | 10,000                         | 2,500 | 1,111 | 625 | 400 | 100  |

ที่มา: <http://www.watpon.com/table/yamane.pdf>

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามนายจ้าง

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

(A Development of a Training Package for Competence Development of Secretaries  
Required by Employers)

ผู้วิจัย นางสุมาลี นิกรแสน

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อค้นพบไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนสาขางานเลขานุการ
2. โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวม เพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนสาขางานเลขานุการ
4. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน  
ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อความถามทั่วไปเกี่ยวกับการร่วมงานกับเลขานุการของท่าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในเลขานุการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ-นามสกุล..... E-mail..... โทรศัพท์.....  
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง.....บริษัท.....

ตอนที่ 2.1 ข้อมูลการทำงานร่วมกับเลขานุการ

โปรดตอบข้อคำถามเหล่านี้ ในแต่ละข้อคำถามอาจเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อคำตอบ

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                              | ความสอดคล้อง |   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | +1           | 0 | -1 |
| 1. ท่านมีประสบการณ์การทำงาน<br><input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี<br><input type="checkbox"/> 1-5 ปี<br><input type="checkbox"/> 6-10 ปี<br><input type="checkbox"/> 11-15 ปี<br><input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี<br><input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี |              |   |    |
| 2. ท่านมีประสบการณ์การทำงานด้านบริหาร<br><input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี<br><input type="checkbox"/> 1-5 ปี<br><input type="checkbox"/> 6-10 ปี<br><input type="checkbox"/> 11-15 ปี<br><input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี                                 |              |   |    |
| 3. ท่านมีเลขานุการประจำตำแหน่ง/ประจำตัวท่านมาแล้วเป็นเวลา<br><input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี<br><input type="checkbox"/> 1-5 ปี<br><input type="checkbox"/> 6-10 ปี<br><input type="checkbox"/> 11-15 ปี<br><input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี             |              |   |    |
| 4. ลักษณะกิจการที่ท่านทำอยู่เป็นกิจการประเภทใด                                                                                                                                                                                                                        |              |   |    |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <div><div><input type="checkbox"/> ด้านสถาปัตยกรรม</div><div><input type="checkbox"/> ด้านสื่อและสิ่งพิมพ์</div><div><input type="checkbox"/> ด้านอุตสาหกรรม</div><div><input type="checkbox"/> ด้านการบริการ</div><div><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</div></div> <div>.....</div> <div>5. ท่านคิดว่า เลขานุการมีความจำเป็นกับท่านหรือไม่</div> <div><div><input type="checkbox"/> มีความจำเป็นและสำคัญ เนื่องจากช่วยทำงานสนับสนุนผู้บริหาร</div><div><input type="checkbox"/> มีความจำเป็นและสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนงานให้เดินไปด้วยความเรียบร้อย</div><div><input type="checkbox"/> มีความจำเป็นมากและเป็นที่ปรึกษาผู้บริหารและเก็บความลับได้ดี</div><div><input type="checkbox"/> ไม่มีความจำเป็น</div><div><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</div></div> <div>.....</div> <div>6. จากอดีตถึงปัจจุบัน ท่านพึงพอใจกับการทำงานของเลขานุการของท่านหรือไม่อย่างไร</div> <div><div><input type="checkbox"/> พอใจ เนื่องจากทำงานทุกอย่างได้สำเร็จเรียบร้อยตามที่ต้องการ</div><div><input type="checkbox"/> พอใจในการทำงานเพียงบางส่วนเท่านั้น</div><div><input type="checkbox"/> ไม่ค่อยพอใจ ยังต้องการให้มีการพัฒนาศักยภาพให้มากกว่านี้</div><div><input type="checkbox"/> ยังไม่ค่อยพอใจ ควรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานให้มากกว่านี้</div><div><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</div></div> <div>.....</div> <div>7. ท่านต้องการให้เลขานุการของท่านพัฒนาตนในด้านใดบ้าง</div> <div><div><input type="checkbox"/> ด้านบุคลิกภาพ</div><div><input type="checkbox"/> ด้านอารมณ์</div><div><input type="checkbox"/> การวางตน</div></div> |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <div><input type="checkbox"/> ความสนใจในเหตุการณ์ปัจจุบัน</div> <div><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</div> <div>.....</div> <div>8. เลขานุการของท่านจบการศึกษาสาขาใด</div> <div><input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ สาขาเลขานุการ</div> <div><input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ</div> <div><input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์</div> <div><input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์</div> <div><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</div> <div>.....</div> |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

ตอนที่ 2.2 ข้อคำถามเพื่อประเมินการทำงานของเลขานุการ

| รายการประเมิน                                                           | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ความสอดคล้อง |   |    |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|---------|------|------------|--------------|---|----|
|                                                                         |           |     |         |      |            | +1           | 0 | -1 |
| 9.เลขานุการของท่านแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี            |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 10. เลขานุการของท่านมีท่าทีที่ให้เกิดประโยชน์เสมอ ๆ                     |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 11. เลขานุการของท่านมีความสามารถทางทักษะในงานอาชีพ                      |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 12. เลขานุการของท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้                          |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 13. เลขานุการของท่านสามารถพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก                          |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 14. เลขานุการของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมได้                 |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 15. เลขานุการของท่านสามารถซักถาม เมื่อมีปัญหาที่ไม่เข้าใจ               |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 16. เลขานุการของท่านสามารถยืนยันความคิดเห็นของตนเอง แม้จะต่างจากผู้อื่น |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 17. เลขานุการของท่านสามารถเป็นผู้นำทำกิจกรรมได้                         |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 18. เลขานุการของท่านรู้กาลเทศะในการใช้คำพูด                             |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 19. เลขานุการของท่านเป็นผู้มีกิริยามารยาท                               |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 20. ท่านเป็นผู้ที่แต่งกายดีเหมาะสมแก่อาชีพเลขานุการ                     |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 21. เลขานุการของท่านเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี                            |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 22. เลขานุการของท่านวางตัวได้เหมาะสมในแต่ละโอกาส                        |           |     |         |      |            |              |   |    |
| 23. เลขานุการของท่านสามารถพูดคุยกับบุคคลต่าง ๆ ได้ดี                    |           |     |         |      |            |              |   |    |

|                                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 24. เลขานุการของท่านวางตัวได้เหมาะสมเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25. เลขานุการของท่านดูแลโต๊ะทำงานให้สะอาดอยู่เสมอ                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26. เลขานุการของท่านได้รับคำชมเชยว่าทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27. เลขานุการของท่านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28. เลขานุการของท่านสามารถทำงานได้ทันตามกำหนด                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29. เลขานุการของท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30. เลขานุการของท่านมีผลงานที่มีความประณีตเรียบร้อย ถูกต้องเสมอ                           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31. เลขานุการของท่านสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทุกชนิดในการทำงานสำนักงานในสถานประกอบการได้ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 32. เลขานุการของท่านสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33. เลขานุการควรเป็นผู้มีลักษณะถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 34. เลขานุการควรเป็นผู้มีความมั่นใจในในทักษะของตน                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 35. เลขานุการของท่านเป็นผู้มีนิสัยดีและเกรงใจนายจ้าง                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 36. เลขานุการของท่านไม่ทำตนก้าวล่วงไปในอำนาจของท่าน                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 37. เลขานุการของท่านเป็นผู้มีอารมณ์ดี                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 38. เลขานุการของท่านยอมรับในข้อผิดพลาดได้เสมอ                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ  
โดยทั่วไป

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                       | ความสอดคล้อง |   |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|
|                                                                                                                                                                                | -1           | 0 | +1 |
| 39. ท่านคิดว่าเลขานุการมีความสำคัญเพียงใดและจำเป็นหรือไม่ที่นายจ้างต้องมีเลขานุการ<br><br>.....                                                                                |              |   |    |
| 40. ท่านคิดว่าเลขานุการได้ช่วยงานนายจ้างอย่างไรบ้าง<br><br>.....                                                                                                               |              |   |    |
| 41. พึงนายจ้างพึงพอใจควรมีคุณสมบัติในด้านใด อย่างไรบ้าง<br><br>.....<br>ว่าเลขานุการควรพัฒนาตนให้เกิดผลดีกับงานได้อย่างไร<br><br>.....                                         |              |   |    |
| 42. ท่านคิดว่าเลขานุการจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสำนักงานมากน้อยเพียงใด<br>กรุณาให้เหตุผล<br><br>.....<br>ท่านคิดว่าเรื่องใดเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับเลขานุการเสมอ ๆ<br><br>..... |              |   |    |
| 43. ท่านคิดว่าในสำนักงานของท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย<br>เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่<br><br>.....                                                              |              |   |    |
| 44. ท่านทราบหรือไม่ว่าเลขานุการเคยมีภาษาเขียนใช้เป็นการเฉพาะในการจดข้อความ<br>ต่าง ๆ ในการทำงานประจำวัน                                                                        |              |   |    |



|                                                                                                                                      |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <div>.....</div> <div>45. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนการสอนด้าน<br/>เลขานุการอย่างไรบ้าง</div> <div>.....</div> |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูลของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางศุมาลี นิกรแสน (ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ค

ชุดฝึกอบรม



### ชุดฝึกอบรม

เรื่อง: การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

A Development of a Training Package for Competence Development of Secretaries

Required by Employers

ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต

เรื่อง: การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้าง  
ต้องการ

A Development of a Training Package for Competence Development of Secretaries

Required by Employers

โดย

นางสุมาลี นิกรแสน

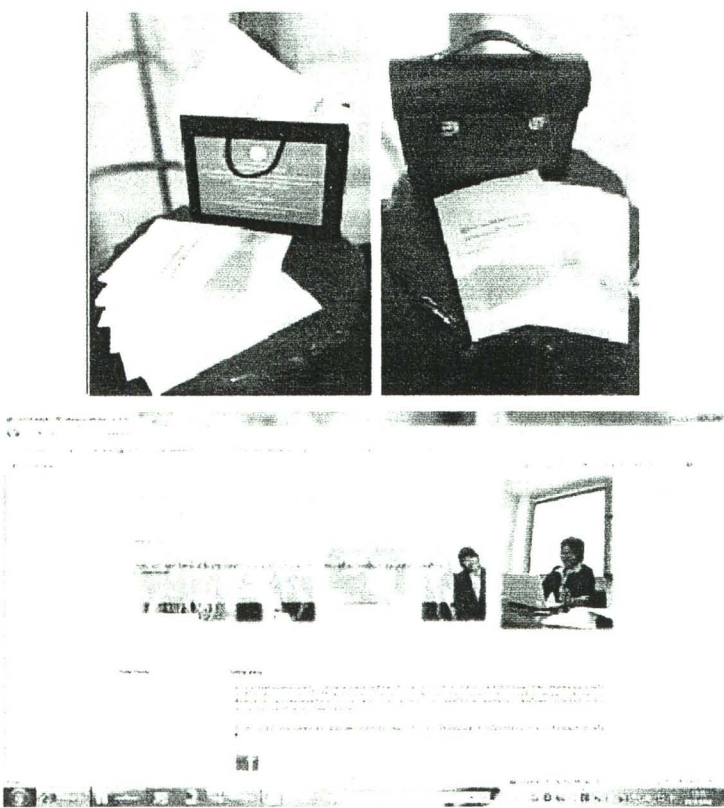
เลขประจำตัว 49-2059-001-7

สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ  
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต**



**สุมาลี นิกมแสน**  
**สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี**  
**คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

## คำนำ

ปัจจุบันเลขานุการ ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่มีบทบาทและความสำคัญมาก เพราะเป็นเสมือนผู้ช่วยผู้บริหารในการทำงาน หากทำงานได้เป็นที่ยอมรับของนาย ก็ย่อมที่จะมีโอกาสนในการเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ดังนั้น เลขานุการควรได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และเทคนิคการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในยุคใหม่ เพื่อพัฒนาตนเองและสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการเป็นเลขานุการ

ตำแหน่งงานเลขานุการยังเป็นตำแหน่งงานที่ยังเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน แต่ในการรับสมัครเลขานุการทุกวันนี้ไม่ได้รับรู้ไว้ว่าต้องการรับผู้ที่จบการศึกษาด้านวิชาเลขานุการโดยตรง สิ่งที่ต้องการกลับเป็นว่าต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเลขานุการ ชุดฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ (A Development of a Training Package for Competence Development of Secretaries Required by Employers) เป็นชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในด้านสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ด้วยการทำการสำรวจและสรุปผลเป็นสมรรถนะด้านที่ยังขาดอยู่ แล้วจึงนำด้านที่ยังขาดอยู่นี้มาทำเอกสารชุดฝึกอบรมเล่มนี้พร้อมด้วยการนำเสนอหานี้ไปพัฒนาเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต โดยจดทะเบียนเว็บไซต์ชื่อ <http://www.sumalee.net/> เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย

หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะสามารถพัฒนาชุดฝึกอบรมชุดนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไปอีก กรุณาแนะนำเพิ่มเติมได้ที่ E-mail: [sumalee.n@hotmail.com](mailto:sumalee.n@hotmail.com) หรือแนะนำผ่านทาง โซเชียลเน็ตเวิร์กในทาง เว็บไซต์ <http://www.facebook.com/> ในชื่อ Suma Nikom ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้เรียนและผู้สนใจเรียนรู้ในชุดฝึกอบรมนี้เป็นการเฉพาะ

ผู้วิจัยคาดหวังว่าการทำวิจัยเพื่อพัฒนาชุดการเรียนนี้ขึ้นมา จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิชาชีพ และเป็นบทเรียนที่จะนำไปพัฒนาต่อไป

สุมาลี นิกรแสน

ผู้วิจัย



## สารบัญ

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| บทหน้า .....                                                                       | 177        |
| <b>บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ .....</b>                       | <b>179</b> |
| 1.1 ความหมายของ "เลขานุการ" .....                                                  | 181        |
| 1.2 จุดกำหนดให้เลขานุการสังกัด .....                                               | 186        |
| ความเป็นมาของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย .....                                 | 187        |
| วัตถุประสงค์ของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย .....             | 188        |
| 1.3 บทบาทของเลขานุการ .....                                                        | 188        |
| 1.4 โอกาสในอาชีพสำหรับผู้เรียนจบสาขาการเลขานุการ .....                             | 190        |
| การพัฒนางานเพื่อโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ .....                                | 192        |
| <b>บทที่ 2 หน้าที่ของเลขานุการ .....</b>                                           | <b>196</b> |
| 2.1 งานประจำ (Routine Operation) .....                                             | 197        |
| จดหรือบันทึกและถอดข้อความตามคำสั่ง .....                                           | 197        |
| ดูแลรับมิดชิดขอบจดหมายเข้าออก .....                                                | 198        |
| โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์ .....                                              | 199        |
| ร่าง เขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่าง ๆ ถ่ายเอกสาร จัดสำเนา .....                    | 200        |
| รวบรวมข้อมูล เขียนรายงาน สรุปงานเสนอแนะ .....                                      | 200        |
| จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย คั่นหาง่าย .....                              | 201        |
| เตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุม และเตรียมการประชุม ดูแลขณะประชุมและหลังประชุม ..... | 202        |
| จัดส่งจดหมายและอิเล็กทรอนิกส์โทรเลข โทรสาร .....                                   | 204        |
| บันทึกสถิติ ร่างหนังสือ วางแบบฟอร์มงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน .....      | 204        |
| งานอื่น ๆ ที่อาจจะแตกต่างกันไปแต่ละสำนักงาน .....                                  | 204        |
| 2.2 งานอำนวยความสะดวก (Personal convenience) .....                                 | 204        |
| ต้อนรับผู้มาติดต่อกับนาย .....                                                     | 205        |
| จัดการเกี่ยวกับการนัดหมายและเตือนการนัดหมาย .....                                  | 206        |
| ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ .....                                       | 208        |
| เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่ส่งการ ไปยังแผนกต่าง ๆ .....                            | 208        |
| เสนอความคิดเมื่อนายต้องการปรึกษาหรือเมื่อนายขอความคิดเห็น .....                    | 208        |
| ตรวจความเรียบร้อยของงานตามที่ได้รับมอบหมาย .....                                   | 208        |
| ปฏิบัติงานระหว่างที่นายไม่อยู่อย่างเต็มความสามารถ .....                            | 209        |
| เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับนายให้พร้อม .....                      | 209        |

คู่มือความเรียบร้อยของโต๊ะทำงานนาย ..... 209

คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่นายทำอยู่หรือเกี่ยวข้องอยู่ เคือนนายกันลืม ..... 209

เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรตามลักษณะของงาน ..... 209

2.3 งานส่งเสริมภาพลักษณ์ ..... 210

2.4 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ..... 217

**บทที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ ..... 219**

3.1 บุคลิกภายนอก ..... 222

    การแต่งกายของเลขานุการสตรี ..... 222

    การแต่งกายของเลขานุการชาย ..... 227

    การแต่งหน้า ..... 228

    การใช้เครื่องประดับของเลขานุการสตรี ..... 229

    การแสดงออกด้วยท่าทางและอิริยาบถ ..... 230

    การนั่ง ..... 230

    การยืน ..... 231

    การเดิน ..... 232

    การแต่งกายและ การเลือกเสื้อผ้าเครื่องใช้ให้เหมาะสม ..... 233

    การหักท่าย ..... 234

    วิธีสังเกตพฤติกรรม และ ท่วงท่าเพื่อปรับเปลี่ยนให้คุณมีบุคลิกที่ดี ..... 235

3.2 บุคลิกภายใน ..... 237

    ความซื่อสัตย์รักษาความลับได้ดี ..... 237

    ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ..... 237

    ทัศนคติที่ดี ..... 238

    ความเชื่อมั่นในตนเอง ..... 238

    ความฉลาดและความมีไหวพริบ ..... 239

    ความละเอียดรอบคอบ ..... 239

    ความฉลาดทางอารมณ์ ..... 239

    ความกระตือรือร้น ..... 240

    ความจำ ..... 241

    อารมณ์ขัน ..... 241

3.3 มารยาทในสังคมธุรกิจ ..... 242

    มารยาทในการต้อนรับ ..... 243

    มารยาทในการแนะนำ ..... 244

มารยาทในการแสดงความเคารพ ..... 245

มารยาทในการสนทนา ..... 245

มารยาททางวัฒนธรรมและ ประเพณี ..... 246

มารยาทในการไปงานเลี้ยงทางธุรกิจ ..... 247

3.4 งานที่เลขานักจะ พบเสมอคือ ..... 248

การร่วมรับประทานอาหารกลางวันกับแขกของบริษัท (Business Luncheon) ..... 248

งานเลี้ยงแบบค็อกเทลปาร์ตี้ในธุรกิจ (Cocktail Party)..... 250

งานเลี้ยงอาหารค่ำแบบบุฟเฟ่ (Buffer)..... 250

การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน บางบริษัทนิยมเลี้ยงแบบโต๊ะจีน ..... 251

งานเลี้ยงอาหารค่ำแบบตั้งโต๊ะ (Sit-down Diner) ..... 252

3.5 บัญญัติสิบประการสำหรับเลขานุการที่ดี..... 260

**บทที่ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด ..... 268**

4.1 การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร ..... 261

ประเภทของบันทึก ..... 261

บันทึกแบบเป็นทางการ..... 261

บันทึกแบบไม่เป็นทางการ..... 269

4.2 การเขียนสุนทรพจน์ ..... 270

วิธีการเขียนสุนทรพจน์เพื่อการพูด ..... 270

การกล่าวสุนทรพจน์ในงานมงคล..... 270

คำกล่าวต้อนรับ..... 271

คำกล่าวแสดงความยินดี ..... 272

คำกล่าวอำลาขอบคุณ..... 273

วิธีการเขียนสุนทรพจน์ด้วยการอ่าน ..... 274

คำกล่าวรายงาน ..... 274

คำกล่าวให้โอวาท..... 276

การพูดนำเสนอผลงานในที่ประชุม ..... 277

การพูดในหน้าที่พิธีกร..... 284

**บทที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ..... 288**

5.1 มุมมองของชาวต่างชาติซึ่งทำงานในประเทศไทยที่มีต่อคนไทย ..... 290

ทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง..... 291

กล้าพูด กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าถาม ยืนยันความคิด (Assertive) ความมุ่งมั่น (Initiative)..... 291

ความเป็นผู้นำ (Accountability) ความรับผิดชอบ (Commitment) ความมีส่วนร่วม (Ownership) ..... 292  
 คอยบอกแต่ข่าวดี..... 293  
 ไม่เป็นไร (ชาวต่างชาติชอบพูดด้วยศัพท์ว่า Pro-active Wait and see Mai pen rai)..... 293  
 การบริหารเวลา ..... 294  
 ทักษะ ในการทำงาน ..... 294  
 ความซื่อสัตย์..... 295  
 ระบบพวกห้องและยึดติดกับระบบอาวุโสนิยม ..... 295  
 แยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ..... 296  
 จุดอ่อนอื่น ๆ..... 296  
 เรื่องเล็กของคนไทยแต่เป็นเรื่องใหญ่ของฝรั่ง ..... 297  
 เมื่อฝรั่งวิจารณ์การทำงานของคนไทย..... 300  
 5.2 ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Assertive)..... 302  
 ในเรื่องใดบ้างที่เราควรจะ Assertive..... 305  
 เมื่อไม่เห็นด้วยขอให้พูดออกมา (Assertive when disagreement) ..... 306  
 เมื่อไม่รู้หรือ ไม่แน่ใจขอให้กล้าที่จะถาม ..... 307  
 ยอมรับความคิดเห็นในงานแต่เนิ่น ๆ..... 308  
 พูดให้ชี้ชัดเฉพาะเจาะจงขึ้น (Be Specific)..... 308  
 บอกความกিনหน้าเป็นระยะ..... 310  
 บันทึกละเอียดถึงที่เป็นลายลักษณ์อักษร ..... 312  
 ควรมีท่าทีกล้าค้ำอย่างไร ให้ดูดี (Assertive)..... 312  
 ทำไม่คนไทยไม่เห็นด้วยแต่ก็ไม่พูด..... 313  
 ทำไม่คนไทยไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองและไม่กล้าวิพากษ์วิจารณ์ ..... 313  
 ทำไม่คนไทยจึงรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องโต้แย้งหรือท้าทายความคิดเห็นของผู้อื่น ..... 313  
 ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Assertiveness)..... 315  
 ทำอย่างไรให้กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness in action)..... 315  
 5.3 สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม..... 318  
 5.4 พัฒนาตนเองอยู่เสมอ..... 320  
 ฝรั่งหรือคนไทย...ใครควรเรียนรู้ที่จะปรับตัว..... 328  
 นครกิจต่างชาติในเมืองไทยควรรู้จักการให้เกียรติและมารยาทงาน..... 331  
 ผู้บริหารไม่ว่าไทยหรือต่างชาติล้วนมีทั้งข้อดี-ข้อเสีย.....333  
 บทที่ 6 เซาร์อาร์มสำหรับคนทำงาน..... 328  
 6.1 เซาร์อาร์ม..... 331

การประเมินเชาว์อารมณ์ของตนเอง ..... 335

ทักษะ การประเมินเชาว์อารมณ์ 5 ด้าน ..... 335

6.2 ความฉลาดในการคิดคิด ..... 338

หนทางไปสู่ “ฉลาดคิด” ..... 339

ทักษะ การตระหนักในตนเอง ..... 339

การคิดแบบมองโลกในแง่ดี ..... 343

กิจกรรมที่เสริมสร้างลักษณะการมองโลกในแง่ดี ..... 343

พูดกับตัวเองให้แตกต่างไปจากเดิม ..... 343

มองเห็นความสำคัญของงานที่ทำ ..... 344

ห่วงใยตนเองและผู้อื่น ..... 344

ข้อสรุป “ฉลาดคิด” ..... 346

6.3 ความฉลาดในการกระทำ ..... 346

หนทางไปสู่ “ฉลาดทำ” ..... 347

ทักษะ ทางสังคม ..... 347

ปรับปรุงทักษะ การฟังของท่าน ..... 347

ปรับความตามความต้องการในการติดต่อสื่อสารของผู้อื่น ..... 347

การควบคุมอารมณ์ ..... 348

กิจกรรมที่จะ ควบคุมอารมณ์ ..... 349

จงใช้สมองตลอดเวลา ..... 349

การสงบอารมณ์ ..... 349

เตรียมคำพูดที่จะ ใช้กับคนกำลังโกรธ ..... 350

เผชิญหน้ากับบุคคลที่แสดงออกทางลบ ..... 351

เพิ่มพลังงานของท่าน ..... 351

ที่มาของความเครียด ..... 352

จัดการกับความเครียด ..... 353

การเพิ่มพลังงานให้ตัวเอง ..... 353

ความยืดหยุ่น ..... 354

6.4 ความฉลาดในการบริหารงาน ..... 355

ฝึกฝนการตระหนักในตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กร ..... 356

พัฒนาทักษะ ทางสังคม ..... 357

ส่งเสริมการมองโลกในแง่ดี ..... 358

ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นและการแก้ปัญหา ..... 359

ตัวแบบการสนับสนุนการควบคุมอารมณ์..... 359

สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ..... 359

ข้อสรุปจาก “ตลาดงาน”.....360

บทที่ ๗ การบริหารเวลา..... 355

7.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา..... 358

ปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานให้ทันยุคสมัยของเวลา ..... 359

7.2 ความสำคัญของการบริหารเวลา..... 360

การควบคุมเวลาดีกว่าให้เวลาควบคุม..... 362

7.3 การบริหารเวลาในการทำงาน..... 362

ผลจากการปฏิบัติภารกิจ..... 365

วิธีทำงานประจำวันให้สำเร็จ ..... 365

นักบริหารกับการบริหารเวลา ..... 367

การวางแผนบริหารเวลา..... 368

7.4 อุปสรรคในการบริหารเวลา..... 369

7.5 หลักการบริหารเวลา..... 371

การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน: จงแยกแยะ ให้ชัดเจน ..... 372

การวิเคราะห์งาน สาเหตุที่ทำให้เสียเวลา: รู้จุดอ่อนเพื่อเพิ่มจุดแข็ง..... 372

การเพิ่มความเร็วในการทำงาน: เพิ่มจุดแข็งเพื่อทำลายจุดอ่อน..... 374

ประสิทธิภาพในการบริหารเวลา: เพื่อประสิทธิผลของงาน ..... 376

หลัก 10 ประการ การบริหารเวลา..... 377

การใช้เวลาของเลขานุการ ..... 378

กลยุทธ์การบริหารเวลา..... 380

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลา ..... 380

เทคนิคการควบคุมการใช้เวลา ..... 381

บริหารเวลาอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ..... 381

หลักการบริหารเวลา ..... 381

ผลดีของการบริหารเวลา..... 382

บทที่ 8 เรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกัน ..... 385

8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็น ..... 387

เครื่องคอมพิวเตอร์..... 387

Scanner..... 387

กล้องดิจิทัล (Digital Camera)..... 388



|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Projector .....                                                     | 389 |
| CD (Compact Disc) .....                                             | 389 |
| Removable Drive .....                                               | 390 |
| 8.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในงานธุรการ .....                    | 390 |
| Microsoft Office Word .....                                         | 391 |
| Microsoft Office Excel .....                                        | 391 |
| Microsoft Office Access.....                                        | 391 |
| Microsoft Office PowerPoint.....                                    | 391 |
| Microsoft Office Outlook.....                                       | 391 |
| การนัดประชุมด้วย Microsoft Outlook.....                             | 392 |
| เตรียมตัวเขียนรายงานการประชุมแบบมืออาชีพ.....                       | 395 |
| ก่อนการประชุม .....                                                 | 395 |
| ระหว่างการประชุม.....                                               | 395 |
| หลังการประชุม.....                                                  | 396 |
| เรื่องใหม่ตามร่างกฎหมายหลักทรัพย: หน้าที่เลขานุการบริษัท .....      | 396 |
| Adobe Acrobat.....                                                  | 397 |
| Electronic Mail .....                                               | 398 |
| 8.3 การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ.....                              | 398 |
| คำศัพท์ที่ควรทำความเข้าใจ.....                                      | 400 |
| Web Browser.....                                                    | 400 |
| E-office.....                                                       | 401 |
| E-Book .....                                                        | 402 |
| ความหมายของ E-Book .....                                            | 403 |
| โปรแกรมที่นิยมใช้สร้าง E-Book.....                                  | 403 |
| ความแตกต่างของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) กับหนังสือทั่วไป ..... | 404 |
| โครงสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book Construction).....           | 404 |
| ไอแพด (iPad).....                                                   | 405 |
| 8.4 ทักษะ ในการ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนางาน.....                    | 407 |
| เลขานุการ ต้องมีความพร้อมใน ทักษะ คอมพิวเตอร์ .....                 | 407 |
| ตั้งเป้าหมายว่าจะพัฒนาทักษะ คอมพิวเตอร์ในเรื่องใด .....             | 408 |
| ก่อนที่จะฝึกทักษะคอมพิวเตอร์ในขั้น ที่สูงขึ้น .....                 | 408 |
| ใช้เวลาในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ให้มาก .....                         | 408 |

อย่างลัวที่จะทดลองโปรแกรมใหม่ ๆ .....409

ฝึกฝนทักษะ ที่ได้เรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ.....409

การจัดแฟ้มข้อมูล (Folder) ในคอมพิวเตอร์.....410

เทคนิคพิมพ์งานแบบประหยัดกระดาษและน้ำหมึก .....410

Fine Print ปรับแต่งงานพิมพ์ได้หลากหลายรูปแบบ .....411

ทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในการใช้โทรศัพท์กับปัญหา เรื่องสุขภาพ .....412

การตั้งเสียงเรียกเข้าของ โทรศัพท์.....414

8.5 การทำงานร่วมกันของคนต่างวัย.....414

การจัดการความแตกต่างระหว่างวัยของคนที่ต้องทำงานร่วมกัน .....415

พฤติกรรมการใช้ชีวิตของ Generation B : Gen B.....418

รูปแบบการดำเนินชีวิตของ Generation B : Gen B .....419

คนรุ่นใหม่ บริหารอย่างไรให้โดนใจ .....421

Generation Y หรือ Gen-Y .....425

บุคลิกลักษณะและ โลกทัศน์ของ Gen Y.....427

รักษา Gen Y ให้อยู่กับบริษัท.....429

**บทที่ 9**

9.1 การเล่นหรือเข้าใช้โปรแกรมโซเชียล..... 466

หน้าตาของ Facebook..... 467

9.2 วิถีสมัคร ทวีตเตอร์ ..... 475

9.3 โซเชียลเน็ตเวิร์ก ..... 478

องค์ประกอบพื้นฐานในการสร้าง social media..... 478

Facebook Places..... 484

9.4 สมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่าย..... 485

การตรวจสอบสมรรถนะทางสังคม ..... 486

การพัฒนาสมรรถนะทางสังคม ..... 487

การจำแนกสมรรถนะทางสังคม.....488

บรรณานุกรม..... 491

## บทนำ

อาชีพเลขานุการ หรือ ผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญ เสมือนเป็นมือขวาของผู้บริหาร เดิมาที่ได้ เพราะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยผู้บริหารให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างประโยชน์สูงสุด แก่องค์กร ในยุคปัจจุบันเลขานุการ ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่มีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าก็ยิ่งมีมากขึ้น เนื่องจากทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร รู้ขอบข่ายงานที่กว้าง รอบ คำนวณ ถ้าทำหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน เชิงรุก และเป็นที่ยอมรับของเจ้านาย ก็ย่อมที่จะมีโอกาสในการ เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ดังนั้นเลขานุการควรได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ เทคนิคการเป็นผู้ช่วย ผู้บริหาร ในยุคใหม่ เพื่อพัฒนาตนเองและสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการเป็นเลขานุการ



ภาพประกอบ บทนำ  
เป็นมือขวาของผู้บริหาร

การเรียนการสอนสาขาเลขานุการในปัจจุบันนี้ พบว่านักเรียน/นักศึกษาบางส่วน ได้รับข้อมูลที่ไม่ เพียงพอเกี่ยวกับการเรียนด้านสาขาของเลขานุการ ส่งผลให้นักเรียน/นักศึกษามารเรียนสาขาการ เลขานุการลดลง บางสถานศึกษาปิดการเรียนการสอนสาขานี้เพราะมีนักเรียน/นักศึกษาไปสมัครเรียนไม่ มากพอ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้มีผู้เรียนสาขาเลขานุการน้อยลงเช่น

- ค่านิยมของผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ในสาขานี้ให้ความสำคัญลดลงและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพการเลขานุการ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการต้องงานสำนักงานคิด มองในแง่ลบ คิดว่าผู้ที่ทำอาชีพเลขานุการต้องทำงานใกล้นายและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับนาย ซึ่งเป็นทัศนคติไม่ถูกต้องและไม่ยอมทำความเข้าใจในเหตุผลประกอบ
- ผู้สมัครเรียนส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่า การเรียนสาขาวิชาการเลขานุการ มีข้อจำกัดต้องเป็นเพศหญิง เพราะเข้าใจผิดว่า ตำแหน่งเลขานุการนั้นเป็นตำแหน่งงานของผู้หญิงเท่านั้น
- ผู้ที่กำลังจะเข้าสู่การเรียน ในหลักสูตรพาณิชยกรรมมีทัศนคติไม่ดีต่อคำว่า "เลขานุการ" เพราะคิดว่าเรียนจบแล้ว ต้องทำงานเฉพาะอาชีพเลขานุการเท่านั้น
- การศึกษาต่อในระดับระดับปริญญาตรี สถาบันที่รองรับนักศึกษาที่จบวิชาชีพนี้โดยตรง ที่เป็นสถานศึกษาของภาครัฐคือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้เปลี่ยนชื่อ สาขาวิชาที่รับนักศึกษาเลขานุการ โดยตรงเป็นสาขาวิชาการจัดการสำนักงาน มีส่วนสร้างความสับสนให้กับนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในวงการศึกษารวมทั้งพ่อแม่ผู้ปกครอง'

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นมีส่วนสำคัญทำให้การเรียนการสอนสาขาการเลขานุการไม่เป็นที่นิยม คงต้องยอมรับความจริงที่ว่า ในปัจจุบัน ตำแหน่งงานเลขานุการยังเป็นตำแหน่งงานที่จำเป็นต้องการในตลาดแรงงาน แต่ในการระบุรับตำแหน่งงานนี้ก็ไม่ได้ระบุรับสาขาวิชาเลขานุการโดยตรง สิ่งที่ต้องการกลับเป็นว่า ต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเลขานุการ มีความสามารถทางภาษา จากข้อมูลที่พบนอกจากในอดีตที่ต้องการภาษาอังกฤษ ตอนนี้ภาษาจีนยังเข้ามามีบทบาทเพิ่มอีกภาษาหนึ่งและยังต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าต้องการแค่ระดับ ปวช. คุณวุฒิที่ระบุคือ บริหารธุรกิจ อักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกันการรับเลขานุการในระดับต้น ๆ เริ่มมีน้อยลงในตลาดแรงงาน หน่วยงานที่จะมีเลขานุการได้ก็เป็นหน่วยงานค่อนข้างใหญ่ หน่วยงานเล็ก ๆ คงจะไม่เหมาะที่จะรับตำแหน่งนี้มาเพื่อคนเพียงคนเดียวในสำนักงาน ซึ่งตรงนี้ถ้างานบุคลากรหรือแผนกทรัพยากรบุคคล (ซึ่งก็คืองานบุคลากรที่เปลี่ยนชื่อให้ดูทันสมัยขึ้น) มองให้ลึกถึงเนื้อหาจะพบว่า งานสำนักงานแทบทุกอย่าง เป็นเนื้อหาของเลขานุการ ตามมาตรฐานวิชาชีพของหลักสูตร ปวช. ปวส. ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานธุรการ พนักงานสำนักงาน พนักงานประสานงานสำนักงาน พนักงานสารบรรณ พนักงานป้อนข้อมูล ปัจจุบันนักเรียน/นักศึกษาบางส่วน ซึ่งน่าจะเป็นส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอและถูกต้องในสาขาวิชาสาขางานของเลขานุการ ทั้งยังโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ความก้าวหน้าในวิชาชีพกระแสสังคม ตลาดแรงงานที่มีตำแหน่งงานเฉพาะเจาะจง ทำให้เป็นอีกเหตุผลที่นักเรียน/นักศึกษา ที่เคยเรียนอยู่หรือจะตัดสินใจที่จะเลือกแผนกวิชานี้ก็ลดลงตามลำดับ บางสถานศึกษา

<sup>1</sup> พิมพ์ สระจันทร์

ของรัฐบาลเองต้องระงับไม่เปิดสอนสาขานี้เพราะไม่มีนักเรียน/นักศึกษาสมัครเรียน ไม่เน้นสถานศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ที่ไม่เปิดสาขานี้เลย เพราะไม่มีผู้สนใจจะเรียน

ชุดฝึกอบรมเรื่อง สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการนี้ ได้มุ่งเน้นถึงรายละเอียดดังกล่าวด้วย ที่อาจดูมองข้ามไป เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพเลขานุการ แม้ไม่เคยเข้ารับการศึกษาในสาขานี้ก็ตาม จึงเป็นชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้ต้องการเป็นเลขานุการ และผู้ทำงานในสายงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ กล่าวคือเป็นผู้ที่ทำงานได้ตรงใจนายจ้างอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป



ภาพประกอบหน้า 173

นางสาวสุภาวดี





เนื้อหา

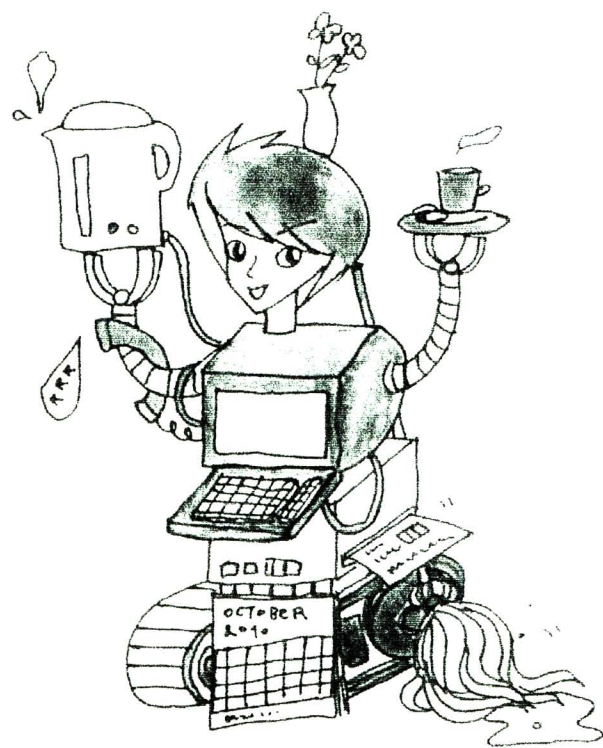
- 1. ความหมายของเลขานุการ
- 2. จุดกำหนดให้เลขานุการสังกัด
- 3. บทบาทของเลขานุการ
- 4. โอกาสในอาชีพเลขานุการ

วัตถุประสงค์ของบทเรียน

- 1. มีความรู้เกี่ยวกับอาชีพเลขานุการ
- 2. มีความเข้าใจในบทบาทของเลขานุการ
- 3. มีความตระหนักถึงความสำคัญในอาชีพเลขานุการ
- 4. อธิบายถึงอาชีพเลขานุการได้
- 5. อธิบายถึงบทบาทและความสำคัญของเลขานุการได้
- 6. มีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการได้
- 7. ปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการได้

หน่วยงานทุกหน่วย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนหรือหน่วยงานราชการ จะมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคน ทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหาร เป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กร เป็นสารพัดประโยชน์ของนายจ้างเกี่ยวกับการดำเนินงาน เป็นกั้นชนให้ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง เป็นผู้เชื่อมโยงให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างาน หรือระดับเสมียน ให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาที่ต้องร่วมกันพิจารณา เพื่อดำเนินการให้สำเร็จ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ได้มีการกำหนดตำแหน่งขึ้นไว้ เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ โดยทั่วไปจะเรียกตำแหน่งนี้ว่า “เลขานุการ” การกำหนดตำแหน่งเพื่อให้เฉพาะลงไปและชัดเจนยิ่งขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น เลขานุการส่วนตัว เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่ง เลขานุการทนายความ เลขานุการบริหาร เลขานุการวิศวกร เป็นต้น





ภาพประกอบโดย น.ส.  
เกียรติกมลย์ งามเมือง

1.1 ความหมายของ “เลขานุการ”

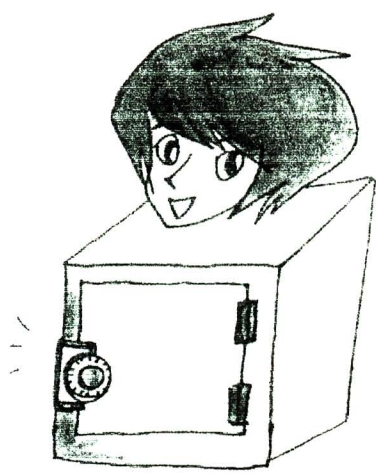
ความหมายของคำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลขฯ สนธิกับ อนุการ ดังนั้น “เลขฯ + อนุการ รวมเป็นเลขานุการ”

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 “เลขฯ” แปลว่า ลายรอยเขียน ตัวอักษรการขีด การเขียนส่วนคำว่า “อนุการ” แปลว่าการทำตาม การเอาอย่าง รวมกันแล้วคำว่า “เลขานุการ” มีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่สั่ง

จากคำจำกัดความของนักวิชาการและพจนานุกรมสามารถขยายคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้ “เลขานุการเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในทักษะทุกเรื่องของ

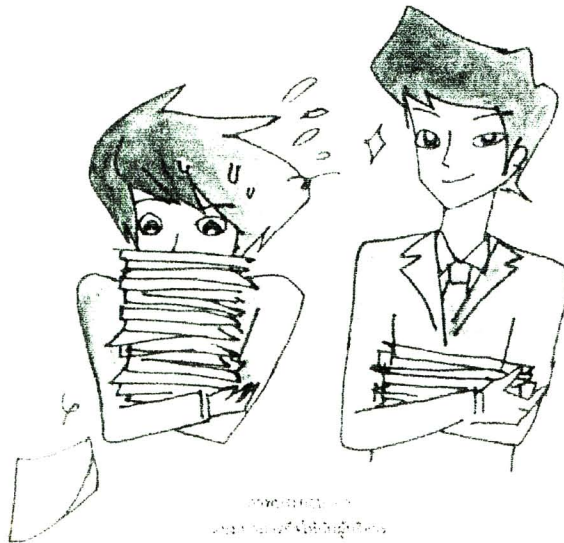
สำนักงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิด พิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายทันที”

คำว่า เลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “SECRETARY” ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า “SECRETUM” แปลว่า “ลับ” ดังนั้น “SECRETARY” จึงแปลว่าผู้รู้ความลับ ฉะนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้รู้ความลับต้องเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรด้วย



ภาพประกอบเรื่อง  
หน้าที่ของเลขานุการผู้รู้ความลับ

เมื่อนึกถึงงานเลขานุการ บางคนอาจจะนึกถึงเพียงแค่งานเทีร์ฟน้ำ ชงชากาแฟ ถ่ายเอกสาร พิมพ์งาน ส่งแฟกซ์ เตรียมเอกสาร จัดรายการการประชุม รับโทรศัพท์ ฯลฯ แท้จริงแล้วงานเลขานุการมีมากไปกว่านั้น บางคนอาจจะมองว่างานดังกล่าวนี้เป็นงานเล็กๆ น้อย ๆ ที่ซ้ำซาก จำเจ หรืออาจจะมองไปถึงว่าเป็นงานที่ต่ำต้อยด้วยซ้ำ แต่หากจะมองให้ลึกซึ้งแล้ว ไม่ว่างานเลขานุการหรืองานใด ๆ ก็ล้วนแล้วแต่มีค่าเสมอ หากเรามองเห็นคุณค่าของงาน งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรไม่แพ้งานอื่น ๆ หน้าที่หลักของงานเลขานุการ ก็คือ เป็นผู้ช่วยในการแบ่งเบาภารกิจให้กับผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นผู้ช่วยประสานงาน และเป็นผู้ช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงลงไปได้ด้วยดี ราบรื่น รวดเร็วทันต่อเวลา นอกจากนั้น เลขานุการยังเป็นผู้ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารอีกด้วย หน้าที่นี้สำคัญมาก ทำอย่างไรจะทำให้ผู้บริหารคู่คิดในสายตาผู้บังคับบัญชา



ไม่ว่ายุคไหน ผู้บริหารทุกคนต่างเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการที่มีความสามารถไว้ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันสูง ต้องรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงและจำเป็นจะต้องจัดการงานได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ทำให้เวลาของผู้บริหารมีค่ามาก ต้องรักษาเวลาไว้ใช้ในการทำงานที่สำคัญ ๆ เช่น การวางแผน กำหนดกลยุทธ์ นโยบายในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้ากว่าคู่แข่ง ผู้บริหารจึงต้องการผู้ช่วยที่มีความสามารถสูง มาช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน ช่วยรักษาเวลาให้เขาได้ทำงานสำคัญ ๆ กว่า ช่วยประสานให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จตามที่คาดหวัง และช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ แทนได้อย่างเหมาะสม รู้จักวางแผนการทำงานล่วงหน้าโดยไม่ต้องสั่ง ผู้ที่จะช่วยได้ในเรื่องเหล่านี้คือเลขานุการ

เลขานุการเปรียบเหมือนมืออีกคู่หนึ่งของผู้บริหาร ที่จะช่วยทำงานให้สำเร็จลุล่วง เป็นตาอีกคู่หนึ่ง คู่อีกคู่ที่จะช่วยฟังเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บริหาร และยังคงเป็นนักการทูตเพื่อคอยปฏิเสธหรือแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้อื่น เป็นนักค้นคว้าข้อมูลทันใจต้องการ เป็นทหารยามที่เฝ้าหน้า

ห้องคอยเลือกผู้ที่จะมาพบตามความเหมาะสม จึงได้มีการเปรียบเทียบว่า เลขานุการเปรียบเสมือนมือขวาของนาย ถ้าขาดมือขวา นายก็เหมือนทำงานมือเดียว ย่อมไม่ถนัดอย่างแน่นอน<sup>2</sup>



ภาพประกอบเรื่อง  
เลขานุการเปรียบเสมือนมือขวาของผู้บังคับบัญชา

คงได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า ผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานที่สำคัญ ๆ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ การตรวจและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้มาช่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตามที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้

เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้เลขานุการทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่จึงคาดหวังในงานเลขามากขึ้น เลขานุการจึงต้องพยายามเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะในการใช้เทคโนโลยี

<sup>2</sup> ภาณี วิจิตรกุล

สมัยใหม่เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น เลขานุการจึงจะต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี และจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี อีกทั้งยังต้องมีความอดทนต่องานหนักและปัญหาต่าง ๆ อีกด้วย



ภาพประกอบที่ 6  
เลขานุการต้องมีความอดทนต่อปัญหาต่าง ๆ

ในมุมมองของหลายคนอาจจะเห็นว่า งานเลขานุการเป็นงานที่ดูเหมือนจะไม่ยากเท่าไรนักใคร ๆ ก็น่าจะเป็นเลขานุการได้ ซึ่งก็จริงใคร ๆ ก็เป็นเลขานุการได้ แต่ก็ไม่ใช่นักที่ใคร ๆ จะทำงานเลขานุการได้ เก่งชนิดเรียกได้ว่า “มืออาชีพ” มืออาชีพที่เรานึกถึงก็คงจะนึกถึงแต่เพียงคนที่เรียนจบแล้วประกอบอาชีพ โดยมีใบประกอบวิชาชีพเพื่อรับรองความรู้ความสามารถดังเช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร ทนายความ แต่คนที่



จริงแล้ว คำว่า “มืออาชีพ” หมายถึง ผู้ที่สามารถป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ต่างหาก เมื่อเป็นเช่นนี้ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดๆ ก็คงต้องการความเป็น “มืออาชีพ” ทั้งสิ้น เลขานุการก็เช่นกัน ทุกองค์กรย่อมต้องการเลขานุการมืออาชีพ แต่การที่จะเป็นเลขานุการมืออาชีพได้นั้น คงมิได้อาศัยเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หากจะต้องอาศัยหลาย ๆ ปัจจัยมาช่วยเสริม ซึ่งงานเลขานุการนั้น เป็นงานที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ หมายความว่าคนที่จะเป็นเลขานุการจำเป็นจะต้องมีทั้งองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานและจะต้องมีทักษะความสามารถเพื่อมาบริหารจัดการงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจากการติดต่อประสานงานของตนเอง ธุรกิจบางธุรกิจต้องเสียลูกค้าคนสำคัญ เสียเครือข่ายธุรกิจที่สำคัญไป จากการที่เลขานุการของผู้บริหารของธุรกิจนั้น ไม่มีความสามารถในการแยกแยะจัดลำดับความสำคัญของงานของตนเอง

ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่างานเลขานุการเป็นงานที่จะต้องตระหนักรู้ และเข้าใจในหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท่ว่าเป็นคนที่น่าไว้วางใจให้มาเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจ และการที่จะแบ่งเบาภารกิจให้นายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็จำเป็นต้องหมั่นปรับปรุง พัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ การเพิ่มประสิทธิภาพในงานเลขานุการจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อเป็นเลขานุการที่ดีและเป็นมืออาชีพตามความคาดหวังของนายจ้าง จึงสรุปได้ว่างานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและการดำเนินธุรกิจที่จะขาดเสียมิได้ แต่สิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการควรมีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงานในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นผู้ที่มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรทุก ๆ ฝ่าย

1.2 จุดยืนและเป้าหมายของเลขานุการองค์กร

เนื่องจากเลขานุการต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ดังนั้น เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งสังกัดของเลขานุการจึงควรอยู่ที่ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด

ระดับสูงสุดมีบุคลากรไม่มากนัก เป็นระดับผู้บริหาร เป็นหน่วยงานแผน กำหนดนโยบาย วางเป้าหมาย วิธิดำเนินงาน สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบและประเมินผล

รองลงมาเป็นระดับกลาง ถือเป็นระดับเชื่อมโยงขององค์กร เป็นระดับหัวหน้า ระดับกลางอาจประกอบด้วย ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก ผู้ประสานงาน ผู้ควบคุมงาน ผู้ตรวจการ ความมุ่งหมายในการจัดการศึกษาระดับปวส. หรือระดับอนุปริญญา ก็เพื่อให้ผู้ที่จะจบการศึกษาระดับนี้ไปปฏิบัติงานในหน้าที่ระดับกลาง



เมื่อพิจารณาตามรูปองค์กรที่แบ่งระดับการบังคับบัญชาออกไปเช่นนี้ จุดกำหนดให้เลขานุการสังกัด ควรอยู่ระหว่างระดับผู้บริหารระดับสูงกับระดับหัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารมา ถ่ายทอดต่อระดับหัวหน้างาน ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ความจริงแล้ว เลขานุการต้องทำงาน ร่วมกับทุกคนในองค์กร แต่การกำหนดจุดให้เลขานุการสังกัดอยู่ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารนั้น ก็เพื่อให้ เกิดความคล่องตัวในการประสานงาน เลขานุการเป็นผู้ที่จะต้องถูกเรียกไปรับคำสั่งหรือรับนโยบายจาก ผู้บริหารตลอดเวลา จุดกำหนดที่ถูกต้องจึงอยู่ใน จุดนี้ ดังภาพ



ความเป็นมาของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

ในระยะเริ่มแรกนั้น โดยมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก (New York University) ประเทศสหรัฐอเมริกาจัดทำมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการไว้ (Specific Performance Standards for Secretaries) และต่อมาได้มีการตั้งสมาคมเลขานุการ (The National Secretaries Association ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็น International Association of Administrative Professionals) เป็นสมาคมที่มีชื่อเสียงมายาวนาน เลขานุการทั่วโลกสมัครเป็นสมาชิกชมรมนี้ และทางสมาคมมีวุฒิบัตรรับรองความสามารถ โดยสมาคมจะจัดดำเนินการเสริมสร้างคุณวุฒิด้านเลขานุการเพื่อให้มีโอกาสดำเนินงานอาชีพ ด้วยการฝึกอบรมและขอสอบเพื่อรับใบรับรองคุณวุฒิตามสมรรถนะที่ขอสอบในด้านต่าง ๆ ตามความสนใจ หรือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่ประสงค์

สำหรับในประเทศไทยก็มีสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเป็น “สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย” ใช้ภาษาอังกฤษว่า “THE WOMEN SECRETARIES & ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS ASSOCIATION OF THAILAND” กิจกรรมหนึ่งของสมาคมคือร่วมกับหลายหน่วยงานเปิดฝึกอบรมเพื่อ

<sup>3</sup> พงษ์ สุวรรณธาดา

เสริมสร้างสมรรถนะด้านต่าง ๆ เช่นกัน เช่นหลักสูตรกลยุทธ์อาชีพ มืออาชีพผู้บริหาร, หลักสูตรเลขานุการ สำนักงานมืออาชีพ, เลขานุการที่เจ้านายต้องการ, เสน่ห์หาเลขานุการ, ITสำหรับเลขานุการ งานเอกสารสารบรรณ การวางแผนและบริหารเวลา การจัดประชุมอย่างมืออาชีพ ฯลฯ ซึ่งหลักสูตรเหล่านี้ได้เปิดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และยังคงได้รับความสนใจจากเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาตนเองเข้าสู่ตำแหน่งเลขานุการหรือเรียนรู้งานเลขานุการเพื่อตำแหน่งอื่นที่สูงขึ้น โดยสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์คือ

**วัตถุประสงค์ของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย**

- 1. เพื่อส่งเสริมคุณค่าของอาชีพเลขานุการให้แข็งแกร่ง เป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมองค์กรของรัฐ และสื่อต่างๆ
- 2. เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีมกับฝ่ายบริหาร โดยจัดให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้เทคโนโลยี และระบบสื่อสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3. เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ สานสามัคคีและสร้างเครือข่ายในกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพเดียวกัน
- 4. จัดพิมพ์เอกสารเพื่อเผยแพร่ความรู้แก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป
- 5. เพื่อเชิดชูและดำรงไว้ซึ่งเกียรติ จรรยาบรรณ และศักดิ์ศรีของอาชีพเลขานุการ
- 6. เพื่อติดต่อสัมพันธ์กับสมาคมที่มีวัตถุประสงค์เดียวกันระหว่างประเทศ
- 7. เพื่อดำเนินการหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการบำเพ็ญคุณเพื่อสาธารณะกุศลในโอกาสอันควร
- 8. กิจกรรมทั้งปวง การดำเนินงานและนโยบายของสมาคม จะต้องไม่มีอิทธิพลทางการเมืองเข้าแทรกแซง ไม่ว่าในประเทศหรือนอกประเทศ

**1.3 บทบาทของเลขานุการ**

เลขานุการแทรกอยู่ในหน่วยงานทุกองค์กร และผู้บริหารทุกระดับจะให้มีเลขานุการของตนเอง โดยเฉพาะถ้าได้ เลขานุการจะปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานเกือบทุกประเภทของหน่วยงาน ตั้งแต่มีส่วนร่วมในการจัดตั้งองค์กร การจัดการ การเชื่อมโยงแนวความคิดของบุคคลทุกระดับในหน่วยงานเดียวกัน ร่วมในการตัดสินใจและวินิจฉัยสั่งการ เปรียบเสมือนแขนขาของผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา และของทุกคนในหน่วยงาน แล้วแต่กรณี การที่จะแสดงถึงบทบาทดังกล่าวนี้

เลขานุการจึงต้องเป็นบุคคลที่มีปฏิภาณไหวพริบรอบตัวมากพอควร มิฉะนั้นก็ไม่ว่าจะปฏิบัติงานได้หลาย ๆ อย่าง เลขานุการต้องมีความรอบรู้เป็นที่ไว้วางใจของนายจ้าง สามารถทำงานได้สารพัด เลขานุการควรที่จะเป็นนักจิตวิทยา นักการเมือง นักการทูต นักค้นคว้าวิจัย นักเขียน นักกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญทางเครื่องกล เครื่องทุนแรง เป็นแหล่งเก็บความจำ และอื่น ๆ เท่าที่นายจ้างต้องการให้เป็นไปในส่วนของการทำงานร่วมกัน

เพื่อให้ได้แสดงบทบาทต่าง ๆ ได้เหมาะสม เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงชวนฟัง เป็นบุคคลที่มีเสน่ห์ ทำางานดี แต่งกายสุภาพ มีรสนิยมดี อารมณ์เย็น ขยันขันแข็ง มีความจงรักภักดีต่อนายจ้าง เป็นผู้อ่าน นักสะสมความรู้ และเป็นผู้ที่คอยดูแลความสะดวกสบายเรียบร้อยของสำนักงานรวมถึงโต๊ะทำงานของนายจ้าง



ภาพแสดงบทบาทของเลขานุการ

ปัจจุบันในทุกวงการ เช่น พ่อค้า แพทย์ นักการเมือง นักการศึกษา ผู้สอนศาสนา รัฐบุรุษ มหาเศรษฐี หรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ล้วนได้อาศัยบุคคลที่ทำงานค้ำเลขานุการช่วยเหลือในการให้ข้อมูลหรือ

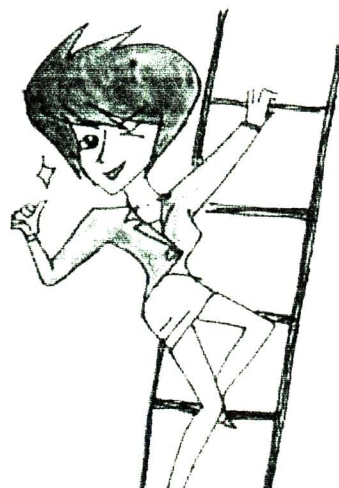
รายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการประกอบอาชีพส่วนตัว ภาระงานจึงมีบทบาทสำคัญยิ่ง เป็นบุคคลสำคัญและมีควมจำเป็นต่องานทุกสาขา

ข้อสังเกตที่สำคัญยิ่งก็คือ การที่จะส่งเสริมให้สหภาพการมีบทบาทได้อย่างมากดังกล่าว สหภาพการต้องมีความสามารถมากพอสมควร และเป็นที่ยอมรับของสังคมด้วย เราได้ จึงเน้นย้ำว่าความสำคัญของการมีบทบาทของคน ช่วยประการนี้ของค่านิยมสหภาพการจึงมีอำนาจถึงบัลลังก์ (The power behind the throne) และสหภาพการนี้มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารในขั้นต้น และก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้บริหารในที่สุด

ผู้เรียนจบสาขาการสหภาพการมีโอกาสดำเนินอาชีพอันมีเกียรติได้โดยไม่ต้องมีขบขันเจตนาใด ๆ จึงมีงานในระดับเริ่มต้น จนถึงงานในระดับสูงสุดของหน่วยงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล การก้าวขึ้นสู่ระดับงานอาชีพอันสูงสุดในชีวิตการทำงานทุกคนย่อมไม่เหมือนกัน แต่ความสามารถ ช่วยการมีประสบการณ์ในสายงานขั้นต้น หรือบางทีอาจเรียกว่า “พนักงานขั้นต้น” จนถึงสหภาพการผู้บริหาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความถี่ที่ทำงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของสหภาพการ ไม่ว่าจะใครก็ตามที่ขึ้นสู่ระดับงานในหน่วยงานให้ เมื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสหภาพการ ภาระผู้ทำงานในหน้าที่สหภาพการ ไม่เพียงแต่มีบุคคลอื่นแล้ว ยังมีความสามารถทางด้านการบริหาร จัดการ และสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บริหาร ในบางเรื่อง นอกจากนั้นงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ผู้เรียนไม่สำคัญ หน้าที่งานบริหารและขอความช่วยเหลือก็มีความสำคัญ แม้ในปัจจุบัณจะพบได้น้อยแล้วก็ตาม สหภาพการมีเรียนมีคุณสมบัติของกิจการ ภาระทำหน้าที่ที่ผู้เรียน ทิวหน้าฝ่ายธุรการ เป็นผู้บริหารงานบุคคล และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งแต่ละหน้าที่ล้วนเป็นงานระดับบริหาร ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงไม่เป็นการยากที่จะเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานนั้น ๆ เมื่อมีความสามารถเพียงพอ \*

อาชีพเริ่มต้นและสูงขึ้นไป เติบโตประกอบได้ความเหมาะสม มีหลายลักษณะ เช่น

- พนักงานพิมพ์ดีด
- พนักงานชั่งของทั่วไป
- พนักงานแปลภาษา/ทำสำเนาเอกสาร
- พนักงานถ่ายเอกสาร/ทำสำเนาเอกสาร
- เสมียนทุกประเภท
- พนักงานควบคุมเครื่องใช้สำนักงาน
- พนักงานรับ-ส่งหนังสือ



\* พงศ์ สุวรรณธาดา

- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานรักษาทะเบียน
- เลขานุการธุรกิจขนาดเล็ก
- เลขานุการส่วนตัว
- เลขานุการคุมข่าวสาร
- เลขานุการสำนักงานนายความ
- เลขานุการโรงงาน
- เลขานุการบริษัทใหญ่ ๆ
- เลขานุการกรม
- เลขานุการคณะกรรมการบริหาร
- พนักงานชวเลขรัฐสภา
- พนักงานชวเลขศาล
- ผู้จัดระเบียบวาระการประชุม
- เลขานุการองค์การ
- ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ
- ที่ปรึกษาการบันทึกผลงาน
- ที่ปรึกษาธุรกิจทั่วไป
- ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานบุคคล
- ที่ปรึกษาการจัดงบประมาณ
- ผู้จัดการธุรกิจประเภทต่าง ๆ
- ที่ปรึกษาฝ่ายการคลัง
- ผู้บริหารงานระดับสูง
- ประธานกรรมการขององค์กร

เมื่อโลกก้าวสู่ยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กรจึงต้องเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สามารถแข่งขันได้ ปัจจัยสำคัญคือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสามารถพัฒนาบุคลากรในฐานะเลขานุการให้สามารถนำคุณสมบัติเด่นของเลขานุการที่เปรียบเสมือนสื่อกลาง และผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของหัวหน้าผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพมาปรับใช้ได้ ซึ่งหน้าที่ของเลขานุการนี้ เริ่มเปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศแถบยุโรปและอเมริกา บทบาทของเลขานุการในฐานะผู้คอยสนับสนุนและผู้ช่วย กลับมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรในการเพิ่มศักยภาพผลงานและเนื้องานของผู้บริหารมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ระดับความต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพมารับหน้าที่ดังกล่าวก็สูงขึ้นด้วยเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าแท้จริงแล้ว “งานเลขานุการ” เป็นอีกสายงานที่มีการเปลี่ยนแปลงมาก



ที่สุดในโลกธุรกิจนับตั้งแต่ทวีปยุโรปจนถึงทวีปเอเชีย คุณสมบัติเด่นของเลขานุการคือ การเป็นผู้ช่วยนักบริหาร จึงต้องมีความชำนาญและรอบรู้ในสายงาน นอกจากนี้ยังควรต้องเป็นคนรอบคอบ และใคร่ครวญได้ถูกต้องในการตัดสินใจ เสมือนเป็นด่านสุดท้ายก่อนที่งานจะส่งถึงมือผู้บริหาร ในขณะที่เดียวกันเมื่อสามารถคัดเลือกคนที่มีความสมบัติเหมือนกับเลขานุการแล้ว ก็ไม่ควรจำกัดอยู่แต่ในกรอบเดิมๆ แต่ควรรู้จักที่จะปฏิวัติรูปแบบงาน สิทธิในอำนาจการตัดสินใจ และบริหารงานในสายงานที่รับผิดชอบด้วยเช่นกัน

**การพัฒนางานเพื่อโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ**

เลขานุการเปรียบเสมือนมือขวาของผู้บริหาร ที่ต้องคอยช่วยเหลือและรอบรู้การบริหารงานทั้งหมดของผู้เป็นนาย คงไม่ผิดไปจากความจริงมากนักถ้าหากเลขานุการจะต้องทำหน้าที่ ดูแลความเรียบร้อยทุกอย่างของนายจ้าง ความรับผิดชอบให้หน้าที่และการทำงานซึ่งนับเป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการทำงานสำหรับทุกคน นอกจากนี้ ยังต้องมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ รวมไปถึงการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจการรู้จักประยุกต์ข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดจะเป็นการเปิดโอกาสให้กับตนเองในการเลื่อนฐานะไปสู่อันดับที่สูงกว่าได้ เลขานุการในปัจจุบันมี โอกาสก้าวหน้ามากกว่าอดีตและก้าวสู่อาชีพอื่นๆ ในระดับบริหารได้ ไม่ใช่จะต้องเป็นเลขานุการไปตลอดคุณสมบัติจำเป็นที่ควรเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อเสริมโอกาสเพื่อให้ได้มี โอกาสก้าวหน้าในอาชีพต่อไปดังนี้

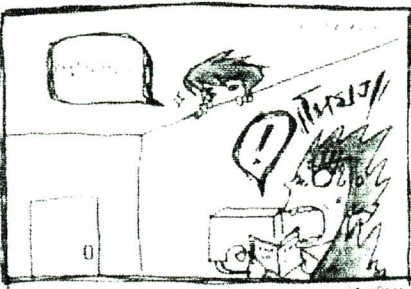
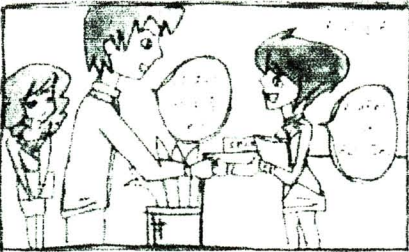
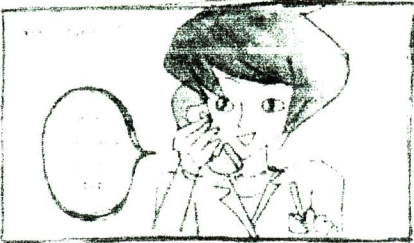
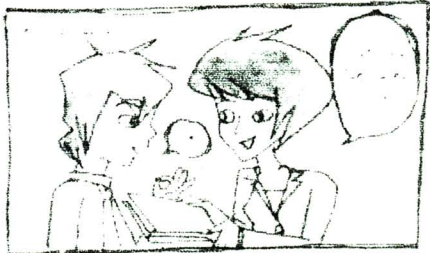
- 1. ความสามารถในการสื่อสาร (Great Communicator) หมายถึง การทำงานที่ละเอียดถี่ถ้วน กล่าวคือ เมื่อรับเรื่องต่างๆ ต้องตรวจสอบรายละเอียดก่อนนำเสนอ ร่างและทำหนังสือโต้ตอบ สรุบบันทึกการนัดหมาย รายงานการประชุม บอกเรื่องราวต่างๆ ด้วย และช่วยเหลือนายในงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย หากไม่มีทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้ว การติดต่อประสานงานอาจเกิด ความผิดพลาดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของเจ้านายและองค์กรด้วย ดังนั้น ความมีวิสัยทัศน์จึงเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับทักษะด้านบริหารงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในงานของเจ้านายด้วย
- 2. ต้องเป็นเสมือนตัวแทนหรือด่านแรกสำหรับผู้ที่ต้องการติดต่องาน ซึ่งมีผลสำรวจแล้วว่า องค์กรชั้นนำในประเทศอเมริกาที่มีเลขานุการที่สามารถบริหารงานได้เป็นอย่างดี งานชิ้นดังกล่าวจะมี โอกาสได้รับความสำเร็จมากที่สุด
- 3. ควรต้องมีอำนาจในการทำงาน (Empower) กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมอบความไว้วางใจในการทำงาน ก็ต้องทำให้เต็มที่อย่างรับผิดชอบ และมีความรอบรู้ในงานนั้นๆ
- 4. ทักษะในการบริการ (Customer Services) เป็นส่วนสำคัญยิ่ง ที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีในการติดต่อกับผู้อื่น ซึ่งสามารถสื่อไปถึงภาพลักษณ์ ทั้งของผู้บริหารและองค์กร รวมทั้ง ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย
- 5. ความไว้วางใจและความเชื่อถือ (Trust & Credibility) เป็นหัวใจสำคัญ เพราะผู้บริหารจะต้องสามารถไว้วางใจผู้ช่วยของตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง มีภาษาที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ และตรงประเด็น เพื่อจะได้เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดงานสู่หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ได้อย่างไม่ผิดพลาด



นอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น การทำงานในยุคทุกคนจำเป็นต้องทำงานแบบเชิงรุก<sup>5</sup> (Proactive) มิใช่ทำงานแบบเชิงรับ (Reactive) เหมือนยุคก่อนอีก กล่าวคือต้องมีวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องร่วมด้วยช่วยกัน ทำเรียกว่า ทำงานเป็นทีม หรือ Team Work อีกด้วย ซึ่งมีทักษะความสามารถที่ต่างกันเมื่อมาทำงานร่วมกัน ตามความถนัดของแต่ละบุคคลจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตั้งไว้

<sup>5</sup> ดร.วัลลภ ปิยะมโนธรรม

หน้าห้อง 10579



หน้าห้อง 10579

---

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่ม 1

---

ใบความรู้ที่ 1 : หน้าที่ของเลขานุการ

เนื้อหา

- 1. งานประจำ
- 2. งานอำนวยความสะดวก
- 3. งานส่งเสริมภาพลักษณ์
- 4. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์

- 1. มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของเลขานุการ
- 2. อธิบายถึงหน้าที่ของเลขานุการได้
- 3. สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของเลขานุการ

หน้าที่ของเลขานุการในปัจจุบันต่างจากงานของเลขานุการในอดีต ซึ่งเลขานุการสมัยก่อนย้อนหลังไปประมาณ 10-20 ปี จะทำงานตามที่นายสั่งเท่านั้น หรือเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย ให้งานเสร็จทันตามเวลาที่นายต้องการ คอยรับเฉพาะคำสั่งเท่านั้น แต่ในปัจจุบัน นอกจากงานประจำแล้ว เลขานุการยุคใหม่จะต้องรู้จักทำงานเองโดยไม่ต้องให้สั่ง ถ้าเห็นว่าสิ่งนั้นเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อเจ้านาย และองค์กร และไม่ก้าวล่วงงานผู้อื่น รู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นแหล่งข้อมูลที่ไม่เป็นทางการของนาย รวมทั้งต้องเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงานด้วย

จากปัจจุบันในสังคมยุคใหม่ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการจำเป็นต้องปรับและพัฒนาให้สอดคล้องตามไปด้วย เพื่อทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้ช่วยนักบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจนเกิดประสิทธิผลที่เด่นชัด และสามารถนับได้ว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนในการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีบทบาทที่มีได้ถูกจำกัดอยู่เพียงงานประจำวันธรรมดาเท่านั้น หรือเพียงแค่ขอให้หน้าตาดี ประจบนายเก่ง แต่งตัวเก่งเป็นใช้ได้ แต่ได้ก้าวขึ้นไปสู่ในฐานะผู้ช่วยที่ใกล้ชิด และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร บางครั้งเลขานุการเป็นเสมือนผู้คิดและร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญๆ ด้วย ดังคำกล่าว “การเสียเลขานุการไปเท่ากับการเสียมือขวาไปทีเดียว”

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศรรณะของเลขานุการที่บมจ.ราชภัฏการ เถวที่ 2



Figure 1: Illustration of a woman thinking about weather conditions.

ด้วยเหตุนี้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจึงมักก้าวไปพร้อมๆ กับความก้าวหน้าของผู้บริหารและ ความเจริญเติบโตขององค์กร นอกจากความสนใจในตำแหน่งหน้าที่โดยตรงแล้ว ยังมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ ตำแหน่งในสายงานบริหารอื่นๆ อีกด้วยลักษณะเลขานุการที่จะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีปฏิภาณไหวพริบและ การตัดสินใจดี และที่สำคัญคือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ดี

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ โดยทั่วๆ ไปมีดังนี้

2.1 บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ (OPERATION)

จดหรือบันทึกและ ดัดข้อความตามนายจ้าง

ในต่างประเทศนักธุรกิจจะสามารถสั่งงานตามคำบอกได้ ในสมัยก่อนนี้เลขานุการต้องเขียนรายการ จดความตามคำบอกทันทีเพียงแค่ 5-10 นาที ก็จะได้จดหมายหนึ่งฉบับแล้ว แต่ปัจจุบันมีหลายสาเหตุที่ทำให้ การใช้ระเวลาหมดความนิยม ส่วนหนึ่งก็เป็นผลมาจากความนิยมในการใช้เครื่องบันทึกเสียง ซึ่งสามารถ เก็บรายละเอียดได้ทุกคำพูดของนาย การจดโดยใช้ระเวลาจึงหมดความสำคัญไป สาเหตุหนึ่งนั้นคือในปัจจุบัน เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพสูง การบันทึกด้วยการจดความลง จึงค่อย ๆ หายไป



แต่กระนั้นชาวเลก็ยังมีความจำเป็นและสำคัญในการประชุมสำคัญ ๆ ชาวเลยังเป็นสิ่งจำเป็นอยู่ แต่ถ้าเลขานุการคนไหนสามารถใช้ชาวเลได้ เหมือนเป็นการรู้ภาษาในการทำงานอีกภาษาหนึ่ง อาจช่วยให้ในการจัดการประชุมสำคัญ ๆ หรือ โน้ตเรื่องสำคัญไว้บนโต๊ะทำงานได้โดยไม่มีใครเข้าใจ ซึ่งอาชีพเลขานุการเคยมีภาษาเขียนที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเองนั่นคือ ชาวเล (Shorthand) เป็นภาษาเขียนชนิดหนึ่งที่ใช้กันทั่วโลก ชาวเลยังมีใช้กันอยู่ในประเทศไทยคือ ชาวเลแบบปีทแมน (Pitman Shorthand) และ เกร็ก (Gregg Shorthand) <sup>1</sup>



**จุดรับทักขณจดหมายเข้าออก**

ปัจจุบันนี้การรับหนังสือเข้าจากภายนอกและภายใน คือการตรวจเช็คหนังสือในระบบ E-Document ที่ส่งถึงหัวหน้าว่าท่านได้ดำเนินการสั่งการแล้วหรือยัง พ้องานดำเนินการแล้วเสร็จจึงทำการปิดในระบบ E-Document โดยการจำแนกหนังสือที่รับจากงานสารบรรณ พร้อมทั้งจำแนกประเภทของหนังสือเป็น 2 ประเภท คือ หนังสือออกภายนอก และหนังสือส่งภายใน พร้อมทั้งตรวจทานความเรียบร้อยของหนังสือออกภายนอกและภายใน หากพบข้อผิดพลาดก็จะแจ้งให้งานสารบรรณดำเนินการแก้ไขและนำเสนออีกครั้ง เสนอหนังสือต่อหัวหน้า พร้อมทั้งบันทึกข้อความแบบย่อ ว่ามีจำนวน กี่เรื่อง และเรื่อง

<sup>1</sup> กฤษณ์ วัฒนวงศ์

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างต้องการ ระดับที่ 2

โหนดที่จะต้องดำเนินการโดยด่วน รับและบันทึกหนังสือออกจากหัวหน้าเพื่อจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน (เฉพาะเรื่องที่สำคัญ) จากนั้นส่งถึงงานสารบรรณเพื่อดำเนินการต่อไป



โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์

การโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก การนัดหมายแขกการโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอกตามคำสั่งหัวหน้า พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐานและรายงานให้หัวหน้าทราบ การรับโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกที่ติดต่อมายังหัวหน้า พร้อมทั้งสอบถามรายละเอียดว่าผู้พูดคือใคร ติดต่ออะไร และขอเบอร์ติดต่อไว้ ในกรณีที่ท่านไม่อยู่ จะบันทึกไว้เป็นหลักฐานและแจ้งให้หัวหน้าทราบตามแบบฟอร์มที่ได้จัดทำขึ้น

แบบบันทึกข้อความทาง โทรศัพท์

|                                      |                                           |      |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|------|
| ข้อความถึง                           |                                           |      |
| จาก                                  |                                           |      |
| ที่อยู่                              |                                           |      |
| โทรศัพท์                             |                                           |      |
| <input type="checkbox"/> โทรมาหา     | <input type="checkbox"/> มาขอพบ           |      |
| <input type="checkbox"/> จะโทรมาใหม่ | <input type="checkbox"/> ได้ฝากข้อความไว้ |      |
| <input type="checkbox"/> โปรดโทรกลับ | <input type="checkbox"/> .....            |      |
|                                      |                                           |      |
| ผู้รับเรื่อง                         | วันที่                                    | เวลา |

**ร่าง/เขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่าง ๆ ถ่ายเอกสาร อัดสำเนา  
รวบรวมข้อมูล เขียนรายงาน สรุปงานเสนอนาย**

การเขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่าง ๆ ถ้าเป็นเลขานุการของบุคลากรทางการศึกษา ต้องทำเอกสารประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งเอกสารส่วนตัว และตามคำสั่งของหัวหน้า การเขียนจดหมายโต้ตอบ และพิมพ์งานต่างๆ การเรียนการสอน รวมทั้งเอกสารส่วนตัวและตามคำสั่งของหัวหน้า เช่น โต้ตอบจดหมาย จัดทำ PowerPoint งานสอน และจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ และนำเสนอหัวหน้าเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำสั่งแนะนำของหัวหน้าและนำเสนออีกครั้ง พร้อมทั้งนำส่งและถ่ายเอกสารตามจำนวนที่กำหนด และบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน และจัดเก็บตามแฟ้ม

ในส่วนของการร่างหรือตอบจดหมายนั้น นายมักจะให้เลขานุการร่างจดหมาย หรือตอบจดหมายแทน โดยบอกแต่ข้อความสำคัญ บางคนอาจจะต้องช่วยร่างคำปราศรัยต่าง ๆ ให้นายด้วย ดังนั้น นอกจากเลขานุการจะต้องรู้จักการเขียนที่ถูกต้องสละสลวยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแล้ว เลขานุการจะต้องสังเกต วิธีการเขียนจดหมายของนาย การใช้ศัพท์ การใช้ประโยคต่าง ๆ ซึ่งนายแต่ละคนจะมีวิธีการเขียนจดหมายแตกต่างกัน ถ้ามันสังเกตและจดจำก็จะร่างจดหมายหรือคำปราศรัยให้ถูกใจนายได้ และแน่นอนก็จะเป็นที่ชื่นชอบของนาย



ภาพประกอบ 2.6  
เขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่างๆ

**จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาง่าย**

การเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบ เลขานุการจะจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ หากต้องการค้นหาเรื่องใดก็ตามจะต้องหาได้อย่างรวดเร็วและรวบรวมเรื่องเป็นหมวดหมู่ ประหยัดเวลาในการเก็บค้น การเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บได้หลายวิธี เช่น ตามพยัญชนะ ตามตัวเลข หรือตามเรื่อง สำหรับ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบรรณารักษ์ จอขเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 2

เพิ่มหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัว เลขานุการจะปรึกษากับหัวหน้าว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อเพิ่มว่าอะไร หรือเรา  
จะเสนอว่าควรจะใช้ชื่ออะไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้จักกันระหว่างเลขานุการกับหัวหน้า จะได้ค้นเรื่องได้ถูกต้อง  
การจัดเก็บคู่มือเอกสาร จัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย “เห็นได้ง่าย หายก็รู้ คือกังมาตา” มีระบบการ  
จัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน เก็บไว้ในตู้ที่หยิบง่าย ดูแลกรับมาตรวจสอบเอกสารอยู่เสมอ ถ้า  
สามารถหยิบเอกสารที่นายต้องการได้ภายใน 1 นาที จะทำให้คุณมีประสิทธิภาพมาก อย่างช้าไม่ควรเกิน 3  
นาที นอกจากนี้จะต้องรู้จักกำหนดการโอนเอกสารและการทำลายเอกสาร โดยอาจจะกำหนดตามระเบียบ  
บริษัท หรือขอคำแนะนำจากเจ้านาย ปัจจุบันนี้มีระบบการจัดเก็บเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นที่นิยมมาก  
สะดวกในการจัดเก็บ ประหยัดเนื้อที่ ไม่ต้องใช้กระดาษมาก เรียกใช้ได้เร็ว



**เตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุม และเตรียมการประชุม คุณสมบัติประชุมและหลังประชุม**

การเตรียมและจกรายงานการประชุม งานพื้นฐานของเลขานุการอีกอย่างหนึ่ง การจัดเตรียมและการ  
จกรายงานการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการอาวุโสหรือเลขานุการบริหาร  
จะต้องจัดเตรียมการประชุมและจกรายงานการประชุมบ่อย ๆ ตั้งแต่การประชุมกรรมการบริษัท ประชุม  
ผู้บริหาร จนถึงประชุมเฉพาะเรื่อง เลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดเตรียมวาระการประชุม ติดต่อผู้ที่ต้องเข้าร่วม  
ประชุมก่อน (ถ้าเป็นประชุมสำคัญ ๆ ต้องครบองค์ประชุม) จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ในการ  
ประชุม เอกสารที่ต้องแจกในที่ประชุม อาหาร เครื่องดื่ม อาจต้องจัดเตรียมที่จอดรถให้ผู้เข้าร่วมประชุม



ภาพประกอบ 2-1  
การเตรียมการก่อนการประชุม

ในระหว่างการประชุม โดยปกติสถานประกอบการจะต้องนั่งคานขาของประธาน และต้องเตรียมตัวให้พร้อม อาจจะต้องมีเครื่องบันทึกด้วย (ถ้าได้รับอนุญาต) เพื่อให้ได้รายละเอียดชัดเจน ไม่ตกหล่น เมื่อเขียนรายงานการประชุม แต่ก็ต้องจดรายละเอียดไปด้วย ถ้าฟังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่ใจ จะต้องสอบถามจากที่ประชุมทันที โดยอาจจะถามประธานที่ประชุม คือเจ้านายของเรานั้นเอง ระหว่างการประชุมสถานประกอบการอาจต้องช่วยประธานในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือช่วยเสริมเรื่องที่น่าสงสัยทุก เป็นต้น หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว สถานประกอบการควรเริ่มเขียนรายงานการประชุมทันที เพราะยังจำได้คืออยู่ ถ้าทิ้งไว้หลายวันจะลืมรายละเอียดบางอย่างไปได้

ช่วยเตรียมการเดินทางไปร่วมประชุม สัมมนาต่างๆ และทำบันทึกการเดินทาง ให้หัวหน้าในกรณีที่หัวหน้าจะต้องมีธุระไปติดต่อกิจการหรือต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น ประชุม สถานประกอบการจะเป็นผู้ส่งของตัวเครื่องบันทึกของ โรงแรมที่หัวหน้าจะพัก รถรับ-ส่ง ยังสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งเตรียมของที่ระลึกในกรณีที่ต้องใช้ และเตรียมเอกสารที่จำเป็นให้แก่หัวหน้า และบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐานด้วย ช่วยดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวหน้าเช่น การเตรียมห้องประชุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม (ทั้งก่อนและหลังประชุม) การจัดระเบียบวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม การเชิญประชุม การจกรายงานการประชุม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 2

จัดส่งจดหมายและอิเล็กทรอนิกส์โทรเลข โทรสาร  
บันทึกสถิติ ร่างหนังสือ วางแบบฟอร์มงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน  
งานอื่น ๆ ที่อาจจะแตกต่างกันไปแต่ละสำนักงาน



2.3 หน้าที่ช่วยความสะดวก (PERSONAL CONVENIENCE)

เลขานุการจำเป็นต้องช่วยให้นายจ้างได้รับความสะดวกในการทำงาน ไม่ให้ติดขัด หรือเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น เลขานุการจึงต้องรู้จักการใช้เวลาของนายจ้าง เพราะเลขานุการจะต้องจัดตารางนัดหมายให้เหมาะสม เลือกโทรศัพท์ที่มีถึงนาย เลือกแขกที่จะมาขอพบตามความจำเป็นและเร่งด่วน ช่วยรับงานที่จะต้องเสียเวลามากมาทำเสียเองตามความเหมาะสม นอกจากนี้เลขานุการที่ดีจะต้องดูแลและจัดสถานที่ทำงานของนายให้สะอาดเรียบร้อย รวมทั้งเครื่องใช้หรืออุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ จะช่วยให้นายได้เริ่มงานวันใหม่ด้วยอารมณ์ดี งานก็จะดำเนินไปด้วยดีตลอดทั้งวันด้วย

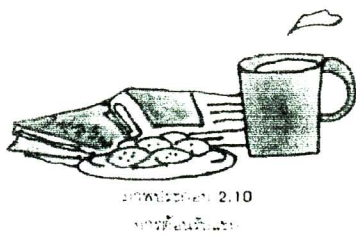


ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระบบของเลขานุการที่หน่วยงานต้องการ เล่มที่ 2



ต้อนรับผู้มาติดต่อกับนาย

การต้อนรับแขกและผู้มาติดต่อหัวหน้านั้น เลขานุการจะเชิญให้แขกนั่งในห้องพักที่จัดไว้หรือโต๊ะรับแขก หากมีให้ดื่ม หากหนังสือให้อ่าน หากแขกที่นัดหมายไว้มาถึงสำนักงานและถึงเวลานัดแล้ว แต่หัวหน้ากำลังมีแขกอยู่หรือติดธุระอยู่เลขานุการจะแจ้งให้แขกทราบ เพื่อรอเวลาเข้าพบหัวหน้า หากแขกต้องรอนานเลขานุการจะแจ้งให้แขกทราบ กล่าวขอโทษที่ทำให้เขาต้องรอ และบอกเวลาที่ต้องล่าช้าไปอีกโดยประมาณ หากจะตัดสินใจว่าเขาจะนัดใหม่หรือจะรออยู่ต่อไป หลังจากนั้นจะบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐานว่าแขกที่มาติดต่อชื่ออะไร เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ หรือชื่อนามบัตร ดื่มเครื่องดื่มอะไร





การจัดตารางการนัดหมาย หน้าที่สำคัญของเลขานุการคือการบริหารเวลาให้เจ้านาย การจัดตารางนัดหมายให้มีประสิทธิภาพ จะช่วยประหยัดเวลาในการทำงานของนาย เลขานุการที่จะสามารถจัดเวลาให้เจ้านายได้ นั้น ต้องรู้จักการใช้เวลาของเจ้านายด้วย เช่น ช่วงเช้าของวัน ระหว่างเวลาเก้าโมงถึงเที่ยง เป็นเวลาที่นายใช้ในการวางแผนการทำงาน ถ้าหากคนโง่บ้ายสำคัญ ๆ มากกว่าที่จะต้องเข้าร่วมประชุมที่ไม่สำคัญ หรือพบที่นายชอบ นอกจากงานที่สำคัญจริง ๆ เลขานุการควรทราบและจัดการประชุมหรือนัดพบบุคคลต่าง ๆ ในช่วงบ่าย เป็นต้น นอกจากนี้เลขานุการยังต้องรู้ว่าบุคคลใดสำคัญต่อนายหรือตอบรับทราูว่านายกำลังทำหรือสนใจเรื่องใดหรือโครงการใดอยู่ ในการนัดหมายแต่ละครั้งเลขานุการจะต้องทราบรายละเอียดเรื่องที่เจ้านายพบขอสนทรา เพื่อที่จะได้เตรียมเอกสารหรือเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อม ถ้าหากระยะเวลาในการพบที่เป็นถึงสำคัญที่เลขานุการจะต้องรู้ เพื่อที่จะได้จัดเวลานัดหมายอื่น ๆ ต่อไปได้อย่างเหมาะสม เวลาที่ไม่ควรนัดหมายคือวันก่อนวันเดินทางและวันแรกของการเดินทางกลับจากการไปติดต่อกาทางธุรกิจหลาย ๆ วัน เพราะ ในระยะนั้นมืงานจะต้องจัดที่นาหมาย สิ่งที่เลขานุการพบบ่อยมากก็คือแขกที่มาพบไม่ยอมกลับไปตามเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้นัดต่อ ๆ ไปต้องรวนไปหมด เลขานุการควรที่จะมีเทคนิคในการจับบทสนทนา นั้น โดยดูตามความเหมาะสม ถ้าเห็นว่านายยังสนใจที่จะคุยต่อไปอีก ก็คงจะต้องรอไปก่อน แต่ถ้านายอยากจะจบการสนทนา แต่ยังคงเกรงใจผู้ที่มาพบ เลขานุการควรที่จะสังเกตและช่วยเหลือนาย โดยหาจูงหระเข้าไพบนาย โดยอาจจะอ้างว่าต้องรีบเข้าประชุม หรือมีธุระสำคัญอื่น ๆ

แบบฟอร์มการบันทึกการนัดหมาย

| บันทึกการนัดหมาย             |                                                                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันอังคารที่ 21 สิงหาคม 2550 |                                                                                                                |
| เวลา                         | รายการนัด                                                                                                      |
| 09.30 น.                     | ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย<br>ณ ห้องท่านอธิการบดี                                                       |
| 13.30 น.                     | ประชุมคณะกรรมการประจำคณะบริหารธุรกิจ<br>ณ ห้องท่านคณบดี                                                        |
| 14.30 น.                     | คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยไปเยี่ยมเยือนและ<br>พบปะคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>ณ ห้อง 3303 อาคารสุราษฎร์ธานี |
| 16.00 น.                     | ประชุมคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ<br>ณ ห้องรับรอง อาคารสงขลา                                                    |

ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ  
เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่สั่งการ ไปยังแผนกต่าง ๆ  
เสนอความคิดเมื่อนายต้องการปรึกษาหรือเมื่อนายขอความคิดเห็น  
ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานตามที่ได้รับมอบหมาย

การดูแลความเรียบร้อยของห้องนาย เลขานุการจะดูความเรียบร้อยของห้องหัวหน้าว่า มีฝุ่น ขยะ  
สกปรก อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน หากมีไม่เพียงพอหรือชำรุด จะประสานงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไป

จัดเตรียมการเดินทางของนาย เจ้าหน้าที่ส่วนมากต้องเดินทางไปต่างประเทศหรือต่างจังหวัดบ่อย ๆ  
เลขานุการจะต้องเป็นผู้ช่วยเตรียมการทั้งหมด อันได้แก่ กำหนดการเดินทาง เอกสารที่จะต้องใช้ในการประชุม จองที่  
พัก ตัวเครื่องบิน ถ้าเดินทางไปต่างประเทศต้องตรวจดู พาสปอร์ต (passport) ว่าหมดอายุหรือยัง บางประเทศกำหนด

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ตอนที่ 2

ว่าต้องเหลือน้อยอย่างน้อย 6 เดือน และวีซ่า (visa) บางประเภทก็ต้องทำเงินสกุลของประเทศนั้นพอสมควร เมื่อนายจะมีวีซ่า การ์ด (visa card) ก็ตาม การซื้อตั๋วเครื่องบินควรจะดูกำหนดเวลาที่สะดวกทั้งผู้เดินทางและผู้มารับ ถ้าเป็นการเดินทางไกล ๆ ผู้บริหารระดับสูง ควรจะสะดวกสบายในที่นั่งเฟิร์ส คลาส (first class) ซึ่งจะต้องเตรียมภาพลักษณ์ที่คือนายและขององค์กร เมื่อมีผู้รับนายและนายลงทางผู้โดยสารวีไอพี (VIP)

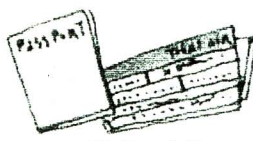


Figure 2.12  
ตัวอย่างเอกสารเดินทาง

ในการจัดการทางการเดินทาง เลขานุการจะเป็นผู้ช่วยนายจัดกำหนดการนัดหมายต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าจะเวลาไหนนายจะอยู่ที่ไหน ปัจจุบันการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้เลขานุการสามารถติดต่อกับนายได้ตลอดเวลา ระหว่างที่นายไม่อยู่เลขานุการไม่ควรหยุดงานโดยไม่จำเป็นจะต้องจัดการงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือเรื่องที่ต้องทำในขณะนายที่ พร้อมทั้งจดโน้ตไว้เพื่อเรียนให้นายทราบเมื่อกลับมา รวมทั้งเรื่องการนัดหมายล่วงหน้า (แต่ไม่ควรนัดทันทีที่นายกลับมา) และเรื่องสำคัญ ที่ต้องรอให้นายได้พิจารณาตัดสินใจ และเมื่อนายกลับมามองจากรายงานเรื่องต่าง ๆ แล้ว เลขานุการจะต้องติดตามเรื่องที่น่าไปประชุมหรือติดต่อธุรกิจ เพื่อคำนึงเรื่องต่อ รวมทั้งเอกสาร และใบเสร็จต่าง ๆ เพื่อคำนึงการเบิกค่าใช้จ่ายให้นาย

**ปฏิบัติงานระหว่างที่นายไม่อยู่อย่างเต็มความสามารถ**

**เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับนายให้พร้อม**

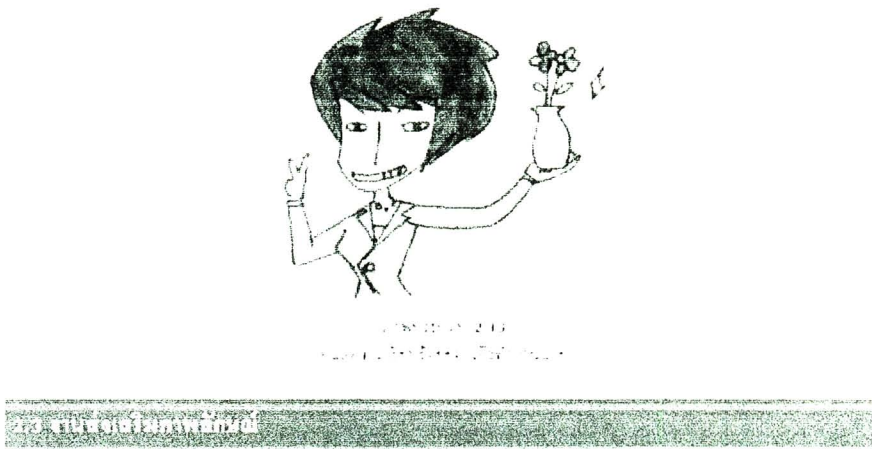
**ดูแลความเรียบร้อยของโต๊ะทำงานนาย**

**คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่นายทำอยู่หรือเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เดือนนายกันลืม**

**เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรตามลักษณะของงาน**

เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรตามลักษณะของงาน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายบุคคล เลขานุการอาจได้รับมอบหมายงานอื่น ๆ ให้ทำด้วย เช่น การจัดทำรายงานการผลิต รายงานยอดขาย รายงานการเงิน รายงานเรื่องพนักงานต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทเล็ก ๆ งานเลขานุการอาจต้องรวมถึงงานธุรการ งานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งานบัญชี งานจัดซื้อ หรืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คู่มืออบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่หน่วยงานต้องกร ระดับที่ 2



เป็นที่พูดกันทั่วไปว่า เลขานุการคือกระบอกเสียงนายทั้งทางตรงและทางอ้อม เลขานุการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของนาย ปฏิบัติและมีขั้นตอนกระบอกที่ส่งให้ให้นำนายมีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ทางตรงก็คืองานที่ออกจากโต๊ะนายถูกต้องเรียบร้อย มีความประณีต เมื่อมีประชุมนายก็จะประชุมตรงเวลา และได้เตรียมเอกสารทุกอย่างไว้พร้อมสำหรับการประชุม ทำให้นายเป็นที่น่าเชื่อถือทุกโอกาส ในทางอ้อมถ้าเลขานุการวางตัวได้เหมาะสมกับกาลเทศะและตำแหน่งหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับคำชมจากคนทั่วไป นายก็สบายใจ ในทางกลับกัน ถ้าเลขานุการคนใดถือตนว่าเป็นเลขานุการบริหาร เป็นผู้ทำงานเก่ง นายอาจจะไม่กล้าว่ากล่าวตักเตือน จึงวางตัวไม่เหมาะสม ทำตัวดูเหมือนจะใหญ่กว่านาย ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ จะทำให้ภาพลักษณ์ของผู้บริหารเสื่อมเสียไปได้

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรมีหน้าที่ของทุกคนในองค์กรหน้าที่โดยเฉพาะเป็นของนักประชาสัมพันธ์ แต่ถ้าองค์กรเป็นองค์กรเล็กๆ นั้น การสร้างภาพลักษณ์เป็นหน้าที่ของทุกคน และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เลขานุการนั้นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ และกลับมาติดต่อว่าธุรกรรมกับองค์กรของเราอีกต่อไป ในทางกลับกันหากภาพลักษณ์ไม่ดีแล้วลูกค้าก็ความไม่พอใจเมื่อหน้า ในที่สุดก็จะทำให้ธุรกิจไม่ประสบผลสำเร็จ ธุรกิจไม่สามารถอยู่ต่อไปได้



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำใช้จริงครั้งที่ 2



ภาพลักษณ์องค์กร  
คือสิ่งที่คนภายนอกมองเห็น

"The image of an organization is the perception of the organization based on what that organization says or does. Behind everything that an organization says and does are its members, so building the image of your organization will depend solely on what members you have."

ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของคนในองค์กรนั้นนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ ดังนั้นการจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สำเร็จมากน้อยเพียงไร จึงขึ้นอยู่กับองค์กรนั้นมีสมาชิกเป็นเช่นไร นั่นก็คือ หากองค์กรใด มีสมาชิกที่เข้มแข็ง มีผลงานเป็นที่ปรากฏเป็นรูปธรรม มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพเป็นที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรใดสมาชิกส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้รับการพัฒนา ไม่รู้ทิศทางเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้ผลงานออกมาไม่มีคุณภาพ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ศรัทธาและความร่วมมือจากประชาชน "ภาพลักษณ์" ขององค์กรย่อมตกต่ำกลายเป็น "ภาพลบ" ในที่สุด

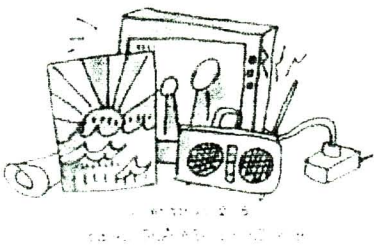
ในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้เห็นภาพได้ง่ายและชัดเจน จะยกตัวอย่างการสร้างภาพลักษณ์ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ง่าย กล่าวคือในยุคสมัยนี้ หลาย ๆ ธุรกิจ ต่างให้ความสำคัญและทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์ (Public Relation) หรือ PR กันมากขึ้น ถ้าไม่ทำและไม่รู้จัก PR ก็คงเป็นธุรกิจที่ไม่ทันสมัย แต่ยังมีอีกหลายธุรกิจ ที่ยังไม่ทราบว่าการ PR มีลักษณะและความสำคัญต่อการธุรกิจอย่างไร PR เป็นกิจกรรมหนึ่งของการส่งเสริมการตลาด หรือ Promotion ซึ่งเป็นกิจกรรมที่องค์กรหน่วยงาน หรือธุรกิจ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสื่อสารเชิงรุก ให้เกิดการรับรู้ รู้จัก ชื่นใจ



ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นำเข้าสู่โครงการ ระดับที่ 2

เกี่ยวกับตัวสินค้า บริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจหรือหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อ สินค้า ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมหลักดังต่อไปนี้ คือ

Advertising การโฆษณาสินค้า/บริการ ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่พวกเรารู้จักและพบเห็นจากสื่อที่หลากหลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ โฆษณาทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต पोสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายไฟวิ่ง/Moving Sing board ป้ายCut out ฯลฯ



Personal selling เป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าบริการ และจูงใจให้ซื้อสินค้าบริการโดยใช้พนักงานขาย หรือEC ซึ่งมักใช้กับสินค้าบริการที่มีราคาสูง หรือสินค้าบริการประเภทเทคโนโลยี หรือสินค้าบริการ ที่ต้องให้คำอธิบายใน รายละเอียดการใช้งาน ของตัวสินค้า



Sales Promotion เป็นกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจแก่กลุ่มลูกค้าในระยะเวลานั้นและเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการค้าปลีก แจก แคม ชิงโชค ให้คู่ปองและอื่น ๆ อีกมากมายที่คนไทยอย่างเรา ๆ ท่าน ๆ ต่างถูกอกถูกใจ ให้ความสนใจ บางทีแข่งขันกันเกือบไม่ทัน แต่อย่างไรก็ตามกิจกรรม

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชาวกรีนที่น่ายั่งยืน กิจกรรม เล่มที่ 2

การส่งเสริมการขาย Sales Promotion จัดขึ้นบ่อย ๆ ก็ไม่ผิด เพราะมันจะทำให้ภาพลักษณ์สินค้าในสายตา  
ลูกค้าลดลง

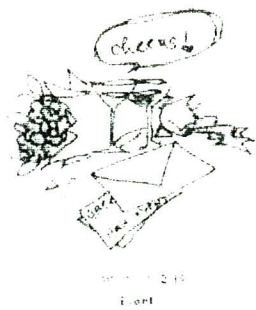


Public Relation หรือ PR เป็นการประชาสัมพันธ์กับนักข่าว สื่อสารมวลชนแขนงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น  
เป็นโทรทัศน์ หนังสือ-พิมพ์ วิทยุ เพื่อให้เขาเหล่านี้ นำข่าวของเราไปบอกเล่า เขียน ตีพิมพ์ ประกาศ  
ประชาสัมพันธ์เพื่อขยายผลต่อกับกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มลูกค้านั่นเอง



Event เป็นกิจกรรมพิเศษออกดีดัดคนบน และพบว่าธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการทำ Event มาก  
ขึ้น โดยจัด กิจกรรม ส่งเสริมการตลาดให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วม หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างกระแส โดย  
บูรณาการกิจกรรมการส่งเสริม- การตลาดที่กล่าวมาข้างต้นหลาย ๆ อย่างร่วมกัน

ชุดมีสื่ออบรมเพื่อพัฒนาศูนย์ของบุคลากรที่นายจ้างต้องการ ธีมที่ 2



ดังนั้นเพื่อการเป็นสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เสนาบุการจะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานของตน มุ่งสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตัวองค์กร ลักษณะธุรกิจและผลิตภัณฑ์ รู้ว่าใครคือคู่แข่งบริษัท และคู่แข่งเหล่านี้มีการเคลื่อนไหวในเชิงธุรกิจและผลิตภัณฑ์อย่างไร และที่สำคัญเสนาบุการจะต้องเป็นผู้เปิดกว้างพร้อมรับฟังและรับรู้อีกผู้คนที่ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับใช้ในการทำงานเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร นาย และตนเอง ความสามารถ (Competency) ที่จำเป็นและมีผลต่อการสร้างแบรนด์ให้องค์กร ได้แก่

- 1) ความรอบรู้ทางธุรกิจ (Business Acumen)
- 2) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)
- 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และ
- 4) การสร้างเครือข่าย (Networking)



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 2

การสร้างภาพลักษณ์นี้ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับบทบาทของเลขานุการในปัจจุบันและต่อเนื่องไปในอนาคต นั่นก็คือ การผลักดันให้ตนเองมีบทบาทของการสร้างแบรนด์ให้กับองค์กร มีบทบาทในการกระตุ้นให้บุคคลจากภายนอกและภายในองค์กรมีความรู้สึกที่ดี เกิดความภาคภูมิใจและความประทับใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งมีความปรารถนาที่สร้างผลงานได้ตามหรือดีกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

การสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร เช่น

- การต้อนรับผู้มาติดต่อ, การให้ข้อมูลข่าวสาร
- การรับ โทรศัพท์
- พฤติกรรมของเลขานุการและบุคลากรในองค์กร

การรับ-ต่อ โทรศัพท์ เลขานุการจะต้องใช้เวลาในการรับ-ต่อ โทรศัพท์วันละหลายสิบครั้ง ดังนั้นจะต้องใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ เตรียมตัวให้พร้อมเมื่อจะต่อโทรศัพท์ถึงใคร เมื่อเป็นฝ่ายรับโทรศัพท์ควรจะรับเมื่อจบครั้งที่สองเมื่อรับสายแล้วควรแสดงตัวให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ ด้วยมารยาทที่ดีควรจะถามอีกฝ่ายว่าสะดวกจะพูดหรือไม่ เพราะเขาอาจไม่สะดวกที่จะพูดในขณะนั้น นอกจากนี้ควรระวังน้ำเสียง ให้แสดงความเป็นมิตร เต็มใจที่จะพูด และฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจไปในเสียงด้วย เสนอให้ความช่วยเหลือตามสมควร ความประทับใจทางโทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าอีกฝ่ายพอใจแล้ว การติดต่อธุรกิจก็จะสะดวกรวดเร็ว และประสบความสำเร็จ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้นาย เช่น

- ไม่นินทานายลับหลังในแง่ลบ
- ความสะอาด ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา
- การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อกับนาย
- การไม่ละเมิดกฎระเบียบที่นายกำหนดขึ้น
- ทันท่วงทีเหตุการณ์ มีข้อมูลที่จำเป็น ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนายเสมอ
- เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของนาย ขอมรับผิดแทนนาย

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง เช่น

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- พัฒนาปรับปรุงงาน หาวิธีทำงานที่ใหม่และดี
- มีมารยาทดี สุภาพ และมีจิตใจดี
- ยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้งานจะหนักและเลวเวลานานปกติ
- ยินดีที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่
- ศึกษาวิธีการทำงานของนาย
- พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดูดี และแต่งกายให้ดูอยู่เสมอ รวมทั้งการวางตัวให้ถูกกาลเทศะ

- ไม่แสดงอำนาจ ถ้านายใหญ่ถือยำใหญ่ตามนาย

หน้าที่ของเลขานุการ

หน้าที่ของเลขานุการในทางทฤษฎีคือทำงานภายในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้แต่ในทางปฏิบัติ งานของเลขานุการแต่ละคนจะมากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง คือ

- ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้านาย ถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบงานมาก งานของเลขาก็จะมากตาม และระดับของเลขานุการก็จะสูงตามด้วย เช่น เลขานุการผู้บริหาร หรือเลขานุการอาวุโส ถ้าผู้บริหารอยู่ในระดับกลาง หรือระดับต้นงานรับผิดชอบก็จะน้อยกว่า เลขานุการก็จะอยู่ในระดับเลขานุการผู้ช่วย
- ความพอใจของเจ้านาย ผู้บริหารบางคนทำงานบางอย่างเอง เพราะไม่แน่ใจว่าเลขานุการจะทำได้ดี ถูกใจหรือไม่ บางคนเกรงใจเลขานุการ ไม่ค่อยกล้าใช้งาน หรือไม่เคยมีเลขานุการมาก่อน เลยใช้ไม่เป็น หรือไม่ไว้ใจ กลัวว่าเลขานุการจะไม่รักษาความลับ
- ความพร้อมของตัวเลขานุการเอง เลขานุการบางคนขาดทักษะในการปรับตัว ไม่พยายามเรียนรู้วิธีการทำงานและความพอใจของนาย ทำงานไม่ถูกใจ บางคนมีความสามารถดี แต่ขาดคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นเช่น ความขี้มั่นแหม่น โส โหวพริบ รู้จักแก้ปัญหา ทำให้นายไม่อยากใช้งาน เป็นต้น ถ้าเลขานุการคนไหนมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน บวกกับบุคลิกลักษณะเหมาะสม นายก็จะมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ เลขานุการผู้นั้น ก็จะได้แสดงความสามารถ ได้ฝึกฝน ได้เรียนรู้งาน ย่อมมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

สิ่งที่เลขานุการต้องทำนอกเหนือจากหน้าที่

งานในหน้าที่ของเลขานุการดังกล่าวข้างต้น เป็นงานที่เลขานุการต้องทำให้เห็นเป็นรูปธรรม ส่วนงานนอกเหนือจากนี้แล้ว เลขานุการที่ต้องการ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นต้องมีมุมมองที่กว้างขึ้น นั่นคือ ต้องสมมติตัวเองว่าหากไปนั่งเป็นผู้บริหารเองนั้น เจ้านายจะคาดหวังอะไรจากเลขานุการและลูกน้องคนอื่น ๆ บ้าง โดยปกติความคาดหวังของนายมาจากความคาดหวังของลูกค้ำหรือผู้ถือหุ้น ซึ่งก็คือ ความรวดเร็ว คุณภาพ กำไร ความพึงพอใจ ฉะนั้น เลขานุการต้องมุ่งความสนใจเรื่องเหล่านี้มากกว่าที่จะไปสนใจเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น นายพูดไม่เพราะ ไม่ยุติธรรม จุกจิกจู้จี้ ฯลฯ กล่าวคือ เลขานุการต้องหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำนิยม ของตนตัดสินนายจ้าง ไม่ควรคิดว่านายน่าจะเป็นอย่างนั้นหรืออย่างนี้ตามความพอใจของตนเอง สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล พื้นฐานที่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการเลี้ยงดู ครอบครัว สังคม การศึกษา ศาสนา เลขานุการไม่ควรเริ่มต้นด้วยการเอาตัวเองเป็นบรรทัดฐานแล้วไป



คาดหวังว่านายจ้างน่าจะเป็นอย่างที่ดีจนคาดหวัง เมื่อเป็นเช่นนี้ เลขานุการต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจนายจ้าง โดยเลขานุการควรสังเกตและถือปฏิบัติสิ่งเหล่านี้

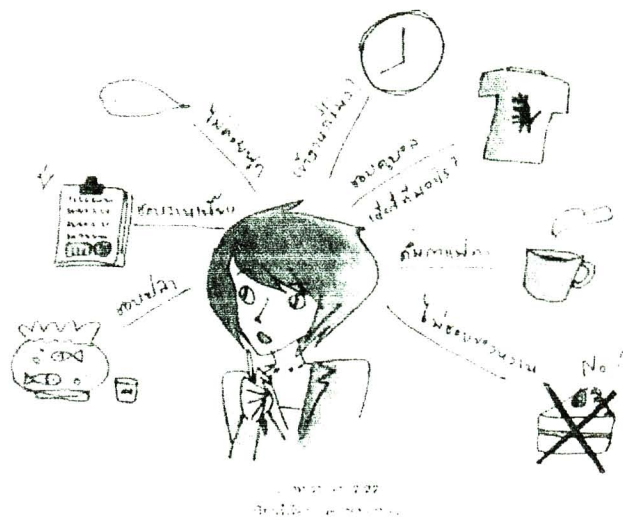
- การสังเกตการใช้เวลาของผู้บริหาร ว่าในแต่ละวันผู้บริหารของเรานั้นใช้เวลาอย่างไร เริ่มตั้งแต่การมาทำงาน มาเช้าหรือมาสาย ถ้าผู้บริหารมาเช้า เลขานุการก็ต้องมาเชื่อกว่า เพื่อมาเตรียมความเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน และวางแผนการทำงานกับผู้บริหารในแต่ละวัน
- การสังเกตวิธีการทำงานของผู้บริหาร เมื่อมาถึงที่ทำงานแล้ว เริ่มทำอะไรบ้าง ต้องการสิ่งใดบ้าง เช่น น้ำชา กาแฟ น้ำอุ่น หรือน้ำผลไม้ หรือต้องการความสงบเพื่อสวดมนต์ไหว้พระก่อนทำงาน หรือต้องการความเป็นส่วนตัวเพื่อเช็คความเรียบร้อยกับทางบ้าน หรือต้องการความเป็นส่วนตัวเมื่อใช้โทรศัพท์กับทางบ้าน หรือต้องการให้เลขานุการอยู่ด้วย เพื่อช่วยแก้ปัญหาเล็ก น้อย ๆ หรือเลขาคต้องเตรียมดอกไม้พวงมาลัย ไว้ให้ผู้บริหารไหว้พระ หรืออาจต้องการอยู่หนึ่ง ๆ เพื่อกิจงาน หรือเช็คอีเมล
- การสังเกตความพอใจและความสนใจของผู้บริหาร ด้วยการให้ความสนใจสิ่งที่คุณบริหารอ่าน ดู ฟัง หรือสอบถาม เช่น ผู้บริหารชอบฟังรายการวิทยุรายการใดขณะอยู่ในรถยนต์ ผู้บริหารชอบดูทีวีก่อนเริ่มงานหรือไม่ ถ้าดูชอบดูประเภทไหน สนใจกิจกรรมหรือกีฬาอะไร หากผู้บริหารเป็นคนชอบไปพักผ่อนต่างจังหวัด เลขานุการควรใส่ใจในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้บริหารสนใจเพื่อเป็นเพื่อนคุย หรือให้คำปรึกษา หรือแสดงความคิดเห็นแก่ผู้บริหารตามควร



- เรียนรู้นิสัยส่วนตัวของนาย นายจ้างเป็นอย่างไร ใจร้อน ใจเย็น ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ซึ่งเลขานุการต้องเรียนรู้เพื่อเราจะได้ไม่ทำอะไรให้ไม่ถูกต้องบ่อย ๆ หากเลขานุการจะต้องทั้งความเป็นตัวของตัวเล็กน้อย



- หรือปรับเปลี่ยนอย่าง เช่น หากนายจ้างเป็นคนใจร้อน เลขานุการอาจต้องปรับตัวให้พูดเร็วขึ้น หรือหากนายจ้างเป็นคนใจเย็น คุณต้องค่อย ๆ พูด ค่อย ๆ แสดงความคิดเห็น เป็นต้น
- เรียนรู้นิสัยการทำงานของนายจ้าง ว่าเป็นคนทำงานเร็ว ทำงานช้า ทำงานวินาทีสุดท้าย หรือทำงานเสร็จก่อนกำหนด ชอบให้แสดงความคิดเห็น หรือชอบให้ทำตามสั่ง ชอบแก้ไขงาน หรือเชื่อมือลูกน้อง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เลขานุการมีหน้าที่ศึกษา รวมถึงปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานของนายจ้าง เช่น หากนายจ้างเป็นคนชอบทำงานวินาทีสุดท้าย และชอบให้ทำตามสั่ง เลขานุการก็ต้องปรับตัวให้เป็นคนรับคำสั่งเร็ว ทำงานเร็ว และทวนคำสั่งทันทีที่ได้รับการสั่งงานเสร็จ เป็นต้น



- ศึกษาความต้องการของนายที่มีต่องานแต่ละชิ้นให้แน่ใจ เช่น งานชิ้นนี้ นายต้องการให้ติดต่อเพื่อสอบถามราคาเท่านั้น ก็ยังไม่ต้องไม่ต่อรองราคา หรืองานชิ้นนี้ นายต้องนำเข้าเสนอที่ประชุมตรงนี้ ก็อย่าลืมใช้เวลาให้นายตรวจสอบ แก้ไข และช้อมก่อนเข้าประชุมด้วย
- รายงานความก้าวหน้าของงานอยู่เสมอ โดยไม่ต้องรอให้อาน นายอาจกำหนดเส้นตายของงานเอาไว้แต่ เลขานุการก็ควรรายงานความก้าวหน้าของงานให้ทราบเสมอว่า ตอนนี้ทำอะไร ไปถึงไหนแล้ว และจะทำอะไรต่อไป สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ทำงานอย่างสบายใจ เพราะนายจะไม่มาตามถามงานด้วยเหตุที่เกรงว่าจะเสร็จไม่ทันกำหนด และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือ งานเสร็จแล้วก็รายงานว่าเสร็จแล้ว ผลเป็นอย่างไรบ้างอย่าถือว่าเสร็จแล้วก็แล้วกัน ไม่จำเป็นต้องบอกก็ได้อย่าลืมนายไม่รู้ด้วยว่างานนั้นเสร็จแล้วเขายังจะถือว่างานนี้อยู่ในความรับผิดชอบอยู่ แล้ววันใดวันหนึ่งก็อาจมาถามก็ได้ว่าเสร็จหรือยัง ดังนั้นทำงานเชิงรุกไว้ก่อน โดยไม่ต้องรอถามจะดีกว่า

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 2

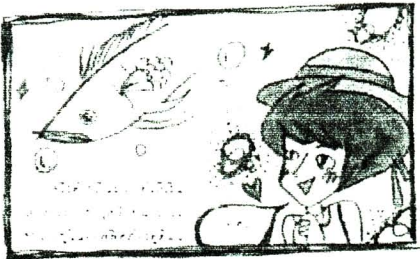
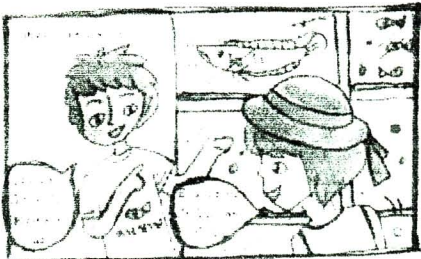
- ตรวจสอบงานให้ดีกว่าครั้งก่อน เลขานุการจะทำให้นายไว้วางใจได้มากขึ้นทุกวัน หากงานที่ส่งไปไม่มีจุดบกพร่องที่เกิดจากความผิดพลาดของคนทำงาน เช่น พิมพ์ผิดเอกสารไม่ครบ เป็นต้น
- จัดและทวนคำสั่งทุกครั้งที่เข้าไปปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสาร ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนั้น หากนักที่นายจ้างจะยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของเขา ดังนั้น เลขานุการต้องพยายามป้องกันความผิดพลาดนี้เสียก่อนด้วยการจด และทวน อีกทั้งถามเมื่อไม่แน่ใจว่าทำถูกต้องหรือไม่ หรือเปล่า อย่าทำไปทั้งที่ไม่แน่ใจเพราะจะทำให้งานมีโอกาสเสียได้มาก
- ชัดคำสั่งแน่น อย่าพยายามทำนอกเหนือจากคำสั่งนาย เช่น นายขอให้พิมพ์จดหมายนี้ด้วย Word ก็ได้โปรดอย่าพิมพ์ใน excel แม้ว่าเอกสารนั้นจะเป็นตารางก็ตาม ใครจะไปรู้ว่า นายอาจต้องการแก้ไขเองภายหลัง และนายก็ใช้โปรแกรม excel ไม่เป็น เรื่องแบบนี้ก็เกินไปได้ หากคิดว่าสิ่งที่ทำน่าจะดีกว่า ก่อนจะลงมือทำ ก็อย่าถามนายก่อนทำ ว่าทำอย่างนี้จะดีไหม ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้คุณทำงานได้ง่าย และไม่ต้องทำซ้ำซ้อนกับคนอื่นด้วย

บางคนอาจสงสัยว่าสิ่งเหล่านี้จะต้องรู้ไปทำไม อันที่จริงสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อที่จะได้รู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบอย่างไร เพื่อที่จะให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นสุข เมื่อมีความคุ้นเคยกันก็จะทำให้ปรับตัวให้ทำงานสอดคล้องกัน ทั้งการวางตัวและการทำงาน ทำให้นายพอใจ ไว้ใจ และเชื่อใจ ซึ่งเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ให้นายไม่อยากจะเปลี่ยนตัวเลขานุการ โดยไม่จำเป็น จึงเห็นได้ว่าบางบริษัทนั้นมีเลขานุการ อายุ 50-60 ปีอีกจำนวนมากที่ยังคงทำงานอยู่ และนายไม่อยากจะให้ออกด้วย ซึ่งเรื่องนี้ อาจารย์ภรณ์ วินิจฉัยกุล วิทยากรประจำสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ได้เคยเปรียบไว้ในหนังสือเลขานุการ แก่ เล่ากฤตย์ว่า “เลขานุการ เก่ง ๆ เหมือน Wine ขึ้นดี ยิ่งเก่า (แก่ประสบการณ์) ยิ่งดี”

๑ ภรณ์ วินิจฉัยกุล

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบงานของอบต.บึงนาราง จังหวัดพิจิตร เล่มที่ 2

เกมบทบาทที่พัฒนาเรื่องโจรสลัด



กิจกรรมบทบาทสมมติ

เรื่อง : บุคลิกภาพและลักษณะของเลขานุการ

เนื้อหา

- 1. บุคลิกภาพภายนอก
- 2. บุคลิกภาพภายใน
- 3. มารยาทในสังคมธุรกิจ
- 4. งานที่เลขามักจะพบเสมอ
- 5. บัญญัติสิบประการสำหรับเลขานุการที่ดี

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อให้สามารถบอกถึงการพัฒนาบุคลิกภาพได้
- 2. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องในเรื่องบุคลิกภาพได้
- 3. เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพได้

เลขานุการที่ประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากจะต้องมีความรู้และทักษะในการทำงานแล้ว จำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมอีกด้วย

บุคลิกภาพหรือบุคลิกลักษณะ (Personality) หมายถึงคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการแสดงออกทางพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก บุคลิกลักษณะทั่ว ๆ ไป ที่ได้แบ่งเป็น 2 ประเภทมีรายละเอียดดังนี้คือ

**บุคลิกภายนอก** เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วย ตา หู จมูก ลิ้นและกาย รูปร่างหน้าตา การพูด การวางตัว กิริยามารยาท ตลอดจนการแต่งกาย และการใช้เครื่องประดับต่าง ๆ

**บุคลิกภายใน** เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่สามารถศึกษาจากการมีความสัมพันธ์กันสะท้อนออกมาด้วยการกระทำ เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีสติปัญญาไหวพริบ ความเฉลียวฉลาด การมีอารมณ์ขัน ความยุติธรรม การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและความเชื่อมั่นในตัวเอง ความละเอียดรอบคอบ ความสะอาดเรียบร้อย เป็นต้น



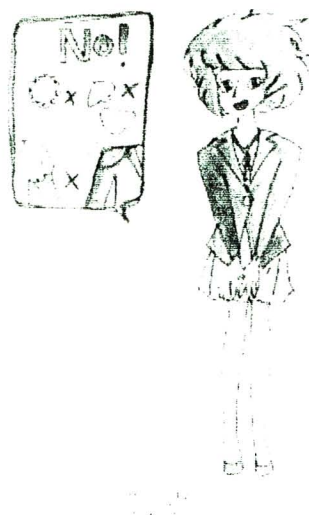
1.1 การแต่งกาย

การแต่งกายของเลขานุการสตรี

การแต่งกายดี (Good Grooming) คือผู้สามารถแต่งกายให้เหมาะสมกับตัวเอง เหมาะสมกับ โอกาส สถานที่ เพศและวัย โดยไม่ฟุ้งเฟ้อจนเกินกำลังทรัพย์ของตน การรู้จักแต่งกายเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของคน โดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับอาชีพเลขานุการ ยิ่งควรที่จะให้ความสนใจพิถีพิถัน เลือกสีส่น เลือกแบบ ให้เหมาะสม อย่างตามแฟชั่น รู้จักคัดแปลง การแต่งกายดีไปพิกต่อธุรกิจงานใด ๆ ก็ตาม ทำให้เรามีความเชื่อมั่นในตนเอง ฉะนั้น เลขานุการจะต้องหมั่นสำรวจตัวเอง ให้พบว่าตนเองมีส่วนดีในส่วนใดบ้าง ควรส่งเสริมให้คนอื่นรู้จักตรงจุดไหน และมีส่วนใดบกพร่องควรพรางไม่ให้เป็นที่สนใจ

เลขานุการต้องพบปะผู้มาติดต่ออยู่เสมอ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ดูดีและประทับใจผู้พบเห็น จึงควรแต่งกายให้ดูดีและเหมาะสมอยู่เสมอ สามารถเคลื่อนไหวได้คล่องตัวองว่องไว ชุดทำงานที่ดีไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง แต่ควรเป็นชุดที่ทำความสะอาดง่าย สีสันไม่จืดจาง ลวดลายไม่มากเกินไป เนื้อผ้าเหมาะสมแก่โอกาส แบบไม่ล้าสมัยเกินไป สามารถใช้ได้บ่อยครั้ง กระโปรงไม่ควรสั้นหรือยาวเกินไป ทำให้ไม่คล่องตัวในการทำงาน สวมถุงน่องที่สีเข้มกว่าผิวและไม่มีลวดลายจะทำให้ดูดีเรียบร้อย สวยงาม และทำให้อบอุ่นในสำนักงานที่มีอากาศเย็น ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ ต้องสวมรองเท้าหุ้มส้น สูงหรือต่ำตามความชอบหรือถนัดในระหว่างการทำงาน เครื่องประดับไม่ควรมีมากเกินไป ไม่ส่งเสียงในเวลาค่อยเคลื่อนไหว จะดูไม่มีมืออาชีพ

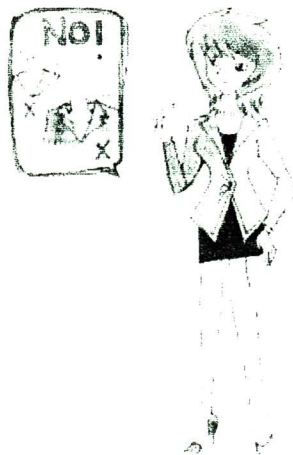
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำอ้างอิงต่อการเรียนรู้ 3



#### คนเดียวรูปร่างเล็ก

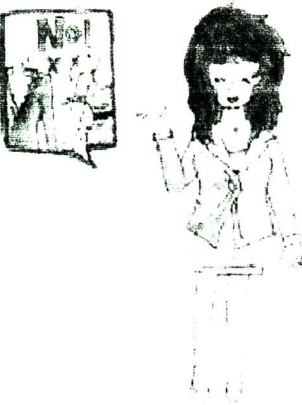
- ใส่เสื้อคอวี ถ้าเตี้ยมากไม่ควรสวมสร้อยคอ
- แบบเสื้อเรียบที่สุด โดยเฉพาะบริเวณอก อย่าเสริมไหล่เสื้อ
- หรือแขนพองที่หัวไหล่
- เขวเรียบ ถ้าจำเป็นต้องใส่เข็มขัด ให้ใช้เส้นเล็กมาก ๆ
- เลือกระโปรงชนิดปล่อยทิ้งแบบลำตัว
- ชายกระโปรงสั้นนิดหน่อย
- พยายามใช้ผ้าสีทึบ ๆ ถ้ามีลายหรือดอก ให้ใช้ลายเล็ก ๆ
- สวมรองเท้าส้นสูงเสมอ





คนสูง

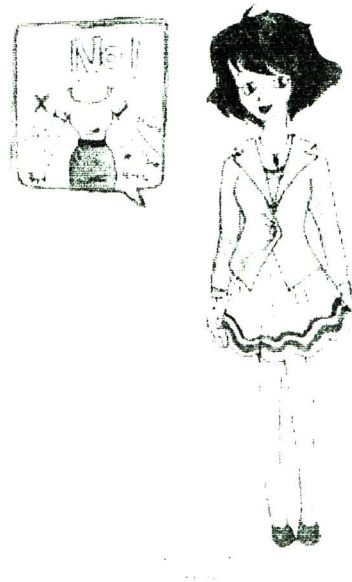
- อย่าออกแบบปกลี้นสูงเกินไป หรือปกกว้าง
- เน้นส่วนเอวให้เด่นชัดด้วยสีสด หรือเข็มขัด หรือผ้าพันเอว
- ใช้กระโปรงแบบสะโพก มีเสื้อตัวนอกยาวคลุมสะโพก
- ชายกระโปรงต่ำกว่าเข่า



คนอ้วน

- อย่าออกแบบปกลี้นสูง ใช้คอแหลม
- ใช้สีแก่ ๆ คด ๆ ถ้ามีลายให้ลายเล็ก แคบ สีเคี้ยวกันหมด
- ออกเอว แขน เรียบ ไม่สะกดตา ใช้เข็มขัดเส้นเล็กไม่สะกดตา
- ใช้ชุดคนละท่อน เสื้อปลอกหรือรอบเอว กระโปรงตรง
- อย่าใช้เสื้อตึงแนบตัว
- ชายกระโปรงต่ำกว่าเข่าเสมอ

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่น่ายำงำงค้ำองการ เถ่มที่ 3



#### คนยอม

- ตัวเลื้อยควรมีปกแบบล้าคย ถ้ามีปกใช้ปกกว้างมาก ๆ  
แขนสามส่วนคักว่าแขนสั้น
- อย่าใส่สุครีคตัว ผ้าลายขวางคักว่าผ้าลายยาว
- ใส่เลื้อยจับหรือพองส่วนอก
- บ้างส่วนเอวที่เล็กค้ำยผ้าคาคยว หรือเข็มขัดคณใหญ่ ๆ
- ให้ค้ำรื่องประค้ำบค้ำยค้ำอนข้าง ใหญ่ เช่น เข็มขัด เข็มกลัด ต่างหู
- ไม่จ้ำนเป็นค้ำองสวมรองเท้าไม่มีส้นเลมอไป

**การแต่งกายของเลขานุการชาย**

การแต่งกายของเลขานุการชาย

ไม่ยุ่งยากเหมือน

เลขานุการสตรี

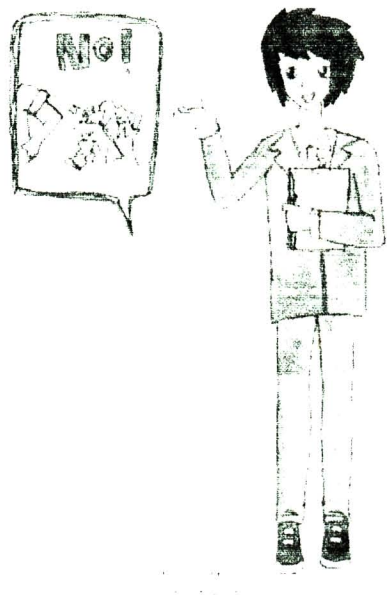
แต่อย่างไรก็ตาม

เลขานุการชาย

ควรคำนึงถึงเรื่องการแต่งกาย

ไว้ด้วยเหมือนกับคือ

- แต่งกายให้สุภาพ ขายเสื้ออยู่ในกางเกง
- ให้เรียบร้อย ติดกระดุมเสื้อทุกเม็ด
- ถ้าสวมเสื้อแขนยาวไม่ให้พับแขน
- ผูกเน็คไทให้เรียบร้อย
- ต้องระวังรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
- เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายอื่น ๆ
- ไม่มีคราบสกปรกปรากฏให้เห็น
- ไม่มีกลิ่น เสื้อผ้ารีดให้เรียบร้อย



นอกจากนี้ควรเลือกสีของเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับความเป็นชาย ชื่อหรือตัดเสื้อผ้าที่มีแบบของเสื้อผ้าเป็นชาย ไม่ตัดแบบสตรี เสื้อกางเกงไม่คับจนเกินไป จะดูน่าเชื่อถือและไม่คล่องตัวในการทำงาน สวมเสื้อผ้าไปงานพิธีต่าง ๆ แต่ให้ถูกต้องกับกาลเทศะของงานนั้น ๆ ใช้เครื่องประดับอื่น ให้เหมาะสมกับความเป็นชาย ไม่สวมสายสร้อยรูปร่างแบบผู้หญิง รองเท้าควรเป็น รองเท้าสวมแบบสุภาพ เน็คไทไม่ใหญ่เกินไป หรือเล็กมาก สีเน็คไทเข้ากับเสื้อผ้าไม่ให้ฉูดฉาด รูปร่างแบบสุภาพสตรี จะทำให้ลดค่าความนิยมให้กับตัวเอง ทรงผมควรจัดสั้นแบบทรงทรงเลขานุการชายพึงระลึกเสมอว่าต้องแต่งกายให้เรียบร้อยให้สมกับความเป็นชาย

**การแต่งหน้า**

สำหรับเลขานุการชายการแต่งหน้าไม่ใช่สิ่งจำเป็น แต่ปัจจุบันพบว่าผู้ชายจำนวนมากไม่น้อยพกแป้งเพื่อปกปิดความมันบนใบหน้า แต่ไม่ควรใช้ชนิดที่มีครีมรองพื้นหนา ๆ จะดูไม่ดี สำหรับเลขานุการสตรี การแต่งหน้าบ้างเล็กน้อยจะช่วยเสริมให้ใบหน้าดูดี ไม่ซีดซีดจนเกินไป แต่ถ้าแต่งหน้าเข้มเกินไป พอกแป้งมากเกินไปกลับจะเป็นสิ่งที่ทำลายบุคลิกภาพ ดูเป็นผู้ไม่มีรสนิยม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ธีมที่ 3



หลักเกณฑ์การแต่งหน้าควรคำนึงดังนี้

- การรู้จักรักษาความสะอาดของใบหน้าก่อนแต่งหน้าต้องล้างหน้าทำความสะอาดให้เรียบร้อยเสียก่อน ถ้าใบหน้าสกปรกไม่ควรใช้เครื่องสำอางทาบทับไป เพราะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงสกปรกให้หมักหมมมากยิ่งขึ้น
- การแต่งหน้าต้องให้เหมาะสมกับลักษณะใบหน้าของตน เพราะใบหน้าของคนเรามีลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น ใบหน้ารูปไข่ ใบหน้ากลม ใบหน้าเหลี่ยม เลขานุการมีใบหน้าที่ลักษณะใดก็ควรศึกษาวีธีแต่งหน้าเพื่อเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น
- การใช้เครื่องสำอางแต่งหน้าเพื่อเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น แต่ถ้าแต่งแล้วดูแย่งก็ไม่ควรแต่งดีกว่า
- การแต่งหน้าไปทำงานไม่ควรแต่งให้เข้มจัด เช่น รองพื้นหนามาก ทาขอบตาดำเกินไป ทาแก้มและปากแดงเกินไป เช่นนี้ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งที่จะแต่งหน้าในลักษณะนี้ไปทำงาน
- การเลือกเครื่องสำอางควรเลือกชนิดคุณภาพดีใช้แล้วไม่แพ้จนทำให้หน้าบวม หรือมีอาการผื่นคันอื่น ๆ เครื่องสำอางที่เก็บไว้นานจนเสื่อมคุณภาพไม่ควรนำมาใช้อย่างเด็ดขาด
- ผู้ที่อยู่ในวัยรุ่น แทบจะไม่ต้องใช้เครื่องสำอางมาบดบังความงามตามธรรมชาติของตน ซึ่งสวยงามอยู่แล้ว

การใช้เครื่องประดับของเลขานุการสตรี

โดยปกติแล้วการแต่งกายนั้น นอกจากเรื่องเสื้อผ้าแล้วยังต้องประกอบด้วยเครื่องประดับต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยเสริมให้การแต่งกายสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เครื่องประดับกายเหล่านี้ได้แก่ แว่นตา ต่างหู สร้อยคอ เข็มกลัดติดเสื้อ นาฬิกา กระเป๋า รองเท้า ฯลฯ เลขานุการควรยึดหลักในการใช้เครื่องประดับดังนี้

- รักษาความสะอาดของเครื่องประดับอยู่เสมอ แม้เครื่องประดับจะมีราคาแพงแต่ถ้าเจ้าของไม่รักษาให้สะอาด สิ่งของเหล่านั้นก็ดูไม่มีค่า
- เครื่องประดับต้องเหมาะสมเข้ากันได้กับเครื่องแต่งกาย ผู้สวมใส่ เวลา และ โอกาส เช่น แต่งชุดนักกีฬาแต่สวมรองเท้าส้นสูง
- ไม่ใช่เครื่องประดับมากไปจนดูรุงรัง เลือกซื้อเครื่องประดับที่จะใช้ได้หลายโอกาส

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 3



**การแสดงออกด้วยท่าทางและอิริยาบถ<sup>1</sup>**

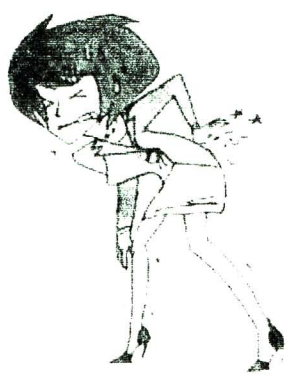
มารยาทนับเป็นองค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมชาติไทยมีเอกลักษณ์ประจำชาติ และนิมิต์ประกอบหลายอย่างซึ่งสามารถจำแนกได้ว่าเป็นคนไทย ชาติไทย เช่น ภาษา โบสถ์ พิธีกรรมบางอย่าง และมารยาทซึ่งสั่งสมมาหลายสมัย และสมควรถ่ายทอดให้เป็นมรดกส่งคมต่อไป ท่าทางและการเคลื่อนไหว การมีท่าทางที่คล่องแคล่วแข็งขัน น่าจะเป็นท่าทางที่ดี มีความเป็นผู้มีน้ำ บางคนมุ่งเน้นไปที่ท่าที่ภายนอก ว่าจะต้องเคลวคล่องงานสง่าทั้งวัน จึงอาจมีการเกร็งกล้ามเนื้อ กระตุกสันหลัง และเคลื่อนไหวอย่างผิดธรรมชาติ ได้ผลทางด้านความสง่า แต่มีผลร้ายทางสุขภาพหรือเปล่า เรื่องนี้เป็นสิ่งที่ต้องให้ความใส่ใจ ควรเรียนรู้การวางท่าทางให้ถูกวิธีเพื่อบุคลิกภาพและสุขภาพที่ดีในวันข้างหน้า

**การนั่ง**

การนั่งนั้นท่านั่งที่คิดมักทำให้มีอาการปวดหลัง วิธีแก้เริ่มจาก เวลานั่ง ถ้าตัวต้องตรง เก้าอี้ที่นั่ง เวลานั่งแล้วต้องรู้สึกสบาย และสมส่วน หัวเข่าจะงอโดยประมาณระหว่าง 90-105 องศา ถ้าต่ำไปให้หาที่วางเท้า เก้าอี้ต้องมีพนักพิงหลังรองรับ โดยความสูงต้องไม่ต่ำกว่าบริเวณกระดูกสะบัก แต่ถ้านั่งแล้วหลังไม่แตะพนักพิง ให้แก้ได้โดยหาหมอนอิงมาวางไว้ด้านหลัง เก้าอี้ต้องมีพนักวางแขน เพื่อช่วยรองรับข้อศอก

<sup>1</sup> อินทนิช อัครนนท์

รูปพิกัดบรรทัดเพื่อพัฒนา/บรรณระของเดชาบุตรที่บ้นยั้งคั้งการเล่มที่ 3

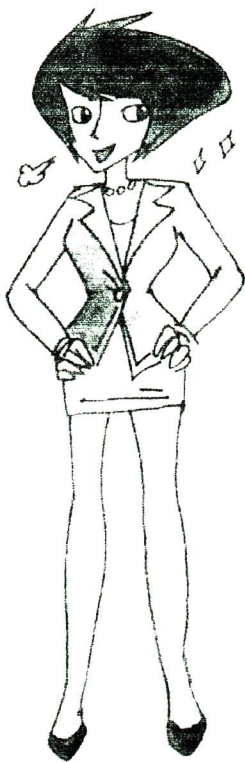


รูปพิกัดบรรทัดเพื่อพัฒนา/บรรณระของเดชาบุตรที่บ้นยั้งคั้งการเล่มที่ 3

**การยืน**  
การยืนนั้นต้องยืนตัวตรง คนที่ยืนตัวตรง ได้ลดน้ำหนักและมีโรคภัยและความสำคัญในตัวเสมอ โดยยืนให้ลำตัวตรง ส่วนสะโพก หน้าอก และศีรษะเป็นเส้นตรงแนวนอนเดียวกัน โดยมีกระดูกสันหลังเป็นแกนกลาง ยืนตรงทำจิตใจนิ่งหรือทำสมาธิเพียงเล็กน้อยอย่างจริงจัง อย่าพิศพาหรือเผลอ หรือปล่อยให้อีกยืน สะโพกยื่น หน้าอกควรยึดตรง ไม่ห่อไหล่ หลังไม่ห่อไม่งอรั้ง ไม่ยืนกอดคอ ไม่พันข้อม ไม่เอามือล้วงกระเป๋า กระโปรงหรือกางเกง เพราะอ้วนแล้วไม่สุภาพ หน้าท้องต้องกับ หายใจเข้าออกสบาย ๆ ปล่อยวางร่างกายให้เป็นธรรมชาติ



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการด้านจ้างต้องการ เสนอที่ 3



ภาพประกอบที่ 3.10  
คนที่เป็นตัวอย่างในเรื่องการจ้างงาน

การเงิน

การเดินนั้นต้องถ่วงน้ำหนักลงที่เท้าทั้งสองข้างเท่า ๆ กัน ถ้าตัวตั้งตรง ไม่ต้องเกร็ง ออกผายไหล่ผึ่งร่างกาย จะจัดความสมดุลได้เอง หากเราเหยียดตัวตั้งตรงและออกผายไหล่ผึ่ง ไม่ไหล่ห่อไหล่งอ เมื่อจะเริ่มเดิน ก้าวเท้าข้างใด ข้างหนึ่งไปข้างหน้า ถ้าตัวยังต้องตั้งตรงเช่นเดิม ผ่อนคลายร่างกายด้วยการโก้มตามตามสบาย แล่งของการก้าวอย่าง กว้างจนเกินไปเพราะอาจไปกระทบหรือปะทะกับคนอื่น ๆ ความกว้างของการก้าวก็ต้องพอเหมาะพอดีกับความยาว ของช่วงขา ขอล้ำเล็กน้อยเมื่อยกเท้าก้าว ตามองตรง และเพื่อให้ไม่เป็นผลร้ายกับกระดูกสันหลัง อย่าถือหรือหอบ ข้าวของพะรุงพะรัง อย่าสะพายกระเป๋าที่มีน้ำหนักมากจนเกินไป รองเท้าที่เลือกสวม ต้องไม่คับหรือหลวม หรือมี ส้นสูงจนมีผลต่อการทรงตัว ทำให้การทรงตัวไม่ดี

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศูนย์รวมของแรงงานที่นอกระบบจ้างการทำงาน ตอนที่ 3



ภาพแสดงท่าทาง  
การแต่งกายและการเดิน

การแต่งกายและการเดินที่ถูกต้องและเหมาะสม

จะส่งเสริมให้บุคลากรคิดคำนึงว่า “ไปทำงานเพราะเงิน คนงานเพราะแต่ง” ส่วนงานนี้มีความสำคัญ เพราะเสื้อผ้าเป็นภาษาทางกายอย่างหนึ่ง ที่เมื่อใครก็ตาม ได้พบเห็นเขาสามารถจะคิด จะรู้สึก หรือแปล เป็นความหมายต่างๆ ได้สารพัด อย่างน้อยที่สุด เสื้อผ้าจะบอกได้ว่าเราให้เกียรติตัวเองหรือไม่ ให้เกียรติ สถานที่ที่ไปหรือไม่ ให้เกียรติหน่วยงานหรือองค์กรที่สังกัดเพียงใด ดังนั้น เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายจะเป็นตัว ช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีขึ้นหรือแย่ลงได้ ดังนั้น การเลือกสวมใส่เสื้อผ้าจะต้องเลือกจาก

- เป็นตัวเองและมีสไตล์ที่เหมาะสม
- วาระและสถานที่ (ตามกาลเทศะ)
- สะอาด สุภาพ และสวยงาม

จุดมิกตอนรวมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำข้างเคียงการ ระดับที่ 3



ภาพประกอบ  
โดย: อาจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ชื่นโกสุม

การทักทาย

สิ่งแรกสำหรับการเริ่มต้นการทักทายคือ รอยยิ้มที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรก่อนที่จะกล่าวทักทายตามความเหมาะสมกับบุคคลและสถานที่ ซึ่งหัวใจของการยิ้มมีดังนี้

- จงทำตัวให้ผ่อนคลาย แสดงความเป็นมิตรและยื่นมือทำที่คงกล่าวด้วยรอยยิ้ม
- รอยยิ้มที่ใครก็อยากเห็นคือ รอยยิ้มที่จริงใจ
- รอยยิ้มที่ดีต้องเกิดจากการมองโลกในแง่ดี และความเบิกบานภายใน เพราะรอยยิ้มที่กลั่นมา จากความรู้สึกคงกล่าวจะดูเศร้าแรงสั่นและมึนตึ้นแก่ผู้พบเห็น
- รอยยิ้มเป็นภาษาทางกายที่ไม่ “มากเกินไป” ยิ้มด้วยความผ่อนคลาย ยิ้มด้วยใจสบาย ไม่มีความวิตกกังวลหรือกระวนกระวาย แต่จงยิ้มด้วยความเชื่อมั่น พึงระลึกไว้ว่ารอยยิ้มที่มอบออกถึงความจริงใจเป็นรอยยิ้มที่สร้างมิตรภาพน่าจดจำ และดึงดูดผู้คนให้มาที่สุค
- รอยยิ้มต้องเริ่มต้นจากความ เป็นมิตร เมื่อใดที่รู้สึกเป็นมิตรเกิดขึ้นจงสื่อสารออกมาเป็นรอยยิ้ม จงฝึกตนเองให้มีความเป็นมิตร และยิ้มออกมาเพื่อสร้างมิตรด้วยรอยยิ้มจากใจจริง

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำยจ้างต้องการ เล่มที่ 3



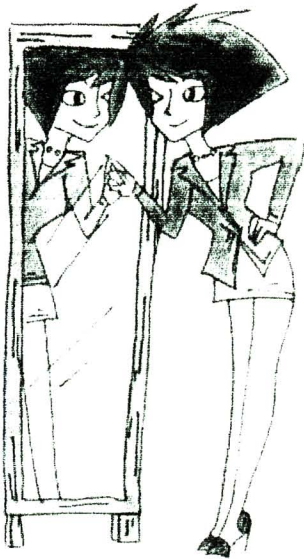
ภาพประกอบ 3.13  
การฝึกฝนและทบทวนความรู้ก่อนปฏิบัติ

วิธีสังเกตพฤติกรรม และท่วงท่าเพื่อปรับเปลี่ยนให้คุณมีบุคลิกที่ดี

ทำได้ง่าย ๆ โดยหากระจกเงาขนาดใหญ่ แนวตั้ง สี่เหลี่ยมผืนผ้าหรือกระจกเงาแบบมีขาตั้ง ตั้งไว้  
ด้านหน้าหรือฟิงผั่งไว้

- เดินจากจุดเริ่มต้น ไปหากระจกเงา และมองที่กระจกนั้น จะเห็นท่วงท่าของตัวเอง จุดที่ต้องแก้ไข
- ทำใจยอมรับว่าตัวตนของตัวเองเป็นแบบนี้ จะปรับเปลี่ยนอย่างไรมองเห็นจุดที่ควรปรับเปลี่ยนผ่านกระจกเงา
- หมั่นฝึกท่วงท่าและยอมปรับตัวเอง อาจจะต้องปรับให้ดูเหมาะสมและดูดียิ่ง ๆ ขึ้น
- กล้าแสดงออกในส่วนที่ไม่เคยเป็น และเคยชิน เพื่อความดูดี และบุคลิกใหม่ที่นำมาของ

“เวลามองตัวเองในกระจกเงาแล้วเห็นจุดบกพร่องที่ควรจะมีแก้ไข” บางครั้งเราเคยชินกับการที่  
เป็นแบบนี้มานาน หรืออาจจะเกิดจากกรรมพันธุ์ที่เราเติบโตมา เช่น ท่าเดินเหมือนพ่อ กิริยาท่าทางเหมือนแม่  
เป็นได้ทั้งหญิงและชาย พฤติกรรมในการเดิน การนั่ง การยืน ล้วนถูกปลูกฝังมาจากที่บ้าน



รูปที่ 3.1 การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นายจ้างต้องการ

สถานการณ์จะต้องติดต่อประสานงานทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์ ปัจจุบันการติดต่อธุรกิจโดยไม่เห็นหน้ากันมีมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารเจริญขึ้นมาก ประกอบกับการเร่งด่วนและการแข่งขันทางธุรกิจ เวลาเป็นสิ่งสำคัญและมีค่ามาก การใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องรู้จักพูดให้เกิดผลบวก รู้จักการเลือกคำพูดที่เหมาะสมกับผู้ที่เรากำลังคุย การไม่เห็นหน้าทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ง่าย ต้องระมัดระวังทั้งคำพูดและน้ำเสียง รวมทั้งระงับอารมณ์ของตนเองด้วย น้ำเสียงที่ไพเราะนุ่มนวลแต่ชัดเจนยั่วยุคำจริงใจ มีจังหวะการพูดที่ดี ทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจตั้งใจและประทับใจ มีเคล็ดลับในการพูดทางโทรศัพท์ให้น้ำเสียงนุ่มนวลคือ ขณะพูดโทรศัพท์ให้ยิ้มด้วย คู่สนทนาทางโทรศัพท์จะฟังว่าน้ำเสียงมีความอ่อนโยน

**3.2.1 การฝึกการฟัง**

บุคลิกภาพภายในนั้นคือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หรืออุปนิสัยใจคอที่มองไม่เห็น สัมผัสไม่ได้ แก้ไขได้ยาก แต่สามารถแก้ไขและพัฒนาได้หากมีความตั้งใจจริง อันได้แก่

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศรรณะของเลขานุการที่ราชวังต้องกร เล่มที่ 3

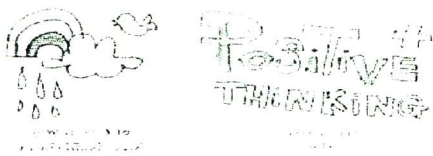


ความซื่อสัตย์รักษาความลับได้ดี

คำว่า เลขานุการหรือ “Secretary” แปลว่า ผู้รู้ความลับ เมื่อรู้แล้วต้องรักษาให้เป็นอย่างดี มิฉะนั้นก็ไม่สามารถจะเป็นเลขานุการที่ดีได้คือ เมื่อรู้แล้วต้องรักษาความลับไม่ให้รั่วไหล ซึ่งจะทำให้เป็นผลเสียหายต่อหน่วยงานและเจ้านาย และทำให้ตนเองไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจอีกด้วย เป็นจรรยาบรรณที่สำคัญของอาชีพเลขานุการ

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เลขานุการจำเป็นต้องพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ทุกคนสามารถก้าวหน้าด้วยการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วยการอ่าน ฟัง สังเกต ศึกษาพฤติกรรม และนำมาพิจารณาให้เหมาะสมกับงานของตน อีกทั้งต้องหัดมองในแง่บวกใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมาก่อนบ้าง จะทำให้ได้ความคิดใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้สามารถนำมาปรับใช้และพัฒนางานของตนได้



ทัศนคติที่ดี

ทัศนคติที่ดีในการมองงาน มองผู้อื่นและถึงแวดล้อมต่าง ๆ เป็นความจำเป็นอีกอย่างหนึ่งของเลขานุการ การมีทัศนคติที่ดีจะทำให้เรามีความเชื่อมั่น เป็นที่พอใจของผู้ที่ประสานงานด้วย งานก็จะราบรื่นและประสบความสำเร็จได้ง่าย การมองโลกในแง่ดี จะทำให้เรามีความสุข สมอ่สมทตลอดไป รังสรรค์ความคิดแจ่มใส

ความเชื่อมั่นในตนเอง

ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำสิ่งใดก็จะประสบความสำเร็จ เลขานุการคือ หน้าที่ความเชื่อมั่นในตนเอง เห็นจุดดีคือความสามารถ ของคนและพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป สะสมความสำเร็จแม้เพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ กล้าตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงานให้ลุล่วงไปอย่างเหมาะสม



**ความฉลาดและความมีไหวพริบ**

นางจ้างอยากได้เลขานุการที่ฉลาด หัวไว มีไหวพริบ เข้าใจอะไรได้ง่ายโดยไม่ต้องอธิบายมาก สามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการได้เร็วและถูกต้อง ฉลาดคิด และฉลาดทำ รู้ว่าอะไรควรทำไม่ควรทำ และควรทำเมื่อใด รู้จักตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

**ความละเอียดรอบคอบ**

เลขานุการมีหน้าที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้นาย ฉะนั้น งานทุกงานที่ออกไปจากโต๊ะนายต้องสะอาดเรียบร้อยและถูกต้องสวย

**ความฉลาดทางอารมณ์**

เลขานุการบางคนมีความสามารถสูง มีคุณสมบัติที่จำเป็น มีบุคลิกภาพภายนอกเหมาะสม แต่ขาดความฉลาดทางอารมณ์ ไม่อดทนต่อสิ่งแฉะฉ้อม ไม่สามารถข่มอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ไม่ก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร เลขานุการจำเป็นต้องรู้จักข่มอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองไม่แสดงความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจมากเกินไป ไม่แสดงสีหน้า ท่าทาง หรือคำพูดที่ไม่สุภาพให้คนอื่นเห็น ทุกคนมีอารมณ์หงุดหงิดด้วยกันทั้งนั้น โดยเฉพาะเมื่อเจอกับปัญหา หรืองานมากจนทำไม่ทัน หรือคนอื่นมาอารมณ์เสียใส่เรา จนทำให้เราเกิดความเครียดในการทำงาน

เพราะฉะนั้นเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อย่างนั้น เลขานุการจะต้องหาวิธีคลายเครียด โดยการเปลี่ยนอิริยาบถไปทำอย่างอื่นบ้าง เช่น ไปล้างหน้าล้างมือ คี้มกาแฟเดินไปหาเพื่อนที่อยู่คนละชั้น เพื่อเป็นการออกกำลังบ้าง แล้วค่อยกลับมาทำงานใหม่ จะทำให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่ถ้าเครียดบ่อย ๆ หรือเครียดระยะยาว ควรจะหาวิธีคลายเครียดที่นิยมใช้กันคือ การออกกำลังกาย หางานอดิเรกที่ชอบทำ หาเวลาพักผ่อนหย่อนใจ วางแผนไปเที่ยวทางไกลกับเพื่อนสนิท เข้าสมาคมหรือชมรมต่าง ๆ ที่ชอบ เช่น ทำอาหาร จัดดอกไม้ วาดรูป เป็นต้น จะเป็นวิธีคลายเครียดที่ดี และยังจะได้เพื่อนใหม่ ๆ ได้ความรู้เพิ่มเติม ได้ความสุขอีกด้วย



ภาพประกอบ 3.18  
ความฉลาดทางอารมณ์

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำช่วงโครงการ เล่มที่ 3

ความกระตือรือร้น

ความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และเหตุการณ์ที่น่าสนใจ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการของนาย รู้จักสังเกตและจดจำสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน และในการดำเนินชีวิต เมื่อเจ้านายถามหรือปริศนาก็สามารถให้คำตอบที่เหมาะสมได้ เสนาญการที่ดีเมื่อนายถามเรื่องใด ไม่ควรตอบว่าไม่ทราบ ไม่เคยสนใจ จำไม่ได้ ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่จริงจัง ๆ ก็ควรจะขอเวลาค้นหาข้อมูลให้ได้โดยเร็ว



ความจำ

งานในความรับผิดชอบของเลาญการมีมากมาย ต้องอาศัยทั้งจดและจำงานหลายอย่าง ถ้าลืมจะทำให้เสียหายมาก เช่น ลืมบอกนายเรื่องใดหมายทางโทรศัพท์ ลืมจัดเอกสารสำคัญให้นายสำหรับการประชุม เป็นต้น เาญการควรจะจำหน้า ชื่อ และเสียง ทางโทรศัพท์ของลูกค้าสำคัญ ๆ ได้ ในการต้อนรับลูกค้าสำคัญ ถ้าสามารถจำชื่อและข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับเขาได้ ลูกค้าจะยินดีและเกิดความประทับใจในการต้อนรับมากขึ้น การจดเรื่องต่าง ๆ ระหว่างทำงานในแต่ละวันเป็นการช่วยเตือนความจำที่ดี ทำให้ไม่หลงลืมแม้เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ช่วยให้เป็นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 3.20  
ความจำ

อารมณ์ขัน

การทำงานอาจจริงเอาจังเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าเคร่งเครียดจนเกินไปจะทำให้อ่อนล้าเร็ว สมองมีนางงทำงานไม่ได้ดีเท่าที่ควร ไม่ค่อยมีใครอยากติดต่อกับคนที่เคร่งเครียดตลอดเวลา อารมณ์ขันทำให้ผ่อนคลายทำงานทุกอย่างให้ดีที่สุด มองอะไรในแง่ดี คนที่มีอารมณ์ขัน มักจะมีหน้าตาขี้มยิ้ม มีความสุขในการทำงานเจ้านายทุกคนคงไม่ชอบเลขาฯ หน้าตาเครียดตลอดเวลา เลขาฯ ขี้มยิ้มน่าใช้งานมากกว่า ทำให้นายอารมณ์ดีไปด้วย เจ้านายบางท่านเวลาอารมณ์เครียดกับงาน จะโทรมาคุยกับเลขาฯ เพราะเลขาฯ มีอารมณ์ขันและมักจะมีเรื่องขำขันมาคุยให้นายหัวเราะและคลายเครียดได้นอกจากนี้เลขาฯ ที่มีอารมณ์ขัน ถึงงานจะยุ่งจะเยอะเพียงไหน ก็จะขี้มยิ้มได้เสมอทำให้ไม่เครียด



ภาพประกอบ 3.21  
อารมณ์ขันทำให้มีความสุข

ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน นอกจากจะต้องมีความรู้และความสามารถ และความชำนาญงานต่าง ๆ แล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้นั้นด้วย เพราะในการทำงานของเลขานุการ นอกจากจะต้องปรับตัวให้เข้ากับเจ้านายแล้ว ยังต้องอาศัยความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้อื่นด้วย ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้องและผู้ที่มีเราติดต่อบุคลากรงานด้วย บุคลิกที่ดีจะทำให้ผู้อื่น “ชอบและเชื่อ” ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เราก้าวหน้าและบรรลุความสำเร็จในการทำงาน

ไม่มีใครมีบุคลิกภาพดีพร้อม 100 เปอร์เซ็นต์ ทุกคนสามารถปรับปรุงบุคลิกของตนให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง

การปรับตัวเข้ากับสังคมและผู้อื่น

เลขานุการต้องไปร่วมงานในสังคมธุรกิจบ่อย ๆ บางครั้งอาจจะต้องไปกับเจ้านาย บางครั้งไปในนามของนายหรือของบริษัทฯ การไปร่วมงานต่าง ๆ ในสังคมธุรกิจ นอกจากการวางตัว กริยาท่าทางที่ถูกต้องแล้ว การแต่งกายที่เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าคุณแต่งกายได้เหมาะสมกับลักษณะงาน กลมกลืนกับผู้ไปร่วมงาน คุณจะ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นำจ้างผู้พิการ เล่มที่ 3

รู้สึกเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ถ้าคุณแค่หัวคิดแยกจากคนอื่น ๆ มาก เช่น ถอยเรียดด้านความจำเป็นหรือการระจอกที่สุดในงาน คุณจะรู้สึกเคอะเขินหรืออึดอัดจนหมดสนุก ถ้าคุณไม่ยอมอยู่ในภาวะอย่างนั้น เมื่อไปร่วมงานใด ๆ ถ้าไม่มีบอกรไว้ในบัตรเชิญ ควรจะศึกษารายละเอียดของงาน เช่น เวลาอะไร สถานที่ไหน โอกาสอะไร ใครเป็นคนจัด ถ้าคุณรู้รายละเอียดเหล่านี้พอสมควร คุณจะแต่งตัวได้อย่างเหมาะสม ถ้าไม่แน่ใจว่าจะแต่งตัวอย่างไรจึงจะเหมาะสม ควรจะแต่งตัวสุภาพ เรียบร้อยก่อนเข้างานไว้ก่อน เพราะจะทำให้กลมกลืนกับผู้อื่นได้ ง่าย การแต่งกายดีเหมาะสมถือเป็นการให้เกียรติเจ้าภาพด้วยมารยาทอื่นที่จำเป็นในวงการธุรกิจที่เลขาฯ ควรจะรู้



มารยาทในการต้อนรับ

คนเรามักจะตัดสินผู้อื่น (หรือสิ่งที่คิดต่อ) จากการพบกันครั้งแรก ถ้าเกิดความรู้สึกประทับใจก็อยากจะติดต่อหรือทำความรู้จักให้มากขึ้น ฉะนั้นหลายๆ ที่ดี จะต้องทำให้ผู้ที่พบปะเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ การต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม กริยาท่าทางสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้อื่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาติดต่อผู้ที่มาติดต่อหรือขอพบเจ้านายมักจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือเป็นผู้ที่มีความสำคัญหลายๆ จะต้องให้การต้อนรับที่ดีและเหมาะสม นอกจากสีหน้ายิ้มแย้มแล้วควรลุกขึ้นต้อนรับ หรือทำความเคารพ กล่าวเชิญและนำไปยังห้องรับแขก พร้อมทั้งจัดหาเครื่องดื่มมารับรองด้วย ถ้าต้องรออาจจะต้องจัดหาหนังสือพิมพ์หรือวารสารต่างๆ ให้อ่านฆ่าเวลา หรืออาจชวนแขกสนทนาด้วยเรื่องทั่ว ๆ ไป ตามความเหมาะสม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบรรณารักษ์ของสถานบริการพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 3



มารยาทในการแนะนำ

ถือเป็นมารยาทที่ดีจะต้องแนะนำให้ผู้ที่ยังไม่เคยพบกันได้รู้จักกัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจหรือในงานสังคม เพราะในงานสังคม จะ ไม่คุยกันถ้ายังไม่ได้รับการแนะนำอย่างเป็นทางการ (บางแห่งอาจจะแนะนำตนเอง ในกรณีที่ไม่มีคนคลี่สามารถแนะนำให้) ในการแนะนำมีหลักง่าย ๆ ว่า

- พาผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าไปหาผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า หรือพาน้อยไปหาผู้ใหญ่ เช่น พาเพื่อนไปพบผู้จัดการ
- พาผู้ชายไปหาผู้หญิง (ถ้ามีอาวุโสระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน) เช่น พาคุณสมบัติ(พนักงานคอมพิวเตอร์) ไปพบคุณสุภา (เลขาฯ)

เมื่อช่วยแนะนำ ให้ย่อยชื่อผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า หรือผู้ที่เราควรให้เกียรติมากกว่า เช่น “ท่านอธิบดีคะ คิฉันขอแนะนำคุณมารศรีคะ” และต่อด้วย “คุณมารศรีคะ ท่านอธิบดีคะ” พร้อมกับแนะนำเล็กน้อยเกี่ยวกับผู้นั้น เช่น ท่านอธิบดีกรม เป็นเจ้านายคิฉันคะ” คุณมารศรีทำงานเป็นเลขาฯ ที่บริษัทเอ มาร์เก็ตติ้ง เป็นเพื่อนน้องสาวคิฉันคะ” ในกรณีของชาย – หญิง อาจใกล้เคียงกัน ให้ช่วยแนะนำฝ่ายหญิงก่อน เช่น “คุณมารศรีคะ ขอแนะนำคุณสมศรีคะ” พร้อมทั้งเกริ่นเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับผู้นั้น เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รู้จักอีกฝ่ายบ้าง จะได้นำมาเป็นเรื่องคุยกันต่อไปได้

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 3



**มารยาทในการแสดงความเคารพ**

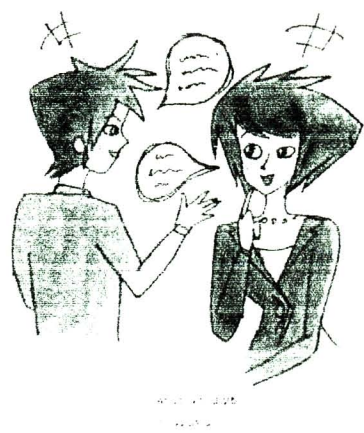
โดยทั่วไปเมื่อได้รับการแนะนำให้รู้จักกับใคร คุณควรที่จะสวัสดีและยิ้ม พร้อมกับกล่าวคำทักทาย ถ้าอาวุโสกว่าควรทำความเคารพด้วยการไหว้ ถ้าอาวุโสกว่ามาก ควรจะไหว้ด้วยความอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ถ้าเป็นชาวต่างชาตินิยมสั่นมือ พร้อมทั้งองศา และยิ้มพร้อมกล่าวคำทักทายตามประเพณีนิยม ชาวญี่ปุ่นนิยมการโค้งคำนับ ก็ควรจะโค้งคำนับตอบสวัสดี เพื่อเป็นการให้เกียรติประเพณีของเขา นอกจากนี้ การนั่ง ยืน เดิน ร่วมกับคู่อาวุโสกว่า ควรจะปฏิบัติด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นการให้เกียรติและแสดงความเคารพ

**มารยาทในการสนทนา**

หลังจากได้รับการแนะนำให้เป็นที่ยูู้จักกันแล้ว ควรที่จะหาเรื่องสนทนาต่อเพื่อให้อีกฝ่ายไม่ขัดเขิน โดยการคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น คติภพที่มีชื่อเสียงของบริษัทของเขา (ถ้าคุณรู้จัก) เรื่องสถิติเรื่องกีฬา คนครี หรือเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจของคนทั่วไป แต่ไม่ควรจะคุยเรื่องการเมืองหรือศาสนากับคนที่เพิ่งรู้จักกัน อาจจะนำไปสู่ความเห็นขัดกัน จะทำให้เสียเพื่อนใหม่ไปได้ ถ้าคุณอยากจะให้การสนทนาต่อเนื่องไปสักระยะหนึ่ง คุณอาจจะใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นบ้าง จะทำให้ได้รู้จักอีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น ทั้งความคิดและความพอใจ ระหว่างสนทนา ควรเขี่ยชื่อผู้สนทนาบ่อย ๆ นอกจากอีกฝ่ายจะพอใจแล้ว ยังจะทำให้คุณจำชื่อเขาได้ดีขึ้นระหว่างสนทนาควรระมัดระวังกิริยาท่าทาง ถ้าเป็นการยืนสนทนา 2 คน ควรมีระยะห่างพอสมควร ถ้ายืนใกล้เกินไป อีกฝ่ายอาจจะอึดอัด ถ้ายืนคุยเป็นกลุ่ม ควรให้ทุกคนได้เห็นหน้ากัน และเปิดโอกาสให้ได้คุยกันทุกคน ไม่ผูกขาดพูดคุยคนเดียว ทำให้คนอื่นเกิดความเบื่อหน่าย ไม่พูดขัดคอ ถึงแม้จะไม่เห็นด้วย ควรหาคำพูดที่นุ่มนวลเพื่อแสดงความคิดเห็น



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่น่ายังคงการ เล่นที่ 3



**มารยาททางวัฒนธรรมและประเพณี**

ถ้าเลขานุการทำงานในบริษัทข้ามชาติหรือต้องติดต่อกับบริษัทต่างชาติอยู่เสมอ เลขานุการควรศึกษาประเพณีและวัฒนธรรมของเขาพอสมควรเพื่อจะได้ปฏิบัติต่อเขาได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นการให้เกียรติ มารยาทสากลเป็นหลักที่ใช้ได้ทั่วไป แต่บางประเทศอาจจะมีวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่างออกไป เช่น มารยาทในการรับประทานอาหาร การแต่งกาย การทักทาย การให้ของขวัญ เป็นต้น



**มารยาทในการไปงานเลี้ยงทางธุรกิจ**

เลขานุการอาจจะต้องไปร่วมงานทางธุรกิจ อาจจะต้องไปร่วมงานของลูกค้าพร้อมกับนายเป็นบางครั้งตามความจำเป็น งานที่จะต้องไปอาจจะเป็นงานของบริษัทตนเอง หรืองานของบริษัทลูกค้าหรือผู้หุ้นเคย เลขานุการจำเป็นต้องเรียนรู้มารยาทที่ถูกต้องเหมาะสมในการไปงานต่าง ๆ ที่ค่อนข้างจะเป็นพิธีการ (Formal) เพื่อที่จะได้วางตัวเหมาะสม โดยไม่เคอะเขิน ทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นอชจ้างคือการ เล่มที่ 3

เจ้านาย ทุกคนอยากได้เลขานุการที่รู้จักรายาทและมีการวางตัวที่ถูกต้องเหมาะสม เช่น ในการนั่งรถไปกับนาย ถ้ามีคนขับ เลขานุการก็นั่งข้างหน้า (นอกจากนายจะบอกให้นั่งด้านหลัง)

การนั่งรถไปกับแขกก็เช่นกัน เลขานุการก็ต้องนั่งข้างหน้าควรจะดูแลให้แขกขึ้นนั่งให้เรียบร้อยก่อน โดยเฉพาะถ้ามีแขกหลายคน อาจใช้รถหลายคันหรือรถตู้ ในการนั่งรถตู้ ผู้อาวุโสน้อยกว่า จะขึ้นก่อนเพื่อนั่งด้านในสุด (เลขานุการควรเป็นผู้เชิญ)

การเดินกับแขก เลขานุการควรเดินด้านซ้ายมือ ถ้าเลขานุการนำแขกไปยังห้องรับรอง หรือนำไปชมโรงงาน เลขานุการควรเดินนำหน้าเล็กน้อย เวลาส่งเดินเอียงไปทางเบื้องหลัง ถ้าใช้ลิฟท์เลขานุการก็จะต้องเป็นผู้กดลิฟท์ให้แขกเข้าก่อน (คนที่เข้าก่อนควรเดินเข้าไปยืนด้านในสุด) เลขานุการควรขอให้แขกออกจากลิฟท์ก่อนหมดก่อน การเข้า – ออก ประตูสำนักงาน (ถ้าไม่มีคนคอย ปิค – เป็ค) เลขานุการต้องเป็นผู้เปิดประตูให้แขกออกก่อน



เมื่อมีแขกมาพบเจ้านาย ถ้าเป็นผู้อาวุโสกว่าให้ลุกขึ้นยืนต้อนรับ ทำความเคารพหรือสวัสดีมือแล้วแต่กรณี ถ้าอาวุโสมากหรือเป็นบุคคลสำคัญ เลขานุการควรจะลงมาต้อนรับที่หน้าประตูสำนักงานหรือที่จอดรถ และนำไปห้องรับรองหรือห้องประชุม

ในการนั่งคุยกับแขก เลขานุการไม่ควรทำตัวสบายเกินไป ไม่นั่งพิงพนักหรือเท้าแขนทั้ง 2 ข้าง ควรนั่งพิงงขอบเก้าอี้ และหันหน้าไปทางผู้ที่เรากำลังคุย การยืนคุยกับแขกควรทำทางเรียบร้อย สำรวม ให้ความสนใจและมองหน้าคู่สนทนา รวมทั้งการพูดคุยที่เหมาะสม จะเป็นมารยาทน่าดูและเป็นที่ชื่นชมของผู้ที่พบเห็น

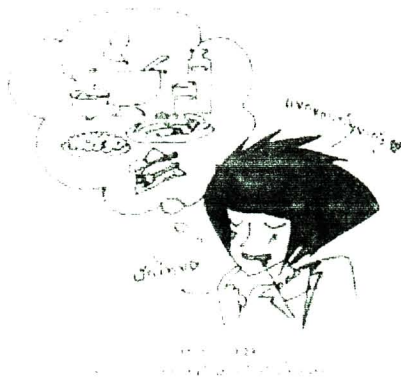


การร่วมรับประทานอาหารกลางวันกับแขกของบริษัท (BUSINESS LUNCHEON)

ถ้าบริษัทเป็นฝ่ายเชิญเลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดเตรียมเรื่องสถานที่และอาหารที่เหมาะสม ตาม ความสำคัญและธรรมเนียม (ถ้าทราบ) ของผู้ที่ถูกเชิญบางครั้งนายอาจจะแนะนำ หรือเลขานุการ อาจจะ ต้อง พิจารณาเองทั้งหมด แต่ถ้ารับประทานอาหารพร้อมกับการปรึกษาทางธุรกิจ นายมักจะให้เลขานุการไป ร่วมงานด้วยเพื่อร่วมรับฟังและจดจำสิ่งสำคัญ ๆ ที่สนทนากัน และมาสรุปให้นายทราบภายหลัง

การจัดที่นั่งรับประทานอาหาร ถ้าเป็นโต๊ะกลม นายควรจะนั่งในมุมที่ดีที่สุด แยกอาวูโสสูงสุดจะ นั่งขวามือของนาย ถ้าเป็นโต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า และมีแขกหลายคนนายอาจจะนั่งหัวโต๊ะด้านข้าง แยกอาวูโส สุดจะนั่งขวามือของนาย ถ้าไม่มีเส้นทางความถนัดนักนายอาจจะสั่งให้เลขานุการร่วมโต๊ะที่ไม่ห่างจากโต๊ะที่ไม่ ห่างจากโต๊ะของนายมากพอที่จะได้ยินหรือส่งมทวลาณายมือก หรือต้องการให้ช่วยเหลือสิ่งใด

เลขานุการควรจะรู้จักกับอาหาร หรือสถานที่ที่เหมาะสม ทั้งจัดเลี้ยงแขกหรือลูกค้าบริษัทไว้หลายๆ แห่ง เมื่อต้องการจะได้นำมาใช้ได้ทันที ควรจดจำรายละเอียดเกี่ยวกับแขกที่ต้องจัดเลี้ยงบ่อย ๆ ว่าชอบ หรือไม่ชอบอะไร เช่น ชอบอาหารไทย ต้มยำกุ้ง ผักไทย หมี่กรอบ ชอบผลไม้ทุกอย่าง นอกจากทุเรียน เป็น ต้น หรือแขกประทับใจในสถานที่ใด เป็นพิเศษ จะทำให้ง่ายในการจัดเลี้ยง ครั้งต่อไปให้ประทับใจ แยก เหล่านั้น เพราะบ่อยครั้งในการเลี้ยงมีการตกลงทางธุรกิจ ด้วยจะทำให้การเจรจาต่าง ๆ ราบรื่น ซึ่งเลขานุการ มีส่วนช่วยได้อย่างมาก



งานเลี้ยงแบบค็อกเทลปาร์ตี้ในธุรกิจ (COCKTAIL PARTY)

เป็นการเลี้ยงรับรอง เลี้ยงสังสรรค์ หรือแสดงความยินดีเช่น กรบรอบปีบริษัท เปิดตัวสินค้าใหม่ ยอดขายทะลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ฉลองรางวัลต่าง ๆ เป็นต้น จะจัดในระหว่างเวลา 18:00-20:00 น. หรือ 18:30-20:30 น. ถ้าเป็นฝ่ายถูกเชิญไม่ควรไปถึงงานเลี้ยงก่อนเวลา เพราะเจ้าภาพอาจจะยังไม่พร้อม และควรกลับก่อนเวลาเล็กน้อย เมื่อไปถึงงานทักทายเจ้าภาพ และแยกไปสังสรรค์กับแขกอื่น ๆ ไม่ควรเกาะอยู่กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ควรจะเดินไปทักทายผู้อื่น ได้เพื่อนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น



งานเลี้ยงอาหารค่ำแบบบุฟเฟ้ (BUFFET)

เป็นการเลี้ยงแบบช่วยตัวเอง เลือกรับประทานอาหารได้ตามความพอใจ เป็นที่นิยมกันเพราะสะดวก และสามารถเพิ่มหรือลดจำนวนแขกได้ง่าย แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับบัตรเชิญจะต้องตอบให้เจ้าภาพได้ทราบด้วยว่าจะไปร่วมงานได้หรือไม่ได้ ถือว่าเป็นมารยาทที่ดี เพื่อเจ้าภาพได้ทราบจำนวนแขกที่จะมาและจะได้จัดอาหารได้เหมาะสม

ในงานเลี้ยงแบบบุฟเฟ้ สิ่งที่ต้องระวัง คือ แย่งกันตัก ไม่เข้าแถวให้เป็นระเบียบ ตักอาหารมากเกินไปจนรับประทานไม่หมด บ้างก็หิวมาก บ้างก็ใจดีตักเผื่อเพื่อน บ้างก็อายที่จะเดินไปตักหลาย ๆ เทือก เมื่อทานไม่หมดก็จะเหลือไว้ในจานมากมาย เป็นภาพที่ไม่น่าดูอย่างยิ่ง อีกทั้งอาจจะทำให้อาหารที่โต๊ะหมดเร็วขึ้น ทำให้คนมาทีหลังไม่มีอาหาร จริง ๆ แล้วมารยาทที่ถูกต้อง ควรจะตักทีละน้อยตามลำดับ อาหารหวาน – หวาน จะเดินไปตักก็ครั้งก็ได้ไม่ถือว่าเป็นการเสียมารยาท เช่น ตักซูป หรือ ออเคิฟก่อนแล้วจึงตักจานหลัก อย่างละเล็กละน้อยตามความพอใจ หลังจากนั้นจึงตักของหวานหรือผลไม้

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอสังหาริมทรัพย์



**การเลี้ยงอาหารแบบไต้หวัน บางบริษัทนิยมเลี้ยงแบบไต้หวัน**

เนื่องจากเป็นอาหารที่คนส่วนมากชอบรับประทานและสะดวกในการจัดหา เป็นมารยาทที่ดีที่ควรใช้  
ช้อนกลางตักอาหารทุกอย่าง ไม่ควรใช้ช้อนหรือตะเกียบของคน ตักพอสมควร ให้คนอื่น ๆ ได้รับประทานบ้าง  
เศษอาหารที่ไม่ต้องการ ไม่ควรวางบนโต๊ะ มักจะมีให้เห็นเป็นประจำ ถ้าจำเป็นต้องใส่กระดาษเช็ดมือ แล้ววางไว้  
ข้างจานจะดีกว่า



งานเลี้ยงอาหารค่ำแบบตั้งโต๊ะ (SIT-DOWN DINER) <sup>2</sup>

มักจะเป็นงานเลี้ยงอย่างเป็นทางการ ถ้าเป็นพิธีการมากเรียกว่า Banquet อาหารจัดไว้เป็นชุด 4-5 อย่างหรืออาจจะมากกว่านั้นก็ได้พร้อมเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร และแก้วสำหรับเครื่องดื่ม จัดวางตามลำดับ ของอาหารที่จะนำมาเสิร์ฟ

ในการรับประทานอาหารหยิบเครื่องมือเครื่องใช้จากด้านนอกเข้ามาด้านในแก้วเครื่องดื่มอยู่ด้านบนขวามือจานขนมปังอยู่ด้านซ้ายมือ ใช้มือขวามือจับเป็นช้อนเล็กพอคำ ทาเนย แล้วจึงหยิบรับประทานอาหาร ไม่ยกขึ้นกัดทั้งชิ้น (และไม่นำขนมปังมาจิ้มรูปด้วย) ถ้าไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติได้ถูกต้อง ควรสังเกตดูคนข้างเคียงหรือเจ้าภาพและทำตามถ้าทำเครื่องใช้ตกไม่ต้องหยิบกลับขึ้นมาให้ขอใหม่จากบริกร



ในงานเลี้ยงรับรองที่เป็นพิธีกร จะมีแขกผู้มีเกียรติ หรืออวยพรคู่บ่าวสาว ด้วยมารยาทคุณควรจะหยุดสนทนาหรือการรับประทานอาหารชั่วครู่ ลุกขึ้นยืนและหันหน้าไปทางผู้กล่าวอวยพร พร้อมตั้งใจฟัง และรวบอวยพรด้วย โดยถือแก้วอยู่ในมือ (จะเป็นเหล้า ไวน์ หรือเครื่องดื่มอื่น ๆ ก็ได้) ระคนอก เมื่อผู้กล่าวอวยพรจบลงให้ชูแก้วขึ้นระดับจมูก พร้อมจิบน้ำเล็กน้อย แล้วจึงนั่งลง

งานเลี้ยงอาหารค่ำแบบนั่งโต๊ะ มักจะเป็นงานค่อนข้างจะเป็นพิธีการ ควรจะศึกษารายละเอียดของสูตรก่อนไปร่วมงาน ในบัตรเชิญมักจะระบุไว้ นอกจากวันเวลาและสถานที่แล้ว จะระบุว่าจะทำอะไรเพื่อเป็นเกียรติแก่ใคร และระบุการแต่งกายไว้ด้วย คุณจะได้แต่งกายได้เหมาะสมพร้อมกับวางตัวได้ถูกต้อง ถ้าไม่แน่ใจอาจสอบถามเพิ่มเติมจากผู้เชิญได้ เมื่อคุณได้รับเชิญเป็นมารยาทที่จำเป็นอย่างหนึ่งที่จะต้องตอบบัตรเชิญถ้าคุณบัตรด้านซ้ายจะมีคำว่า R S V P ถ้ามีคำว่า Regrets only หมายความว่าถ้าไปไม่ได้-โปรดตอบ

<sup>2</sup> ภรณ์ วิจิตรกุล



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการมีนัยจ้างโครงการ เล่มที่ 3

คุณจะต้องตอบไปว่าจะไปร่วมงานได้หรือไม่ เพื่อเจ้าภาพจะได้จัดเตรียมอาหาร โดยเฉพาะที่นั่งของผู้มาร่วมงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานภาพ ถ้าเป็นงานสำคัญ จะมีการจัดวางชื่อแขกไว้ตามที่นั่งด้วย มักจะสลับชายและหญิง แยกอาวุโสหรือผู้มีเกียรติสูงสุดจะนั่งข้างขวามือเจ้าภาพ

เพื่อที่จะให้เลขานุการทราบถึงคุณสมบัติส่วนตัวว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือไม่ มีอะไรบ้างที่ต้องพิจารณาปรับปรุงให้คุณสมบัติส่วนตัวเหมาะสมกับงานที่ทำ ควรจะยึดอาชีพเลขานุการต่อไปหรือควรจะหันเหไปประกอบอาชีพอย่างอื่น จึงได้มีแบบทดสอบเพื่อประเมินค่าคุณสมบัติของเลขานุการเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยคะแนนที่กำหนดให้ตามตารางการประเมินนี้สูงสุด 100 คะแนน ประกอบด้วย คะแนนด้านบวก ด้านลบ และคะแนนเป็นกลาง (+4, +2, 0, - 2, - 4) เมื่อให้คะแนนครบทุกข้อแล้ว ถ้าได้คะแนนเฉลี่ยเป็น 0, - 2 หรือ - 4 ต้องปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น<sup>3</sup>

<sup>3</sup> พงศ์ สุวรรณธาดา

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 3

| ลักษณะคุณสมบัติ                                    | คะแนน |
|----------------------------------------------------|-------|
| 1. ลักษณะท่าทางรูปร่างหน้าตา (Personal Appearance) |       |
| 1.1 รสนิยมในการแต่งกาย (Taste in Dress)            |       |
| ก. มีรสนิยมในการแต่งตัวดีตลอด                      | + 4   |
| ข. ส่วนมากมีรสนิยมในการแต่งตัวดี                   | + 2   |
| ค. การแต่งกายเป็นไปตามปกติ                         | 0     |
| ง. บางครั้งแต่งกายไม่ค่อยดีนัก                     | - 2   |
| จ. ไม่ค่อยพึงพิงในการแต่งกาย                       | - 4   |
| 1.2 ความสะอาดเรียบร้อย (Cleanliness and Neatness)  |       |
| ก. สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบตลอดเวลา               | + 4   |
| ข. ส่วนมากจะสะอาดเรียบร้อย                         | + 2   |
| ค. ปกติจะสะอาดเรียบร้อย                            | 0     |
| ง. บางครั้งจะไม่ค่อยสะอาด                          | - 2   |
| จ. ขาดความเอาใจใส่และไม่ค่อยสะอาดเป็นส่วนมาก       | - 4   |
| 1.3 สุขภาพ (Health)                                |       |
| ก. ปกติไม่เคยลางานเพราะเจ็บป่วยเลย                 | + 4   |
| ข. สุขภาพสมบูรณ์ดี                                 | + 2   |
| ค. มีการลางานเพราะป่วยบ้างแต่ไม่บ่อย               | 0     |
| ง. บางครั้งก็เจ็บป่วยมีผลต่องานอยู่บ้าง            | - 2   |
| จ. สุขภาพไม่ค่อยสมบูรณ์ ปฏิบัติงานไม่ได้เต็มที่    | - 4   |
| 1.4 ความอดทน (Stamina)                             |       |
| ก. กำลังกายดีไม่เหน็ดเหนื่อยในการทำงาน             | + 4   |
| ข. ปกติกระปรี้กระเปร่ากระฉับกระเฉงว่องไว           | + 2   |
| ค. พอที่จะทำงานได้เรื่อย ๆ                         | 0     |
| ง. เหน็ดเหนื่อยบ้างในการทำงานบางอย่าง              | - 2   |
| จ. เหน็ดเหนื่อยง่ายไม่ว่าทำงานชนิดใด               | - 4   |
| 1.5 การวางตัว (Poise)                              |       |
| ก. วางตัวดีสม่ำเสมอ                                | + 4   |
| ข. ส่วนใหญ่วางตัวดี                                | + 2   |
| ค. วางตัวปกติ                                      | 0     |
| ง. ไม่ค่อยระมัดระวังและชอบกระทบคนอื่น              | - 2   |
| จ. ขี้เขลางค์ ตื่นกลัว ขี้อาย บางครั้งก้าวร้าว     | - 4   |

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 3

| ลักษณะคุณสมบัติ                                   | คะแนน |
|---------------------------------------------------|-------|
| 1.6 ท่าทางการยืน (Posture)                        |       |
| ก. สง่างามทั้งการยืน นั่ง เดิน จนเป็นนิสัย        | + 4   |
| ข. ท่าทางการยืนเป็นส่วนใหญ่                       | + 2   |
| ค. ปกติเป็นไปอย่างเรียบ ๆ ไม่มีลักษณะเด่นพิเศษ    | 0     |
| ง. บางครั้งมีการแสดงท่าทางการยืนไม่เหมาะสม        | - 2   |
| จ. ค่อนข้างจะไม่เรียบร้อยนัก                      | - 4   |
| 2. บุคลิกลักษณะ (Personality)                     |       |
| 2.1 ความคิดริเริ่ม (Initiative)                   |       |
| ก. มีความคิดริเริ่มและนำคนอื่นเห็นด้วย            | + 4   |
| ข. ทำงานสำเร็จจากความคิดริเริ่มของตนเอง           | + 2   |
| ค. ทำงานสำเร็จ โดยได้รับคำแนะนำเพียงเล็กน้อย      | 0     |
| ง. มีความคิดริเริ่มอยู่บ้างแต่ก็จะไม่มีคนเห็นด้วย | - 2   |
| จ. ไม่เคยแสดงความคิดริเริ่มออกมาเลย               | - 4   |
| 2.2 ความแนบเนียน (Tact)                           |       |
| ก. จลตและกลมกลืนกับทุกเหตุการณ์                   | + 4   |
| ข. ส่วนมากมักจะปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ได้         | + 2   |
| ค. เป็นไปตามปกติ                                  | 0     |
| ง. บางครั้งพูดหรือกระทำผิดในบางอย่าง              | - 2   |
| จ. ใจเร็วขาดความแนบเนียนที่ควรจะเป็น              | - 4   |
| 2.3 น้ำเสียงในการพูด (Voice and Speech)           |       |
| ก. ชัดเจน แจ่มใส น้ำฟัง เลือกใช้คำพูดได้ดี        | + 4   |
| ข. ส่วนใหญ่จะเลือกใช้คำพูดที่ดี น้ำเสียงชัดเจน    | + 2   |
| ค. น้ำเสียงและการพูดอยู่ในระดับดี                 | 0     |
| ง. ไม่ค่อยชัดเจน บางครั้งใช้คำพูดไม่เหมาะสม       | - 2   |
| จ. น้ำเสียงไม่นุ่มนวลชวนฟัง ส่วนมากใช้คำพูดผิด    | - 4   |
| 2.4 ทัศนคติทางสังคม (Social Attitude)             |       |
| ก. ปฏิบัติการกลมกลืนกับคนทุกกลุ่ม                 | + 4   |
| ข. ส่วนมากทำงานร่วมกับคนอื่นได้                   | + 2   |
| ค. รับฟังเหตุผลคนอื่น และทำงานร่วมกันได้          | 0     |
| ง. นาน ๆ ครั้งถึงจะแสดงความเห็น                   | - 2   |
| จ. ชอบทำงานคนเดียวและมักเป็นปฏิปักษ์กับคนอื่น     | - 4   |



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการมีนัยดังต้องการ เล่มที่ 3

| ลักษณะคุณสมบัติ                                                             | คะแนน |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2.5 การแสดงออก (Expression)                                                 |       |
| ก. ทุกครั้งที่แสดงออก เปิดเผย ชัดเจน ไม่ปิดบังซ่อนเร้น                      | + 4   |
| ข. ส่วนมากมีการแสดงออกอย่างเปิดเผย                                          | + 2   |
| ค. แสดงออกตามปกติวิสัย                                                      | 0     |
| ง. มักจะไม่ค่อยแสดงออกบ่อยครั้งนัก                                          | - 2   |
| จ. ไม่มีการแสดงออกอย่างชัดเจน                                               | - 4   |
| 2.6 กิริยามารยาท (Manner)                                                   |       |
| ก. เป็นไปตามธรรมชาติ                                                        | + 4   |
| ข. กิริยามารยาทเป็นที่พอใจของเพื่อนฝูง                                      | + 2   |
| ค. กิริยามารยาทเป็นไปอย่างเหมาะสม                                           | 0     |
| ง. บางครั้งไม่ค่อยสุภาพ                                                     | - 2   |
| จ. กิริยามารยาทไม่ดี หยวนคาย ก้าวร้าว                                       | - 4   |
| 3. ความปรารถนาริยทางสมองความคิด (Mental Alertness)                          |       |
| 3.1 เกี่ยวกับคำแนะนำทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษร (Oral or Written Instruction) |       |
| ก. เข้าใจคำแนะนำอย่างรวดเร็วถูกต้อง                                         | + 4   |
| ข. ปกติเข้าใจคำแนะนำที่ยาก ๆ                                                | + 2   |
| ค. ปฏิบัติตามคำแนะนำต่าง ๆ ได้ดี                                            | 0     |
| ง. เข้าใจคำแนะนำต่าง ๆ ผิดบ่อย ๆ                                            | - 2   |
| จ. เข้าใจคำแนะนำผิดและลืมนอยู่เสมอ                                          | - 4   |
| 3.2 การตัดสินใจ (Judgments)                                                 |       |
| ก. มีการตัดสินใจได้ดีในทุกโอกาส                                             | + 4   |
| ข. ตัดสินใจถูกและมีเหตุผล                                                   | + 2   |
| ค. ตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาธรรมดาได้                                          | 0     |
| ง. มีแนวโน้มในการตัดสินใจไม่ค่อยถูกต้องอยู่บ้าง                             | - 2   |
| จ. ตัดสินใจผิดพลาดอยู่บ่อย ๆ                                                | - 4   |
| 3.3 ทักษะทางคุณค่าของงาน (Sense of Value)                                   | + 4   |
| ก. ถือว่างานทุกประเภทมีความสำคัญเท่ากัน                                     | + 2   |
| ข. เอาใจใส่ในงานทุกประเภทเป็นอย่างดี                                        | 0     |
| ค. แยกงานได้ตามลำดับความสำคัญ                                               | - 2   |
| ง. สับสนในการแยกความสำคัญของงานออกจากกัน                                    | - 4   |
| จ. เสียเวลาเอาใจใส่งานที่ไม่สำคัญ                                           |       |

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำข้างต้องการ เล่มที่ 3

| ลักษณะคุณสมบัติ                                                   | คะแนน |
|-------------------------------------------------------------------|-------|
| 3.4 ความฉับพลันของการแสดงออกทางความคิด (Speed of Mental Reaction) |       |
| ก. ใช้ความคิดได้ถูกต้อง ฉับพลันทันท่วงที                          | + 4   |
| ข. แสดงความคิดออกมาได้รวดเร็ว                                     | + 2   |
| ค. ความเร็วของแนวความคิดอยู่ในระดับกลาง ๆ                         | 0     |
| ง. บางครั้งแนวความคิดแสดงออกมาไม่ทันเหตุการณ์                     | - 2   |
| จ. แนวความคิดเฉื่อยชาและส่วนมากมักไม่ถูกต้อง                      | - 4   |
| 4. ความน่าไว้วางใจ ( Dependability)                               |       |
| 4.1 ความตรงต่อเวลา (Puncuality)                                   | + 4   |
| ก. ตรงเวลาเสมอทั้งการนัดหมายและการทำงาน                           | + 2   |
| ข. นาน ๆ ครั้งผิดเวลานัดหมาย แต่งานเสร็จตรงเวลา                   | 0     |
| ค. ผิดเวลานัดหมายบ่อย ๆ แต่งานก็เสร็จตามกำหนด                     | - 2   |
| ง. งานในหน้าที่มักเสร็จช้ากว่ากำหนด                               | - 4   |
| จ. ผิดเวลาเป็นนิสัย งานล่าช้ากว่ากำหนดเป็นประจำ                   |       |
| 4.2 ความมุ่งมั่น (Persistence)                                    |       |
| ก. มุ่งมั่นในการทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย.                    | + 4   |
| ข. นาน ๆ ครั้งจึงจะปฏิเสธงานที่ยากมาก ๆ                           | + 2   |
| ค. มีความมานะพยายามในระดับกลาง ๆ                                  | 0     |
| ง. ปล่องงานที่ยาก ๆ ค้างไว้ก่อน ไม่ทำให้เสร็จ                     | - 2   |
| จ. ต้องเตือนให้ทำงานในหน้าที่อยู่บ่อย ๆ                           | - 4   |
| 4.3 ความกระตือรือร้น (Ambition)                                   |       |
| ก. อยากทำงานใหม่ที่ท้าทายความสามารถเสมอ                           | + 4   |
| ข. ทำงานด้วยความเต็มใจและให้สำเร็จโดยเร็ว                         | + 2   |
| ค. ทำงานได้อย่างสมบูรณ์แต่ต้องอาศัยคำแนะนำ                        | 0     |
| ง. ต้องการแรงกระตุ้นจึงจะทำงานได้ผลดี                             | - 2   |
| จ. ขาดความกระตือรือร้น                                            | - 4   |
| 4.4 ความซื่อสัตย์จงรักภักดี (Loyalty)                             |       |
| ก. ทำงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นของตน                                | + 4   |
| ข. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ                  | + 2   |
| ค. ทำงานจนถึงเวลาปิดทำการ แต่ไม่เร่งรีบ                           | 0     |
| ง. บางครั้งมีพฤติกรรมน่าสงสัยในความซื่อสัตย์                      | - 2   |
| จ. ให้ความสนใจงานน้อยมาก                                          | - 4   |

| ลักษณะคุณสมบัติ                                          | คะแนน |
|----------------------------------------------------------|-------|
| <b>5. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability)</b> |       |
| 5.1 ปริมาณของงานที่ทำ (Volume of work)                   | + 4   |
| ก. ผลงานมีปริมาณมากและเป็นที่ยอมรับ                      | + 2   |
| ข. ผลงานเหนือระดับเฉลี่ย                                 | 0     |
| ค. ผลงานอยู่ในระดับกลาง ๆ                                | - 2   |
| ง. ผลงานค่อนข้างต่ำกว่าค่ากลาง                           | - 4   |
| จ. ผลงานต่ำมาก                                           |       |
| 5.2 คุณภาพของงาน (Quality of Work)                       | + 4   |
| ก. มีประสิทธิภาพและเกือบไม่มีข้อผิดพลาดเลย               | + 2   |
| ข. คุณภาพงานเหนือระดับเฉลี่ย                             | 0     |
| ค. อยู่ในระดับกลาง ๆ ข้อผิดพลาดสำคัญ ๆ เกือบไม่มี        | - 2   |
| ง. ต่ำกว่าระดับเฉลี่ยมีข้อผิดพลาดที่สำคัญอยู่บ้าง        | - 4   |
| จ. ผิดพลาดเป็นประจำในสาระสำคัญ                           |       |
| 5.3 การจัดองค์ประกอบของงาน (Organization of work)        |       |
| ก. จัดงานเป็นระเบียบและใช้ระบบงานที่ถูกต้อง              | + 4   |
| ข. ส่วนมากจัดงานมีระเบียบแบบแผน                          | + 2   |
| ค. มีนิสัยทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย                      | 0     |
| ง. ไม่ค่อยมีระบบในการทำงาน                               | - 2   |
| จ. ส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการจัดระบบงาน                | - 4   |
| 5.4 การทำงานร่วมกัน (Teamwork)                           |       |
| ก. ให้ความร่วมมือประสานงานเป็นอย่างดี                    | + 4   |
| ข. ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี                              | + 2   |
| ค. ให้ความร่วมมือในระดับกลาง ๆ                           | 0     |
| ง. บางครั้งไม่ค่อยให้ความร่วมมือ                         | - 2   |
| จ. ส่วนมากไม่ให้ความร่วมมือ                              | - 4   |
| 5.5 การคิดค้นหาวิธีปฏิบัติงานที่ดี (Resourcefulness)     |       |
| ก. ค้นหาวิธีปฏิบัติและแก้ปัญหาการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ      | + 4   |
| ข. พยายามค้นหาวิธีปฏิบัติงานใหม่ ๆ                       | + 2   |
| ค. หาทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้เหมาะสม                   | 0     |
| ง. ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการหาทางแก้ปัญหา                 | - 2   |
| จ. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าผิดพลาดบ่อย ๆ                        | - 4   |



จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นายจ้างต้องการ ตอนที่ 3

5) ไม่ควรชวนเพื่อนมาคุย หรือมาร่วมนั่งรับประทานอาหารว่างในที่ทำงาน เพราะที่ทำงานทุกแห่งเป็นองค์กรธุรกิจ ไม่ใช่ที่นัดพบ และไม่ใช่สถานที่สาธารณะซึ่งใครจะไปมาได้ตลอดเวลา เชาวนการต้องให้ความสนใจต่อหน้าที่ การมาทำงานไม่การมาพักผ่อน การชวนเพื่อนฝูงมาในที่ทำงานโดยไม่จำเป็น หรือการนัดเพื่อนฝูงมานั่งคอย เพื่อจะออกไปรับประทานอาหารนอกสถานที่ทำงานด้วยกัน เป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ (Thou Shall Not Ask Friends in for Tea.)

6) ไม่แสดงความเบื่อหน่ายในการทำงาน เชาวนการต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และทำด้วยความตั้งใจ รักษาอารมณ์ให้แจ่มใสอยู่เสมอ พยายามอดทนในกรณีที่ไม่พอใจสิ่งใด ๆ ไม่แสดงความจนเฉียวหรือ โกรธเคืองเพื่อนร่วมงาน ออกมาให้เห็นในสีหน้า พยายามวางเฉยต่อเหตุการณ์ที่อยู่รอบ ๆ ด้าน การปฏิบัติงานนั้นแม้เป็นการปฏิบัติงานที่ซ้ำ ๆ ก็ควรมุ่งเอาใจใส่จดจ่ออยู่กับงานให้สำเร็จดูต่างไปด้วยความเรียบร้อย ดูถูกต้องประณีต (Thou Shall Not Look Bored.)

7) จะต้องมีความสุขใส ร่าเริง เข้มแข็ง อยู่ตลอดเวลา เชาวนการจะต้องสดและใหม่อยู่เสมอ การใช้เครื่องสำอางหรือน้ำหอมกลิ่นไม่รุนแรงเพียงเล็กน้อย ก็อาจจะช่วยเสริมบุคลิกขึ้นมาได้ อย่าทำตนเป็นคนอมโรค แสดงสีหน้าซื่อเซียวคล้ายกับคนป่วยหนัก จะสร้างทัศนคติไม่ดีให้กับผู้พบเห็น ต้องระวังสุขภาพให้สมบูรณ์ ออกกำลังกายสม่ำเสมอให้ร่างกายแข็งแรงคู่ใจ (Thou Shall Smell Sweetly but Not Sickly.)



8) อย่าสูบบุหรี่ ขณะที่ผู้บังคับบัญชากำลังสั่งงาน การสูบบุหรี่มิได้เป็นข้อห้ามสำหรับเชาวนการ แต่ต้องสูบนในที่ที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ได้ ในที่ที่จัดไว้ให้เป็นการเฉพาะ (Thou Shall Not Smoke during Dictation.)



จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวรรณะ ของเลขานุการที่บมจ.วังทองกร เดิมที่ 3

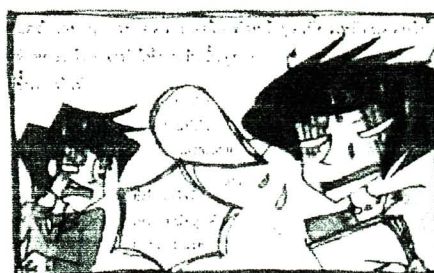
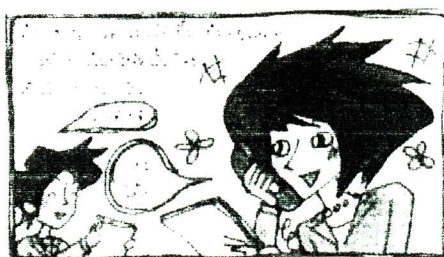
- 9) จงมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง เป็นทนายแก่ต่างให้กับผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่ถูกคดีภายนอกอยู่ถึงนายจ้างในทางที่ดี ขกข่องผู้บังคับบัญชาในบางครั้งบางคราวตามแต่โอกาสอำนวย ไม่นำเรื่องของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานไปเปิดเผย (Thou Shall Be Loyal)
- 10) อย่าตกหลุมรักผู้บังคับบัญชา โดยทั่ว ๆ ไปแล้วถือเป็นสิ่งไม่สมควรอย่างยิ่ง ซื่อเท็จจริงมีไม่น้อยที่นายจ้างกับเลขานุการแต่งงานกัน ในกรณีที่ต่างฝ่ายต่างเป็น โสค ก็ไม่มีข้อครหา แต่ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีครอบครัวอยู่แล้ว เป็นพฤติกรรมที่ไม่ควรประพฤติอย่างซึ่ง หากแต่งงานกันอยู่ก่อนและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นเลขานุการของอีกฝ่ายหนึ่ง ก็ถือเป็นข้อบกพร่อง (Thou Shall Not Fall in Love with the Boss.)



ถ้าเรารู้จักเวลาเป็นอย่างดีว่า ในแต่ละชั่วโมง แต่ละวัน หรือในสัปดาห์ เวลาใดที่ประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เราก็จะสามารถวางแผนได้ว่าเวลาใดที่ควรทำงานหนักไหน เวลาใดที่ควรประชุมวางแผนงานเวลาใดควรจะนัดหมายกับลูกค้า วันไหนที่เราควรออกจากบ้านเร็วกว่าปกติแล้วไม่เจอรถติด การบริหารเวลาของเราก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่

นางสาวเสาวนีย์ นาม



KAN 2016

จบแล้วใครจะไป right??

บันทึก 4 การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร

เนื้อหา

- 1. การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร
- 2. การเขียนสุนทรพจน์
- 3. การกล่าวคำต้อนรับ
- 4. การกล่าวคำแสดงความยินดี
- 5. การกล่าวคำขอบคุณ
- 6. การกล่าวคำเปิดงาน
- 7. การกล่าวคำให้โอวาท

วัตถุประสงค์

- 1. เพิ่มพูนความรู้ภาษาไทยที่มีอยู่เดิม
- 2. ปฏิบัติการพูดและเขียนภาษาไทยเชิงธุรกิจได้
- 3. เพิ่มทักษะและแนวทางในการเขียนเพื่อการสื่อสารอย่างเหมาะสม
- 4. สามารถเขียนภาษาไทยเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องอาศัยความคล่องตัว คิดไว ทำไว ทั้งยังต้องรู้จักรู้ใจเจ้านายเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถเป็นผู้คิดให้กับเจ้านายได้ ไม่ใช่เพียงชงกาแฟ อย่างเลขาสัมัยก่อนอีกต่อไปแล้ว

นอกจากนั้น งานเขียนของคุณ ไม่ได้ส่งผลต่อตัวของตัวเลขานุการเท่านั้นแต่ยังสะท้อนถึงเจ้านายของคุณ หากเลขานุการเขียนแล้วสื่อสารไม่รู้เรื่อง เขาก็อาจตำหนิไปถึงเจ้านาย หรือผู้จัดการด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารและเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ คุณควรรู้วิธีการเขียนที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

การเขียนเพื่อการสื่อสารในองค์กร

- **ใช้ฟอนต์ให้เหมาะสม** ควรเลือกใช้ฟอนต์ที่อ่านง่าย สบายตาและเหมาะกับวัตถุประสงค์ ฟอนต์บางชนิดเหมาะที่จะอ่านบนหน้าจอคอมพิวเตอร์มากกว่าพิมพ์ลงบนกระดาษ ในขณะที่ฟอนต์บางชนิดก็อ่านสบายตาเมื่อพิมพ์ลงบนกระดาษมากกว่าเวลาที่เห็นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- **ใช้ภาษาทางธุรกิจ** แม้ว่าการสื่อสารทางอีเมลช่วยให้การเขียนจดหมายเพื่อติดต่อธุรกิจไม่ต้องเคร่งครัดเหมือนเมื่อก่อน แต่สิ่งที่ควรระวังคือ อย่าเขียนให้ด้วยภาษาที่ดูเป็นกันเองมากเกินไป จนผู้อ่านรู้สึกราวกับว่าคุณกำลังแซทกับเพื่อนมากกว่าจะติดต่อธุรกิจ หรือในทางกลับกันบางคนเขียนจดหมายธุรกิจที่ดูเป็นทางการมาจนอ่านแล้วไม่รู้เรื่อง ก็ไม่ถือว่าประสบความสำเร็จในการสื่อสารเช่นกัน วิธีการตรวจสอบว่า

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- สิ่งที่คุณเขียนนั้นเหมาะสมหรือยัง สามารถทำได้โดยการอ่านทบทวนสิ่งที่เขียนอีกครั้ง และจินตนาการว่าถ้าคุณเป็นผู้ที่ต้องรับสารนี้ คุณรู้สึกว่าคุณเขียนสมควรจะใช้คำพูดนี้หรือไม่
- **ตรวจทานตัวสะกดให้ถูกต้อง** หากคุณส่งเอกสารที่มีการพิมพ์ผิด หรือพิมพ์ตกหล่นออกไปภายนอก จะทำให้ผู้รับมองว่าคุณเป็นคนขี้เกียจ ฉะนั้นคุณจึงควรตรวจทานตัวสะกดอีกครั้งก่อนส่ง รวมทั้งอ่านเอกสารของคุณโดยออกเสียงดัง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อความที่คุณเขียนนั้นอ่านแล้วไม่สะดุดติดขัด และมีโทนเสียงที่น่าฟัง
  - **เขียนให้สั้นกระชับ** เวลาที่เราเขียนจดหมายที่เป็นทางการเรามักจะใช้คำพูดยาว ๆ มีคำเชื่อม และคำพุ่มเพี้ยนมากกว่าปกติ หากเขียนประโยคที่มีคำเกิน 20 คำ หรือมีคำเชื่อมที่สามารถแบ่งประโยคออกได้ถึง 3 ส่วน คุณควรตัดออกมาเป็นประโยคใหม่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายกว่า
  - **เขียนให้อ่านง่าย** สำหรับนักธุรกิจนั้น แน่นอนว่าทุกวินาทีของเขาล้วนเป็นเงินเป็นทอง ด้วยเหตุนี้สิ่งที่คุณสื่อสารออกไปจะต้องชัดเจน ตรงประเด็น และได้ใจความ ซึ่งนักธุรกิจนั้นมักจะอ่านเอกสารแบบผ่าน ๆ เอกสารที่อ่านง่ายมักเป็นเอกสารที่มีการแบ่งเป็นข้อย่อย ๆ หรือมีหัวใหญ่ หัวข้อย่อยที่ชัดเจน มีการเน้นตรงส่วนที่สำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้อ่านทำความเข้าใจในข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- เทคนิคการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ไม่เพียงทำให้คุณจัดทำเอกสารได้อย่างเป็นมืออาชีพ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในอาชีพได้ด้วย หากพูดถึงงานธุรการ หรือเลขานุการสมัยก่อน ผู้คนอาจนึกถึงการที่ต้องขงกาแฟให้เจ้านายในทุก ๆ เช้า รวมถึงการทำงานที่เจ้านายสั่งให้ทำ แต่เดี๋ยวนี้เลขานุการ หรือพนักงานธุรการไม่จำเป็นต้องทำงานซ้ำนั้ันมากเหมือนเมื่อก่อนแล้ว เพราะเจ้านายสมัยใหม่ให้เลขานุการหรือพนักงานธุรการทำงานในเชิงการบริหารจัดการมากขึ้น เช่น การจัดการวางแผนการประชุม การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น

1.1 การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องสื่อสารกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม หากสื่อสารด้วยการเขียนจะใช้วิธีเขียนบันทึกถึงกันเพื่อการติดต่อ บันทึกคือ การเขียนข้อความเพื่อติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะใช้กระดาษที่มีการกำหนดรูปแบบขึ้นเป็นการเฉพาะในหน่วยงานนั้น ๆ แบบไม่เป็นทางการและเป็นกระดาษธรรมดา

ประเภทของบันทึก

บันทึกแบ่งเป็น 2 ประเภทคือบันทึกประเภทนี้จะใช้ติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งแบ่งตามเนื้อหาได้ 5 ชนิดคือ



### ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

#### บันทึกแบบเป็นทางการ

1) บันทึกย่อเรื่อง คือการเขียนย่อความจากต้นเรื่องเดิมซึ่งผู้ย่อดำเนินเรื่องให้ละเอียดแล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนด้วยข้อความสั้น ๆ ลงในกระดาษบันทึกข้อความเพื่อเสนอให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือนายจ้างอ่าน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารหรือหัวหน้าไม่มีเวลาที่จะอ่านต้นเรื่องเดิม ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของเลขานุการ

2) บันทึกรายงาน คือ การเขียนรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติ หรือประสบ มาให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าได้ทราบ เรื่องที่รายงานนั้นอาจเป็นเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นกรณีเฉพาะหรือเป็นหน้าที่ต้องปฏิบัติ หรือเป็นเหตุการณ์ที่ได้ประสบมา ซึ่งจะมีผลอย่างหนึ่งอย่างใดต่อองค์กร ให้เขียนบันทึกรายงานเสนอได้



นางสาวสมใจ นามสกุล นามสกุล นามสกุล นามสกุล

3) บันทึกความเห็น คือ การเสนอความคิดเห็นของตนต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อจะประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อท้ายบันทึกย่อเรื่อง หรือบันทึกรายงานก็ได้ การเขียนบันทึกความเห็นจะมีลักษณะดังนี้

- บันทึกความเห็นใดที่มีข้อความยาวมาก ควรสรุปประเด็นที่เป็นเหตุ แล้วจึงเขียนข้อความที่เป็นผล
- กรณีที่เป็นเรื่องที่อยู่บังคับบัญชาจะสั่งการได้หลายทาง ควรเขียนบันทึกความเห็นด้วยว่าจะสั่งการในทางใดได้บ้าง และเกิดผลอย่างไร แตกต่างกันอย่างไร
- ถ้าความเห็นที่เสนอนั้น เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ก็ควรจัดทำข้อมูลต่าง ๆ แล่านั้นเสนอแนบไปด้วย

4) บันทึกติดต่อ คือการเขียนข้อความบันทึกภายในระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน

5) บันทึกสั่งการ คือการเขียนข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงาน หรือมอบหมายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา รูปแบบของบันทึกแบบเป็นทางการ เช่นบันทึกภายในของทางราชการ ใช้กระดาษบันทึกข้อความที่มีตราครุฑ เรียกว่า บันทึกข้อความ และบันทึกของหน่วยงานเอกชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ที่มีหัวกระดาษที่บริษัท ห้างร้านนั้น ๆ ทำขึ้นใช้เป็นการภายใน ดังตัวอย่าง



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของแกนนำการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ที่ วันที่ 14 มิถุนายน 2553

เรื่อง ขยรายงานคืบคลานเข้าปฏิบัติราชการ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ดิฉัน นางสุมาลี นิกมแสน ได้ลาศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และครบกำหนดการลาศึกษาต่อในครั้งนี้วันที่ 31 พฤษภาคม 2553 ปัจจุบันได้เข้าปฏิบัติราชการแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ตามหนังสือส่งคืบคลานเข้ารับราชการ จากทางมหาวิทยาลัยฯ และแนบรายงานคืบคลานเข้าปฏิบัติราชการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดังที่ได้แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

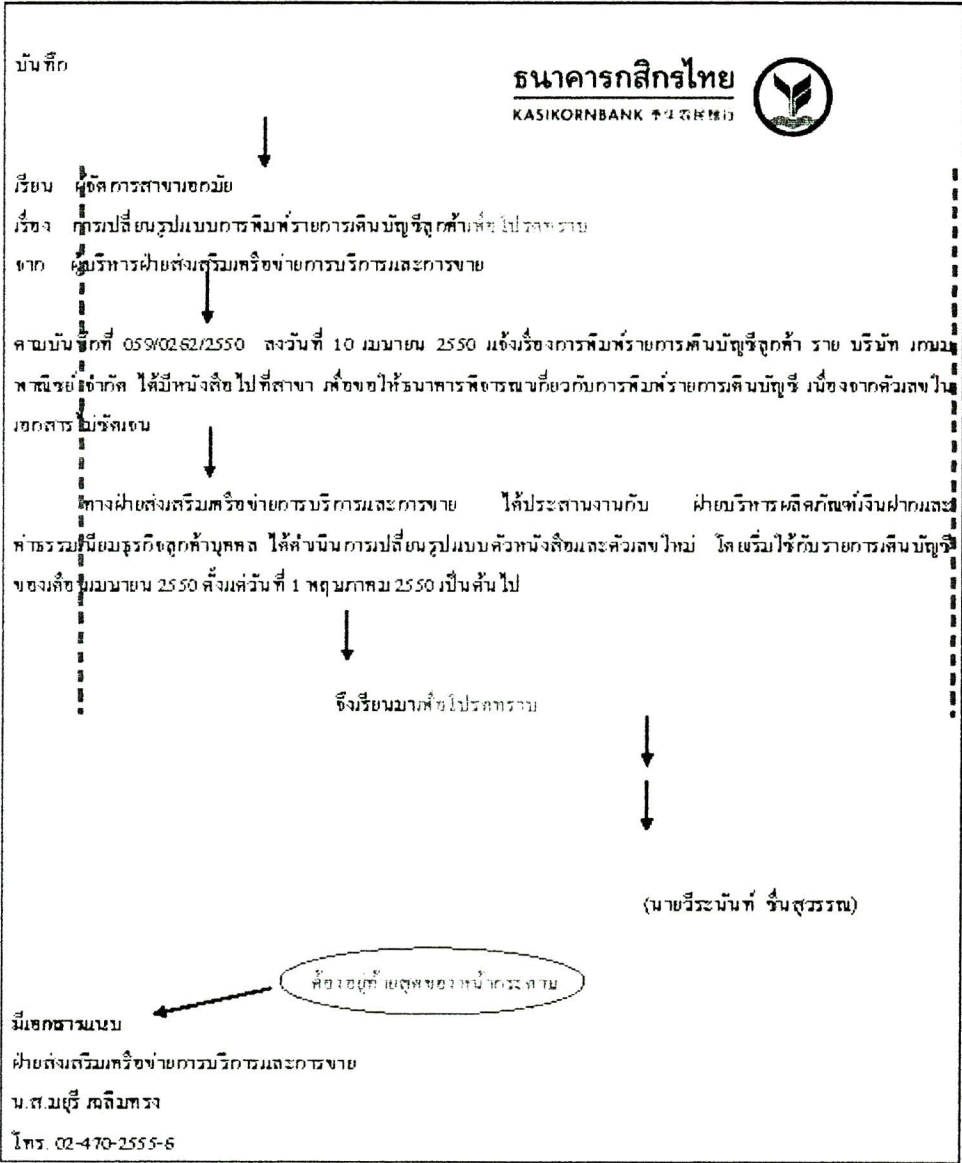
(นางสุมาลี นิกมแสน)

ครูชำนาญการ

ตัวอย่างที่ 1 บันทึกภายในของทางราชการ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



ตัวอย่างที่ 2 ตัวอย่างบันทึกภายในแบบเป็นทางการของรัฐกิจของกรม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

|                                                                                          |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| บริษัทแป้นพริ้นติ้ง จำกัด                                                                | 20 ธันวาคม |
| ถึง ฝ่ายบุคคล                                                                            |            |
| จาก ผู้จัดการ                                                                            |            |
| เรื่อง ขอให้ให้นำเรื่องนักศึกษาฝึกงานเข้าที่ประชุม                                       |            |
| ขอให้ให้นำเรื่องการรับนักศึกษาฝึกงานช่วงฤดูร้อน เข้าที่ประชุมด้วยในวันที่ 24 ธันวาคม นี้ |            |
| สุมาลี                                                                                   |            |

ตัวอย่างที่ 3 ตัวอย่างบันทึกภายในแบบเป็นทางการของธุรกิจเอกชน

บันทึกภายใน

INTERNAL MEMO

|                                                                                                                                                                                                                                |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| เรียน คุณสุณิษา ประเสริฐแสง                                                                                                                                                                                                    | วันที่ 20 ธันวาคม 2553 |
| TO                                                                                                                                                                                                                             | DATE                   |
| จาก สุมาลี นิกรแสน                                                                                                                                                                                                             | ลงชื่อ                 |
| FROM                                                                                                                                                                                                                           | INITIALS               |
| เรื่อง นักศึกษาฝึกงานภาคฤดูร้อน                                                                                                                                                                                                |                        |
| SUBJECT                                                                                                                                                                                                                        |                        |
| ด้วยขณะนี้ใกล้ปิดเทอมภาคฤดูร้อน มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งจากวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ได้แจ้งความประสงค์มาเพื่อขอเข้าฝึกงานในช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคม จึงขอให้รับดำเนินการเชิญประชุมฝ่ายที่ต้องการรับนักศึกษาฝึกงานในช่วงดังกล่าวด้วย |                        |
| เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ                                                                                                                                                                                                      |                        |

ตัวอย่างที่ 4 ตัวอย่างบันทึกภายในแบบเป็นทางการของธุรกิจเอกชน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

บันทึกแบบไม่เป็นทางการ

บันทึกแบบไม่มีกจะเป็นบันทึกติดต่อยะหว่างบุคคลในระคันเดียวกันในเรื่องกิจธุระส่วนตั้ว แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

- 1) บันทึกกิจธุระ คือการเขียนข้อความติดต่อยะระส่วนตั้วและธุระการงานที่ไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในระคันเดียวกัน เช่น การนัดกันไปซื้อสินค้าปลีกงาน การไปทานอาหารและฟังเพลงตามคำคั้น ฯลฯ
- 2) บันทึกข้อความโทรศัพท์เข้า เพื่อการแจ้ง ไปยังผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลในปัจจุบันนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้การบันทึกข้อความจากทางโทรศัพท์มีน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงเป็นที่ยอมรับในกลุ่มคนที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการส่วนตั้ว แต่เมื่อติดต่อกิจธุระเรื่องงาน ก็จะใช้โทรศัพท์พื้นฐาน



สวัสดีค่ะไต่  
วันนี้พักเที่ยงไปทานส้มตำหลังบริษัทกันนะ ชัดช้อยบอกด้วย  
ตาล  
12 ธันวาคม 2553/10:00น.

ตัวอย่างที่ 5 ตัวอย่างบันทึกภายในแบบไม่เป็นทางการทั่วไป

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



การเขียนสุนทรพจน์ แม้จะไม่ใช้งานของเลขานุการโดยตรง แต่เลขานุการผู้บริหารระดับสูงมักจะได้รับคำสั่งให้ร่างสุนทรพจน์ให้นายเสมอ ๆ เลขานุการจึงควรศึกษาและสังเกตเมื่อได้ฟังการกล่าวสุนทรพจน์ตามงานที่ไปร่วมด้วย และฝึกเขียนให้ชำนาญ

โดยปกติผู้ได้รับเชิญให้กล่าวสุนทรพจน์จะต้องร่างเตรียมไว้ ถ้าไม่ชำนาญก็ควรฝึกซ้อมก่อนขึ้นพูดจริง หากเลขานุการมีนายที่เพิ่งจะเคยได้รับเชิญให้กล่าวสุนทรพจน์ เลขานุการต้องคอยถามนายด้วยความพร้อมหรือไม่เพียงพอ และถ้ามีเวลาให้นายลองได้ฝึกพูดให้ฟังก็จะเป็นการดีที่จะทักท้วงหากอ่านหรือพูดคำใดไม่ถูก เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของนาย<sup>1</sup>

**ประเภทของสุนทรพจน์** หากแบ่งตามวิธีการสื่อสาร สุนทรพจน์มี 2 ประเภท

- 1. สุนทรพจน์ที่ส่งสารด้วยการพูด เช่น สุนทรพจน์ที่กล่าวในงานมงคล สุนทรพจน์ที่กล่าวต้อนรับ กล่าวแสดงความยินดี ฯลฯ
- 2. สุนทรพจน์ที่ส่งสารด้วยการอ่าน เช่น การกล่าวรายงาน การกล่าวเปิดงาน การให้โอวาท

**วิธีการเขียนสุนทรพจน์เพื่อการพูด**

**การกล่าวสุนทรพจน์ในงานมงคล**

เช่นการกล่าวอวยพรบ่าวสาวในงานมงคล มีข้อแนะนำการเขียนดังนี้

- คำขึ้นต้น มักใช้คำว่า ท่านผู้มีเกียรติที่เคารพ
- ส่วนเนื้อหา
  - ส่วนแรก กล่าวแสดงความยินดีและรู้สึกเป็นเกียรติที่มากล่าวอวยพรแก่คู่บ่าวสาว กล่าวถึงความสัมพันธ์ของคู่บ่าวสาว อีกทั้งกล่าวชื่นชมยินดีบ่าวสาวด้วย
  - ส่วนที่สอง กล่าวให้ข้อคิดการครองคู่ และแนวปฏิบัติ
  - ส่วนที่สาม กล่าวเชิญชวนผู้มีเกียรติที่มาร่วมงานอวยพรแก่คู่บ่าวสาว โดยกล่าวอาราธนาสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาอวยพรให้คู่บ่าวสาวมีชีวิตคู่อย่างมีความสุขด้วย
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า “สวัสดิ์” หรือ “ขอบคุณ”
- ข้อควรคำนึง ไม่ควรกล่าวยาวนัก เพราะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจฟังในตอนท้าย ๆ

<sup>1</sup> สิววรรณ นันทจันทุล



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศรรณะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- ควรจัดพิมพ์เตรียมไว้โดยให้ขนาดของตัวอักษรใหญ่พอที่จะมองเห็น และมีเครื่องหมายวรรคตอนแบ่งการเว้นจังหวะการพูดด้วย



ภาพประกอบ 4.3  
ของขวัญและการ์ดในวันงานวันเกิด

กล่าวต้อนรับ

- มักจะกล่าวในโอกาสต้อนรับสมาชิกใหม่ในองค์กร
- คำขึ้นต้น ผู้กล่าวจะทักทายสมาชิกใหม่ด้วยการเอ่ยนาม ในกรณีเป็นกลุ่มคนให้เอ่ยสถานภาพของกลุ่มและตามด้วย “ท่านผู้มีเกียรติ”
  - เนื้อหาส่วนแรก แจ้งว่าผู้กล่าวต้อนรับกล่าวในนามขององค์กร พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกรักยินดี และเป็นเกียรติที่กล่าวต้อนรับ จากนั้นแนะนำสมาชิกใหม่ให้ที่ประชุมได้รู้จักด้วยการเอ่ยนาม และเล่าประวัติพอสังเขป ยกย่องคุณสมบัติเด่น ๆ ของสมาชิกใหม่
  - ส่วนที่สอง เล่าข้อมูลความเป็นมา ผลงาน การบริหารงานขององค์กรพอสังเขปและงานในส่วนที่สมาชิกใหม่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกใหม่ได้ทราบ
  - ส่วนที่สาม กล่าวขอความร่วมมือให้ทุกคนร่วมงานกับสมาชิกใหม่ ขอให้สมาชิกใหม่ทำงานอย่างมีความสุข ปฏิบัติงานในหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กร
  - คำลงท้าย มักใช้คำว่า “สวัสดี” หรือ “ขอบคุณ”
  - ข้อควรคำนึง การกล่าวถึงคุณสมบัติของสมาชิกใหม่นั้น อย่าให้มากเกินไป อาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจได้

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



ภาพประกอบ 4.4

กล่าวต้อนรับ

กล่าวร่วมแสดงความยินดี

มักกล่าวในโอกาสอันน่ายินดี อาทิของของผู้ปฏิบัติงานดีเด่น และได้รับรางวัล

- คำขึ้นต้น กล่าวทักทายเอ่ยชื่อบุคคล หรือชื่อกลุ่มบุคคลที่ได้รับรางวัล และท่านผู้มีเกียรติ
- เนื้อหาส่วนแรก แจ้งว่ากล่าวในนามองค์กร พร้อมทั้งกล่าวแสดงความยินดีกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับเกียรติหรือได้รับรางวัล
- ส่วนที่สอง กล่าวถึงความสำคัญของรางวัล กิจกรรมการมอบรางวัล ขั้นตอนการคัดเลือก พอสังเขป
- ส่วนที่สาม กล่าววยกย่องคุณสมบัติเด่นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับรางวัล พร้อมทั้งโน้มน้าวให้ผู้ฟัง นำแบบอย่างของความสำเร็ครั้งนี้เป็นแบบอย่าง
- ส่วนที่สี่ กล่าวอวยพร
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า “ขอบคุณ”



ภาพประกอบ 4.5

กล่าวแสดงความยินดี

### ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

#### กล่าวด้วยคำขอบคุณ

มักกล่าวเมื่อผู้กล่าวได้รับ "ไมตรีจิต" จากผู้อื่น เช่น วิทยากรมาอธิบายบรรยายให้ความรู้ "ได้รับการต้อนรับ" "ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัล" "ได้รับตำแหน่งใหม่" "ได้รับคำอวยพร" มีผู้จัดเลี้ยงฉลองให้ในโอกาสแสดงความยินดี เป็นต้น

- คำขึ้นต้น กล่าวทักทายเอ่ยสถานภาพของบุคคลที่เป็นประ ธานในพิธีนั้นและท่านผู้มีเกียรติ
- เนื้อหาส่วนแรก กรณีเป็นผู้แทนของคณะบุคคลหรือองค์กรมากกล่าวขอบคุณ ควรแจ้งว่ากล่าวในนามของใคร พร้อมทั้งกล่าวถึงความถึงกรณีที่ได้รับ "ไมตรีจิต" ในครั้งนี้
- ส่วนที่สอง กล่าวถึงประ โยชน์ที่ได้รับจากกรณีที่ได้รับ "ไมตรีจิต" และ กล่าวขอบคุณ
- ส่วนที่สาม กล่าวสำนึกในพระคุณต่อองค์กร หรือบุคคลให้ "ไมตรีจิต" และ ปวารณากันต่อไปใช้เพื่อตอบแทน
- คำลงท้าย มัก ใช้คำว่า "ขอบคุณ"



#### วิธีการเขียนสุนทรพจน์ด้วยการอ่าน

#### กล่าวด้วยรายงาน

คือกล่าวที่ประธานจัดงานรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดงานให้ประธานในพิธีเปิดงาน และผู้เข้าร่วมพิธีทราบ เช่น การกล่าวรายงานในพิธีเปิดการสัมมนา การกล่าวรายงานในพิธีเปิดนิทรรศการ การกล่าวรายงานในพิธีเปิดอาคาร มีข้อแนะ ดังนี้

- หัวกระดาษ ระบุชื่อผู้กล่าวรายงาน โอกาสที่กล่าวรายงาน วัน เดือน ปี และสถานที่กล่าวรายงาน
- คำขึ้นต้น กล่าวทักทายประธานในพิธี ใช้คำว่า "เรียน" หรือ "กราบเรียน" ตามด้วยชื่อ หรือตำแหน่ง
- เนื้อหาส่วนแรก ระบุว่ากล่าวในนามองค์กร กล่าวขอบคุณประธานที่กรุณาสละ เวลามาเป็นประธาน
- ส่วนที่สอง กล่าวถึงความเป็ นมาด ความสำคัญ หรือ เหตุที่จัดกิจกรรมในครั้งนี้ และวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมเป็นข้อ ๆ
- ส่วนที่สาม รายงานเกี่ยวกับวัน เดือน ปี ที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นครั้งนี้ สถานภาพและจำนวนผู้เข้าชม หรือ หน่วยงานที่สนับสนุนกิจกรรมในครั้งนี้ ตลอดจนประ โยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- ส่วนที่สี่ กล่าวเชิญประธานในพิธี ทำพิธีเปิดและกล่าวเปิดงาน
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า “ขอบคุณ”
- จัดพิมพ์คำกล่าวรายงาน ให้เรียบร้อย เลือกคำอุโฆษขนาดใหญ่เหมาะสมแก่สายตาของผู้อ่าน แบ่งวรรคตอนให้ชัดเจน เขียนคำสะกดให้ถูกต้อง จากนั้นเสนอให้ผู้กล่าวรายงานอ่านก่อนจะกล่าวรายงานในพิธี

กล่าวกล่าวเปิดงาน

คือการกล่าวที่ประธานในพิธีได้กล่าวเพื่อเปิดงานหรือกิจกรรมภายหลังจากที่ประธานจัดงานกล่าวรายงานและเชิญให้ประธานทำพิธีเปิด และกล่าวเปิดงาน กรณีที่ผู้ทำพิธีเปิดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่ง เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี มักเรียกคำกล่าวเปิดงานว่า “คำปราศรัย” มีข้อแนะนำ การเขียนดังนี้

- หัวกระดาษ ระบุชื่อผู้กล่าวเปิดงาน โอกาสที่เปิด วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เปิดงาน
- คำขึ้นต้น กล่าวทักทายผู้มาร่วมงานตามลำดับสถานภาพและมักจะกล่าวปิดท้ายว่า “ท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน” ข้อควรคำนึงคือ ไม่ควรกล่าวทักทายเกิน 3 กลุ่มบุคคล
- เนื้อหาส่วนแรก กล่าวแสดงความรู้สึกยินดี ที่ได้เป็นเกียรติในพิธีเปิด
- ส่วนที่สอง กล่าวถึงความสำคัญของกิจกรรมนั้น และประโยชน์ที่มีต่อส่วนรวมและกล่าวสนับสนุนการจัดกิจกรรม กล่าวถึงความสอดคล้องของการจัดกิจกรรมกับนโยบายขององค์กร
- ส่วนที่สาม กล่าวชื่นชมองค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่จัดกิจกรรม ในครั้งนี้ที่ตั้งใจร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ที่จะได้รับ
- ส่วนที่สี่ กล่าวขอบคุณบุคคลหรือคณะบุคคลที่ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดงานครั้งนี้ ให้ระบุนามบุคคลหรือองค์กรหรือหน่วยงานด้วย
- ส่วนที่ห้า กล่าวปิดงาน และกล่าวอวยพร
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า “ขอบคุณ”



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

กล่าวให้โอวาท

หมายถึง การที่ผู้มีเกียรติมีอาวุโสทั้งวัยวุฒิ และคุณวุฒิให้คำแนะนำตักเตือน ให้ข้อคิดเตือนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณธรรมแก่ผู้ฟังหรือผู้รับ โอวาท เพื่อให้ผู้รับ โอวาทประพฤติปฏิบัติตนให้ถูกทำนองคลองธรรม และดำเนินชีวิตไปในทางที่เหมาะสม

การให้โอวาทจะกล่าวในโอกาสสำคัญ อาทิ พระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิต ฯลฯ การให้โอวาทแก่ผู้รับสารกระทำได้ทั้งการพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในสื่อสิ่งพิมพ์ มีข้อแนะนำดังนี้

- หัวกระดาษ ระบุนามและตำแหน่งของผู้ให้โอวาท ของผู้รับโอวาท โอกาส วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ให้โอวาท
- คำขึ้นต้น มักใช้คำเรียกตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือสถานภาพของผู้รับโอวาทตามด้วยการทักทายกลุ่มคนทั่วไป และมักใช้คำว่า “และท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน
- เนื้อหาส่วนแรก ผู้ให้โอวาทจะกล่าวถึงความรู้สึกยินดีที่เป็นเกียรติ ยินดีที่ได้มาให้โอวาท กล่าวถึงความสำคัญของโอกาสที่ได้มา และชื่นชมผู้รับโอวาท
- ส่วนที่สอง กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนให้คำแนะนำ เสนอแนวคิด หลักการ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติตามสถานภาพ บทบาทและหน้าที่ของผู้รับโอวาท นอกจากนี้ควรขยายความด้วยการยกตัวอย่างประกอบ และที่สำคัญควรชี้แจงให้เห็นประโยชน์ที่ผู้รับโอวาทนำไปปฏิบัติ
- ส่วนที่สาม ย้ำความสำคัญของคำแนะนำ ข้อคิด หลักการในโอวาทที่เสนอไว้ตอนต้น ชักจูงให้ปฏิบัติและแสดงความคาดหวังที่ผู้รับโอวาทจะนำไปปฏิบัติ
- ส่วนที่สี่ กล่าวอวยพรแก่ผู้รับโอวาท โดยกล่าวถึงสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เคารพนับถือมาอวยพรให้ผู้รับโอวาท
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า “สวัสดี”
- ข้อควรคำนึง ควรใช้ภาษาเขียนเป็นทางการ เพื่อให้ผู้รับ โอวาทเกิดความศรัทธา นับถือ และดูน่าเชื่อถือ
- จัดพิมพ์โอวาทให้เรียบร้อย เลือกขนาดตัวอักษรให้เหมาะสมแก่สายตาผู้กล่าวโอวาท แบ่งวรรคตอนด้วยเครื่องหมาย/ ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อ่านแบ่งคำได้ถูกต้อง และเขียนคำสะกดให้ถูกต้องด้วย

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



การพูดนำเสนอผลงานในที่ประชุม

การพูดนำเสนอผลงานในที่ประชุม หมายถึง การอธิบายชี้แจง หรือบอกเล่าเรื่องราวอันเป็นผลงานที่ได้ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองหรือได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน เสนอโครงการหรือแผนงานเพื่อ พิจารณาอนุมัติ สรุปความเห็นของที่ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเสนอในที่ประชุมใหญ่ เป็นต้น

เลขานุการมักจะได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร หรือหัวหน้างานให้พูดนำเสนอโครงการเพื่อให้ที่ประชุม พิจารณาอนุมัติ หรือพูดรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผนงานให้ที่ประชุมทราบ หรือพูด รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ ดังนั้น เลขานุการจึงควรใส่ใจในรูปแบบของการพูดและฝึก ปฏิบัติจนเกิดความชำนาญเมื่อได้รับมอบหมายให้นำเสนอผลงานเพื่อจะได้ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี



#### ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



##### ความสำคัญของการพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม

- ผู้ฟังได้รับสารอย่างรวดเร็ว และเข้าใจได้ดี หากมีข้อสงสัยซักถามได้ทันที
- ก่อให้เกิดการพิจารณาและตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างรวดเร็ว
- สามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้ดี โดยเฉพาะกรณีที่ต้องให้ผู้รับสารประเมินผลงานหรือพิจารณาอนุมัติ

##### จุดมุ่งหมายของการพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม

- เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ฟัง เช่น กรณีนำเสนอผลการค้นคว้าวิจัย
- เพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบ ผู้พูดมีจุดประสงค์ถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ให้ผู้ฟังได้ทราบ เช่น รายงานความก้าวหน้าของการทำงาน สรุปความเห็นของที่ประชุมกลุ่มย่อยเสนอต่อที่ประชุมใหญ่
- เพื่อโน้มน้าวใจ ผู้พูดมีจุดประสงค์จูงใจผู้ฟังให้คิดเห็นคล้อยตาม เชื่อตามรวมทั้งปฏิบัติตามที่ผู้พูดนำเสนอ เช่น นำเสนอโครงการหรือแผนงานเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ นำเสนอผลงานให้ผู้นายจ้างยอมรับ เป็นต้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



ประเภทของการนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม

การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม พิจารณาจากลักษณะของเนื้อหาเรื่องที่นำเสนอ แบ่งได้ 3 ประเภทคือ

- 1. การนำเสนอผลงาน เช่น งานวิจัย โครงการ แผนงาน ความเห็น หรือมติของที่ประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น
- 2. การนำเสนอความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3. การนำเสนอข้อมูล ซึ่งมักจะเป็นข้อมูลใหม่ ข้อมูลที่จะส่งผลการตัดสินใจหรือการดำเนินงานขององค์กร รายละเอียดหัวข้อที่จำเป็นต้องพูดในวาระต่าง ๆ กันดังนี้

การเสนอผลงานวิจัย

- ชื่อเรื่อง
- ความสำคัญหรือหลักการและเหตุผล
- วัตถุประสงค์
- วิธีการศึกษากันกว่า
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษากันกว่า
- ปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกิดขึ้นขณะศึกษากันกว่าครั้งนี้

การเสนอโครงการหรือแผนงาน

- ชื่อโครงการ
- ผู้รับผิดชอบโครงการ
- ความสำคัญหรือหลักการและเหตุผล
- วัตถุประสงค์
- วิธีดำเนินโครงการ ขั้นตอนการดำเนินงาน
- กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้เข้าร่วมโครงการ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- งบประมาณ
- แผนดำเนินงาน
- รายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณีเสนองานให้ลูกค้ายอมรับ

- ชื่องาน
- ผู้รับผิดชอบ หรือผู้คิดงาน
- แนวคิดสำคัญของงานที่ต้องการนำเสนอแก่กลุ่มเป้าหมาย
- ที่มาของความคิดสร้างงาน
- อธิบายงานตามลำดับ
- จุดเด่นของงาน
- อิทธิพลของงานต่อกลุ่มเป้าหมาย
- งบประมาณที่จะใช้ผลิต

กรณีเสนอความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน

- เค้าความเดิมของงาน เช่น ชื่องาน ที่มาของการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นต้น
- วิธีดำเนินงาน
- ระยะเวลาที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว
- ผลงานที่เกิดขึ้นหลังจากปฏิบัติงานไประยะหนึ่ง
- ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน (ถ้ามี)
- วิธีแก้ไขที่ได้ดำเนินการ (ถ้ามี)
- ขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป
- ผลที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินงานขั้นต่อไป

องค์ประกอบของการพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม

- ผู้พูด ผู้พูดต้องเตรียมการพูดอย่างดี รวบรวมข้อมูล จัดระบบข้อมูล และนำเสนอข้อมูลอย่างสมบูรณ์ ทั้งเนื้อหา และการใช้ภาษา รวมทั้งบุคลิกภาพของผู้พูด เช่น การแต่งกาย การใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า สายตา น้ำเสียง เป็นต้น
- ผู้ฟัง ผู้ฟังต้องมีทักษะการรับสาร มีความพร้อม ความสนใจ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง และความสามารถทางภาษา จึงจะฟังเรื่องราวได้เข้าใจ
- เนื้อหาที่พูด เนื้อหาได้แก่ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ประสพการณ์ของผู้พูด ที่ถ่ายทอดไปยังผู้ฟัง ในกรณีนี้คือ ผลงานวิจัย โครงการ แผนงาน ความก้าวหน้าของงาน ข้อมูลใหม่

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- สื่อ การพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้พูดควรจะใช้สื่อหลายชนิด อาทิ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วีดิทัศน์ แลบบันทึกเสียง ไมโครโฟน สไลด์ เป็นต้น สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ เอกสารสรุปผลงาน เป็นต้น จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและเข้าใจได้ง่ายขึ้น
- กิริยาท่าทาง รวมถึงการแต่งกาย การแสดงสีหน้าและสายตา
- น้ำเสียง คือความดังของเสียง ลักษณะน้ำเสียง จังหวะการพูด และความชัดเจนของการออกเสียง



ข้อแนะนำการพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม การพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม ผู้พูดควรปฏิบัติใน ขั้นตอนพูดขณะพูด และหลัง การพูด ดังนี้

- ผู้พูดต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวที่จะนำเสนอ
- ผู้พูดต้องวางโครงเรื่อง เนื้อหาที่จะนำเสนอตามโครงสร้างของงานประเภทนั้น ๆ และเตรียมเนื้อหาให้สมบูรณ์
- ผู้พูดต้องวิเคราะห์ผู้ฟัง ในด้านจำนวนผู้ฟัง เพศ วัย อาชีพ และระดับการศึกษาของผู้ฟังเพื่อให้อ้างอิงด้วยคำภาษา ตัวอย่างประกอบ และหาวิธีการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- ผู้พูดต้องวิเคราะห์โอกาสที่จะพูดในโอกาสใดและสถานที่ใดที่จะได้เลือกให้ด้วยคำ ภาษา และอุปกรณ์ประกอบการพูด ได้อย่างเหมาะสม ผู้พูดควรเปลี่ยนระดับเสียงบ้างเพื่อจะได้ไม่น่าเบื่อ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- ผู้พูดต้องเตรียมตัวด้วยการศึกษาและทบทวนลักษณะของผู้พูดที่ดี ลักษณะการพูดที่ดี และมารยาทในการพูด เช่น
    - มีบุคลิกและการแต่งกายที่สง่างาม น่าเชื่อถือ
    - มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะพูดอย่างดี จดจำเรื่องได้แม่นยำ
    - หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส ทำท่างามใจ เชื่อมมั่นในเรื่องที่นำเสนอ ให้เกียรติผู้ฟัง
    - มีศิลปะการแสดงออกที่ดี เช่นการใช้สีหน้า ท่าทาง การใช้สายตาที่เป็นมิตรกับผู้ฟัง
    - การใช้เสียงเหมาะสม มีท่วงท่าในการแสดงออกดี เช่น การยืน การเดิน การนั่ง มีความสง่างามเป็นธรรมชาติ
    - พูดจาฉะฉานชัดเจนชัดคำ จังหวะการพูดไม่ช้าหรือเร็วเกินไป น้ำเสียงสุภาพ
    - กล้าพูด กล้าปรากฏตัว กล้าแสดงออก
  - ฝึกซ้อมการพูดและการใช้อุปกรณ์ประกอบการพูดและเตรียมสื่อต่าง ๆ ที่จะใช้ให้พร้อม หากต้องใช้เนื้อความในแผ่นใสต้องเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม หากต้องใช้หนังสือหรือเอกสารประกอบก็ควรฝึกที่จะหยิบจับ แม้กระทั่งการถือผู้ด้านซ้ายหรือขวาในการนำเสนอ และเปลี่ยนอิริยาบถได้ตามต้องการ อีกทั้งควรบันทึกเสียงไว้เพื่อศึกษาการพูดของตนเองว่ามีข้อใดบกพร่อง
  - หลังการพูด ควรประเมินตนเองด้วยเพื่อปรับปรุงในการพูดครั้งต่อไป ด้วยการประเมินในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเนื้อหา การใช้ภาษา และบุคลิกภาพ เป็นต้น
- การพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมเป็นวิธีการพูดแบบหนึ่งในการปฏิบัติงานในองค์กร ที่ทุกคนควร  
จะเรียนรู้ โดยเฉพาะ "เลขานุการ" และผู้ต้องการก้าวหน้าในอาชีพ เพราะการทำงานเป็น ทำงานดี มี  
ประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว แต่ขาดการนำเสนอที่ดี จะทำให้ดูว่าเนื้องานนั้นไม่ดีเท่าที่ควร





ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

องค์ประกอบของการพูดในหน้าที่พิธีกร

- **ผู้พูด** ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมนั้นทั้งหมด เช่นความเป็นมา วัตถุประสงค์ กิจกรรมต่าง ๆ กำหนดการ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องรู้จักขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ในงานแต่ละประเภท
- **ผู้ฟัง** คือ ผู้มาร่วมกิจกรรม ซึ่งมีหลายสถานภาพในงานแต่ละประเภท เช่น ในการประชุมสัมมนา จะมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประธานในพิธี ประธานจัดงาน คณะกรรมการดำเนินงาน เป็นต้น งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปีขององค์กร จะมีผู้ร่วมกิจกรรมเช่น ประธานกรรมการบริษัท ผู้บริหาร บริษัท หัวหน้างาน บุคลากรในองค์กร เป็นต้น
- **เนื้อหาที่พูด** เนื้อหาที่จะพูดในงานจะมีอะไรบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของงาน เช่น การประชุมสัมมนา มักจะพูดเกี่ยวกับหัวข้อสัมมนา ความเป็นมาในการจัดกิจกรรม วัตถุประสงค์ วิธีการประชุมสัมมนา ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมในแต่ละวัน กำหนดการ ประโยชน์ที่จะได้รับ กล่าวเชิญวิทยากรขึ้นพูด หากมีการกล่าวอภิปราย ต้องกล่าวแนะนำผู้ดำเนินการอภิปรายให้ที่ประชุมรู้จัก และมอบหน้าที่ดำเนินการอภิปรายให้ กรณีเป็นงานสังสรรค์ประจำปี มักจะพูดเกี่ยวกับความเป็นมาของการจัดกิจกรรม วัตถุประสงค์ กำหนดการ กิจกรรมต่าง ๆ ในงาน กล่าวเชิญบุคคลต่าง ๆ ขึ้นพูดส่วนการใช้ถ้อยคำภาษาผู้พูดต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมแก่บุคคลและกาลเทศะ ในพิธีการนั้น ๆ
- **สื่อ** สื่อที่ใช้จะมีลักษณะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไมโครโฟน เครื่องขยายเสียง เป็นต้น ส่วนผู้ทำหน้าที่พิธีกร ถือว่าเป็นสื่อบุคคล
- **กิริยาท่าทาง** รวมทั้งการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะในงานแต่ละประเภทด้วย กล่าวคือ พิธีกรต้องสุภาพด้วยการแต่งกาย การพูดรวมทั้งน้ำเสียงที่เป็นกันเอง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ร่วมกิจกรรม

ข้อแนะนำในการพูดในหน้าที่พิธีกร

ขั้นก่อนพูด

- พิธีกรต้องศึกษาข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับงาน หรือกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินการและพิธีการต่าง ๆ เพื่อประเมินประเภทของงาน และลักษณะความเป็นพิธีการ การแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อยจะส่งเสริมให้ดูบุคลิกภาพดี
- พิธีกรควรวิเคราะห์ผู้ร่วมงาน ว่ามีคนที่กลุ่มใดหรือมีสถานภาพอะไรบ้าง เพศ วัย อาชีพ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ เพื่อเลือกใช้ถ้อยคำภาษา และการแสดงออกให้เหมาะสม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- พิจารณาต้องเตรียมบทที่จะพูดในแต่ละช่วงเวลาของงาน หรือในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมในงาน พิจารณาควรเขียนบทพูดไว้อย่างชัดเจน กำหนดว่าช่วงไหนต้องพูดอะไรบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานแต่ละประเภท

- พิจารณาต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะกับลักษณะของงาน บุคคล และกาลเทศะ โดยทั่วไปงานที่เป็นพิจารณาควรใช้ภาษาพูดแบบเป็นทางการ สุภาพ ไม่เคร่งเครียด ส่วนงานที่พิจารณาใช้ภาษาพูดแบบกึ่งทางการ และสร้างบรรยากาศเป็นกันเองและสนุกสนานในบางช่วงของงานตามแต่โอกาสซึ่งอยู่ในดุลยพินิจของพิจารณา และลีลาของพิจารณาแต่ละคน และพิจารณาควรได้ฝึกพูดก่อนจะออกสู่งานจริง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น

ขณะพูด

- พิจารณาควรปรากฏตัวบนเวทีด้วยความสง่างาม แสดงความมั่นใจ ทำทิสภาพ อ่อนน้อมการทรงตัว และการยืน ควรยืนตรงอย่างเป็นไปตามธรรมชาติ การใช้ส่ายตานั้นควรมองไปยังผู้ฟัง สักน้ำยิ้มแย้มแจ่มใส หากเป็นการพูดด้วยการนั่งเก้าอี้ ห้ามพิงพิงอย่างเด็ดขาด ให้นั่งหลังตรง และมือไว้บนโต๊ะได้

- ควรพูดตามบทที่เตรียมไว้ อย่างเป็นธรรมชาติ มีใจอ่านบท ถือเอกสารที่เป็นบทพูดด้วยความสง่างาม ถือไมโครโฟนในตำแหน่งที่เหมาะสม ห่างจากริมฝีปากพอประมาณ กรณีที่มีขาดังไมโครโฟนก็ควรวางไมโครโฟนไว้ที่ขาตั้ง

- พิจารณาควรแสดงกิริยาท่าทางขณะพูดอย่างเป็นธรรมชาติ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ส่ายตามองผู้ฟังอย่างทั่วถึง

- การใช้เสียง พิจารณาต้องเสียงดังฟังชัด ออกเสียงถูกต้องตามอักขระวิธี และมีระดับเสียงในการพูดที่ไม่น่าเบื่อกล่าวคือ มีจุดที่เน้นเสียงบ้างตามสมควร เปลี่ยนเสียงสูง ต่ำตามความเหมาะสม ไม่ควรพูดเร็วจนฟังไม่ทัน น้ำเสียงสุภาพอ่อนโยน

หลังพูด

พิจารณาควรประเมินผลการพูด ด้วยตนเอง และให้ผู้ฟังประเมินผลด้านเนื้อหา การใช้ภาษา และบุคลิกภาพ ตลอดจนการใช้เสียง เพื่อปรับปรุงการพูดในหน้าที่พิจารณาในครั้งต่อไป หากมีการบันทึกภาพหนึ่งหรือภาพเคลื่อนไหวไว้ ควรนำมาดูหรือหากมีเพื่อนสนิทควรปรึกษาหรือสอบถามถึงลักษณะของการพูดของตนว่ามีความเหมาะสมหรือมีสิ่งต้องปรับปรุงส่วนใด เพื่อให้ภาพที่ปรากฏต่อสาธารณชนเป็นที่น่ายกย่องยินดีเหมาะสมกับหน้าที่พิจารณา

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



กรณีเป็นพิธีกรในการประชุมสัมมนา การอภิปราย การอบรม

- กล่าวทักทายผู้ฟังตามลำดับความสำคัญของผู้ฟัง เช่น ท่านวิทยากร ประธานกรรมการบริษัท ผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมสัมมนา และผู้มีเกียรติทุกท่าน
- กล่าวถึงงานในครั้งนั้น เช่น ชื่อ ประเภท ความเป็นมา วัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินงาน กำหนดการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังให้เข้าสู่กิจกรรม
- กล่าวเชิญบุคคลต่าง ๆ เช่น ประธานจัดงานกล่าวรายงานการจัดงานต่อประธานในพิธี กล่าวขอบคุณประธานจัดงาน กล่าวเชิญประธานในพิธีกล่าวเปิดงาน กล่าวขอบคุณประธานในพิธีที่มาเปิดงาน เชิญผู้ดำเนินการอภิปรายทำหน้าที่ดำเนินการอภิปราย แนะนำวิทยากรให้ที่ประชุมรู้จัก และเชิญวิทยากรบรรยาย กล่าวขอบคุณวิทยากร เป็นต้น
- แจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ร่วมกิจกรรมทราบ ทุกช่วงเวลาที่มิกิจกรรม พิธีกรต้องแจ้งให้ผู้ฟังทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างพร้อมเพียง นอกจากนี้ยังต้องแจ้งข้อมูลทั่ว ๆ ไป เช่น การรับประทานอาหารว่าง การรับประทานอาหารกลางวัน การใช้สาธารณูปโภค ห้องสุขา ที่พักระยะเวลาพักผ่อนตามอัธยาศัย และข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมควรทราบเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

กรณีเป็นพิธีกรในงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี

- กล่าวทักทายผู้ฟังตามลำดับชั้นความสำคัญ
- วัตถุประสงค์ กิจกรรมต่าง ๆ กำหนดการ บรรยายกาศในงาน เป็นต้น
- กล่าวเชิญบุคคลต่าง ๆ เช่น เชิญประธานในพิธีกล่าวอวยพร หรือให้โอวาทแก่ผู้ร่วมกิจกรรม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

- แจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ร่วมกิจกรรมทราบทุกช่วงของงาน เช่นมีการมอบของที่ระลึก เป็นต้น



ภาพที่ 4.10 การมอบของที่ระลึก

กรณีเป็นพิธีกรในงานวันเกิด

- กล่าวทักทายผู้ฟังตามลำดับความสำคัญ
- กล่าวถึงงานในครั้งนี้ เช่น ความสำคัญ วัตถุประสงค์ เจ้าของวันเกิด ผู้จัดงาน กิจกรรมต่าง ๆ กำหนดการต่าง ๆ บรรยากาศในงาน
- กล่าวเชิญบุคคลต่าง ๆ เช่นเชิญกล่าวอวยพรแก่เจ้าของวันเกิด และเจ้าของวันเกิดกล่าวขอบคุณผู้อวยพรและผู้มาร่วมงาน เป็นต้น
- แจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ร่วมกิจกรรมทราบทุกช่วงของกิจกรรม
- เนื้อหาในบทกล่าวอวยพรวันเกิด ไม่ควรยาวมากเกินไป ทั้งนี้เพราะจะทำให้ผู้ฟังเบื่อ หากเป็นผู้ร่วมบทกล่าวให้ผู้ใหญ่กล่าว ต้องจัดพิมพ์บทกล่าวให้ชัดเจน ตัวอักษรขนาดใหญ่พอที่ผู้กล่าวจะมองเห็นได้ชัดเจน และแบ่งวรรคตอนไว้ให้เรียบร้อย



ภาพที่ 4.11 การอวยพรวันเกิด

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

**กรณีเป็นพิธีกรงานมงคลสมรส**

- กล่าวถึงภัยสู่ร่วมกันตามลำดับความสำคัญ
- กล่าวถึงการจัดงานในครั้งนี้ กล่าวถึงคู่บ่าวสาว กำหนดการต่าง ๆ
- กล่าวเชิญบุคคลต่าง ๆ เช่น บุคคลลี้ภัยพม่ามาลัยแก่คู่บ่าวสาว เชิญบุคคลกล่าวอวยพรคู่บ่าวสาว กล่าวเชิญคู่บ่าวสาวกล่าวขอบคุณผู้อวยพร และผู้มาร่วมงาน เชิญคู่บ่าวสาวตัดเค้ก (ถ้ามี)
- แจ้งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ช่วงเชิญถ่ายภาพ การเข้าสู่พิธีการ การรับประทานอาหาร การฟังดนตรี เป็นต้น
- หากได้รับมอบหมายให้กล่าวสุนทรพจน์ในงานมงคลสมรส มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ
  - ถ้าขึ้นต้น มักใช้คำว่า ท่านผู้มีเกียรติที่เคารพ
  - เนื้อหาส่วนแรก กล่าวแสดงความยินดีที่ได้รับเกียรติให้กล่าวอวยพร และกล่าวยกย่องชมเชยบ่าวสาว
  - เนื้อหาส่วนที่สอง ให้ข้อคิดบ่าวสาว
  - ส่วนที่สามกล่าวเชิญชวนแขกที่มาร่วมงานให้ร่วมอวยพรบ่าวสาว
  - กล่าวท้ายมักใช้คำว่า สวัสดี หรือ ขอบคุณ<sup>3</sup>



© 2007 The Authors  
Journal compilation © 2007 Blackwell Publishing Ltd

<sup>2</sup> สิริวรรณ นันทจิตกุล

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

ตัวอย่างคำกล่าวอวยพรในงานมงคลสมรส

ท่านผู้เกียรติที่เคารพทุกท่าน

วันที่ 10 ธันวาคม 2553 เป็นวันอันน่ายินดีอย่างยิ่ง คือ ดิฉันยินดีที่ได้รับเกียรติให้มากล่าวอวยพรแก่ บ่าวสาว คุณปรีชา อินทรพาณิชย์ และเจ้าสาว คุณจันจิรา แจ่มแจ้ง ในงานมงคลสมรสของทั้งสอง ส่วน ความยินดีประการที่สอง คือ ยินดีที่ชายหนุ่มที่แสนดี ได้เข้าสู่ประจวบวิพากับหญิงสาวน่ารัก

ทั้งสอง เป็นผู้มีความตั้งใจทำงานเป็นอย่างมาก เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงานทุกคน ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถโดยตลอด อีกทั้งเป็นคนมีสัมมาคารวะ เมื่อดิฉันได้มีโอกาสดูเห็นบุคคลทั้งสองได้เข้าสู่ประจวบวิพในครั้งนี้ จึงรู้สึกชื่นชมยินดีเป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม ในโอกาสอันเป็นมงคลนี้ ขอฝากข้อคิดแก่คู่บ่าวสาวซึ่งมีอายุรุ่นเดียวกันเช่นนี้ว่า ต้องมีความเกรงใจกัน มีความเคารพนับถือและให้เกียรติกัน มีความไว้วางใจเชื่อใจกัน เป็นสำคัญ เมื่อจะตัดสินใจทำอะไรให้ปรึกษาหารือกันให้เป็นที่สบายใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย อย่าได้มีเรื่องจู้จี้ขงหมองใจกัน เช่นนี้ก็จะทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ในงานมงคลสมรสของคู่บ่าวสาวในวันนี้ ดิฉันขอเชิญทุกท่านร่วมกันตั้งจิตอธิษฐาน อาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสากลโลกนี้ จงประทานพรให้คุณปรีชาและคุณจันจิราดำเนินชีวิตคู่อย่างมีความสุข มั่นคงสืบไป

ขอบคุณ

กรณีเป็นพิธีกรในงานเลี้ยงแสดงความยินดี

- กล่าวทักทายผู้ร่วมงานตามลำดับความสำคัญ
- กล่าวถึงงานในครั้งนี้ ว่ามาร่วมแสดงความยินดีด้วยเหตุการณ์ใด
- กล่าวเชิญประธานกล่าวแสดงความยินดีและเชิญผู้ได้รับการแสดงความยินดีกล่าวขอบคุณ
- หากได้รับหน้าที่ต้องกล่าวแสดงความยินดีในงาน มีข้อแนะนำดังนี้
  - การกล่าวแสดงความยินดี เช่น ยกย่องผู้ปฏิบัติงานดีเด่นและได้รับรางวัล
  - คำขึ้นต้น กล่าวทักทายเย้ยช้อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับรางวัล
  - เนื้อหาส่วนแรก แจ้งว่ากล่าวในนามองค์กร พร้อมทั้งกล่าวยินดีที่ได้รับรางวัล
  - เนื้อหาส่วนที่สอง กล่าวถึงความสำคัญของรางวัล วัตถุประสงค์ของการมอบรางวัล พอสังเขป
  - ส่วนที่สาม กล่าวยกย่องเชิดชูคุณสมบัติเด่น ๆ ของกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่ได้รับรางวัลและกล่าวถึงสมควรเอาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตการทำงาน



**ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4**

- ๑. ส่วนที่สี่ กล่าวอวยพร
- ๑. คำลงท้ายมักใช้คำว่า ขอขอบคุณ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

ตัวอย่างการถวายนกขความยินดี

คุณครูสมเจตน์ ม่วงกนอม คุณครูมณีนกประคัมฐ์น วัชรกรรม ประเภทสื่อการรียณการสอณ ผู้ได้รับรางวัลที่ 1 จากงานครูโลก ประจำปี 2553 ณ เมืองทองธานี มอละท่านผู้นี้มีเกียรติทุกท่าน

ดิฉัน สุมาลี นักรมณ ในฐานะหัวหน้างานวิจัยและพัฒนาน วัชรกรรมสิ่งประคัมฐ์น วิทยาลัยทกนัคปทุมธานี รู้สึกยินดี มอละมีนเกียรติอย่างถึงที่ได้กล่าวมสอความยินดีครั้งนี้ ในนามของวิทยาลัยทกนัคปทุมธานี ขอมสอความยินดี มอละชื่นชม คุณครูสมเจตน์ ม่วงกนอม คุณครูประจําณทกต่างไฟฟ้า ที่ได้รับรางวัลที่ 1 ในการประกวดสิ่งประคัมฐ์น อันเป็นนวัชรกรรม ประเภท

สื่อการรียณการสอณ จากการประกวดในงานครูโลก ประจำปี 2553 ที่ในปีนัจัดขึ้นในประเทศไทย ณ เมืองทองธานี

คุณครูสมทสณ ม่วงกนอม เป็นครูผู้นี้วิสัยทัศน์กว้างไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ พัฒนาการรียณการสอณ ค้วยการประคัมฐ์นสื่อการรียณการสอณ เพื่อ่นำมาใช้เป็นสื่อเพื่อสอณนักรียณนัคคึกนในวิทยาลัยทกนัคปทุมธานี

มอละยังมีจิตสธารณะขอื่อเพื่อไปยังวิทยาลัยอื่น ๆ ในการเป็นวิทยากรมณ่นำการรียณการสอณในรูปแบบใหม่ที่ได้คิดค้นขึ้นนี้ ค้วยทวามเต็มใจ เต็มกำลังทวามสธารณ

ในโอกาสอันนํ้ายินดีนี้ ดิฉันขออัญมัญอานาสั่งคึกคึกสิทธิ์ที่ทกลาย จกณันคาลให้ให้คุณครูสมทสณ ม่วงกนอมมีความสุข ประสบนค้สิ่งค้ ๆ มอละทวามสํารัจยิ่ง ๆ ขึ้นไปค้วยทวาม

ขอบคุณ



ภาพที่ 4.13  
ตัวอย่างการถวายนกขความยินดี

## ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4



กรณีเป็นพิธีกรในงานต้อนรับสมาชิกใหม่หรือต้อนรับผู้มาเยือน

การกล่าวต้อนรับสมาชิกใหม่ มักจะใช้ในโอกาสที่องค์กรนั้นต้อนรับสมาชิกที่เข้ามาอยู่ใหม่และสมาชิกผู้เป็นบุคคลสำคัญ เช่น ผู้จัดการ ประธานกรรมการบริษัท ผู้อำนวยการ ฯลฯ กิจกรรมต้อนรับมักจะเป็นงานเลี้ยงต้อนรับ จุดประสงค์เพื่อแสดงความยินดี ให้เกียรติ และแนะนำให้สมาชิกใหม่ให้บุคลากรในองค์กรรู้จัก มีข้อเสนอแนะในการกล่าวต้อนรับดังนี้

- คำขึ้นต้น ผู้กล่าวจะทักทายสมาชิกใหม่ ด้วยการเอ่ยนาม กรณีเป็นกลุ่มคนให้กล่าวถึงสถานภาพของกลุ่ม และทักทายผู้มีเกียรติ เช่น คุณต่อพงษ์ รัชมิพิทักษ์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลคนใหม่ และทักทายผู้มีเกียรติทุกท่าน พนักงานในฝ่ายผลิตทุกคน และทักทายผู้มีเกียรติ
- เนื้อหาส่วนแรก แจ้งว่าผู้กล่าวต้อนรับกล่าวในนามองค์กร พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกยินดี และเป็นเกียรติที่ได้กล่าวต้อนรับ จากนั้นแนะนำสมาชิกใหม่ให้ที่ประชุม ได้รู้จักด้วยการเอ่ยนาม และเล่าประวัติพอสังเขป ขยายองค์ประกอบมติเด่นของสมาชิกใหม่
- เล่าข้อมูลความเป็นมา ผลงาน การบริหารงานขององค์กรพอสังเขป และงานในส่วนที่สมาชิกใหม่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกใหม่ทราบ
- กล่าวขอความร่วมมือให้ทุกคนร่วมงานกับสมาชิกใหม่ ขอให้สมาชิกใหม่ทำงานอย่างมีความสุข ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กร
- คำลงท้าย มักใช้คำว่า สวัสดี หรือ ขอบคุณ
- ข้อควรคำนึง ควรใช้ภาษาพูดระดับกึ่งทางการ และใช้ถ้อยคำกระชับรัดกุม ในการกล่าวถึงคุณสมบัติเด่นของสมาชิกใหม่นี้ ไม่ควรกล่าวมากเกินไปจน สมาชิกเกิดความมั่นใจได้ หรือไม่พอใจ

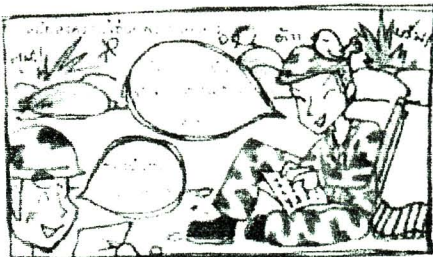
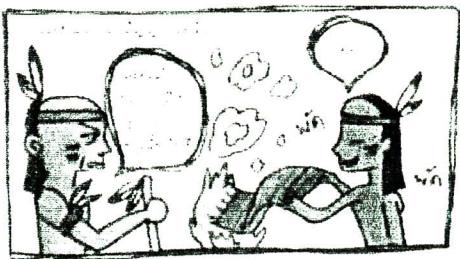
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

การกล่าวต้อนรับผู้มาเยือน จะใช้กรณีที่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมาเยือนองค์กร ในโอกาสนี้ จะมีงานเลี้ยงต้อนรับหรือไม่ก็ได้ ผู้บริหารองค์กรจะกล่าวต้อนรับผู้มาเยือน โดยมีจุดประสงค์คือเพื่อให้ผู้มาเยือนได้รู้จักองค์กรของเรา และได้รับรู้ถึงโมตราจิต มีข้อเสนอแนะในการกล่าวดังนี้

- คำขึ้นต้น ผู้กล่าวจะกล่าวทักทายผู้มาเยือน โดยการกล่าวชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
- เนื้อหาส่วนแรก แจ้งว่าผู้กล่าว กล่าวในนามขององค์กร พร้อมทั้งกล่าวแสดงความรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้กล่าวต้อนรับ และกล่าวยินดีต้อนรับผู้มาเยือน ขอขอบคุณผู้มาเยือนที่ได้ให้เกียรติมาเยือนครั้งนี้
- เล่าความเป็นมา การบริหาร ผลงาน โครงการในอนาคต พอสังเขป เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รับทราบ กล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้มาเยือนและองค์กร
- กล่าวแสดงความคาดหวังผู้มาเยือนจะได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ปิดท้ายด้วยการคาดหวังว่าผู้มาเยือนจะกลับมาเยี่ยมอีกครั้ง พร้อมทั้งกล่าวอวยพรและเดินทางโดยสวัสดิภาพ
- คำลงท้าย กล่าวว่ สวัสดิ์ หรือ ขอขอบคุณ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศรณะของเยาวชนการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 4

ปัจจัยในการผลิต



เตรียมพร้อมก่อน: แล่นเล่นพ่อกู้เงิน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำจ้างต้องการ เล่มที่ 5

บทที่ 5 การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหา

- 1. มุมมองของชาวต่างชาติซึ่งทำงานในประเทศไทยที่มีต่อคนไทย
- 2. ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์
- 3. การสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม
- 4. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมในการทำงานของไทยและชาวต่างชาติ
- 2. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข
- 3. เพื่อให้เกิดความตระหนักในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 4. เพื่อปรับพฤติกรรมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บทนำ

จากคอลัมน์ชื่อ Bridging the Gap ในหนังสือพิมพ์ Bangkok Post ในส่วนของ Business Section ซึ่งตีพิมพ์ทุกวันศุกร์มาตั้งแต่ปลายปี 2543 ซึ่งคอลัมน์นี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและความเป็นไทยที่มีผลกระทบในการดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นที่จะช่วยให้ความรู้กับชาวต่างชาติเพื่อให้เขาทำงานร่วมกันกับชาวไทยได้ดียิ่งขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายว่าจะช่วยลดความเครียดของชาวไทยที่ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติเหล่านั้น

เมื่อเดือนพฤษภาคม 2544 ผู้เขียนเรื่อง Bridging the Gap ได้มีแบบสอบถามไปยังผู้อ่านคอลัมน์ Bridging the Gap ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยส่งออกไปประมาณสามสัปดาห์ แยกเป็นชาวไทยและต่างชาติจำนวนเท่า ๆ กัน มีผู้ตอบรับเป็นชาวไทยห้าพันและชาวต่างชาติเจ็ดพันจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแม้ว่าจะมีไม่มากนักซึ่งไม่ถือว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็ได้ภาพสะท้อนมุมมองในเชิงคุณภาพ ซึ่งให้ความเห็นว่าสอดคล้องกับสิ่งที่ชาวต่างชาติทั่ว ๆ ไปเคยมีการพูดถึง

จากข้อคำถามว่า “ในฐานะที่ท่านเป็นชาวต่างชาติ ท่านคิดว่าพฤติกรรมหรือบุคลิกเรื่องใดบ้างที่เป็นจุดอ่อนของเพื่อนร่วมงานชาวไทยในที่ทำงาน ซึ่งท่านคิดว่าอยากให้เขาเลิกพฤติกรรมหรือเปลี่ยนบุคลิกเหล่านั้นเสีย” สิ่งที่ชาวต่างชาติคิดว่าเป็นจุดอ่อนของชาวไทยในที่ทำงานมีดังต่อไปนี้

ทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง

ในการทำงานชาวไทยไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง ชาวไทยชอบที่จะยึดติดกับวิธีการทำงานรูปแบบเดิม ๆ การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ ๆ มักถูกมองว่าเป็นการสร้างความรำคาญใจและรบกวนพวกเขาเสมอ



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่มาปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมที่ 5



**กล้าพูด / กล้าแสดงออก / กล้าแสดงความคิดเห็น / กล้าถาม ยืนยันความคิด (ASSERTIVE) / ความมุ่งมั่น (INITIATIVE)**

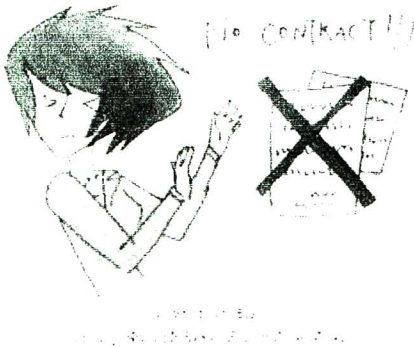
ชาวไทยไม่พูดในสิ่งที่ควรพูดเมื่อเวลาทำการเจรจาต่อรอง (น่าจะหมายความว่าเกรงใจไม่กล้าเจรจาต่อรอง โดยยอมปล่อยให้อีกฝ่ายได้เปรียบเมื่อเจรจาต่อรองทั้ง ๆ ที่ทราบ แต่ไม่กล้าจะพูดออกมา) ไม่สามารถจะพูดสิ่งที่ควรพูดออกมาในช่วงเวลาที่ควรพูด ชาวไทยไม่กล้าที่จะเสนอแนะความเห็นเพื่อให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ขอทักให้ชาวไทยกล้าที่จะถามมากกว่านี้ ตามหากสงสัย ตามหากไม่แน่ใจ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน



**สามัญสำนึก (ACCOUNTABILITY) / ความรับผิดชอบ (COMMITMENT) / ความมีส่วนร่วม (OWNERSHIP)**

ความผูกพันรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่คอยขอมคังเป้าหมายในขณะทำงาน บางอย่างนั้นจะต้องทำให้ลุ่ล่งภายในกำหนดเวลา ไม่ยอมผูกพันและรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรและมักจะรอให้ปัญหาเกิดแล้วค่อยแก้ แทนที่จะวางแผนป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิด (ต้องให้มีการสั่งเสนอ)

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำอิงหลักการ เล่มที่ 5



คอยบอกแต่จำได้ดี

ปัญหา มักจะบานปลายไปเกินแก้ไขได้ เช่น บางครั้งเรื่องเล็กน้อยไม่แจ้งให้ผู้บริหารทราบจนถึงขั้นพนักงานเกิดจะสไตรค์ไปแล้ว หรือการบอกในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาต้องการฟังมีแค่เรื่องดีๆ แทนที่จะบอกเล่าไปตามความเป็นจริงเช่นบอกว่า “งานนี้ผมทำเสร็จแน่นอนจนครบอาทิตย์หน้า” แต่พอถึงเวลาจริงๆ กลับไม่เสร็จ และในความเป็นจริงไม่เคยเสร็จตามวันเวลาที่รับปากไว้เลย แล้วไม่กล้าที่จะบอกว่า “มีปัญหาเกิดขึ้น”

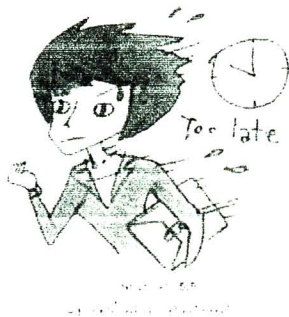
ไม่เป็นไร (ชาวต่างชาติชอบพูดด้วยศัพท์ว่า PRO-ACTIVE / WAIT AND SEE / MAI PEN RAI)

ชาวต่างชาติมักจะมองว่า ชาวไทยมักจะรอให้ปัญหาเกิดแล้วค่อยแก้ไข แทนที่จะวางแผนป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิด (ต้องให้มีการสั่งเสนอ) ไม่มี หรือไม่ใช่ทักษะในการวิเคราะห์ โดยเฉพาะการไม่วิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังไม่ชอบรอบคอบและไม่มองการณ์ไกล



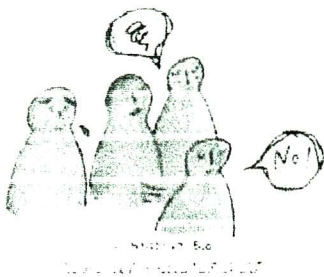
การบริหารเวลา

คนไทยมีจุดอ่อนในเรื่องการตรงต่อเวลา และการบริหารเวลา โดยเฉพาะเรื่องการนัดหมาย จนชาวต่างชาติชอบเอาไปพูดล้อเล่นว่า “นัดเวลาคนไทยหรือเวลาฝรั่ง” และยังไม่จัดลำดับความสำคัญในการทำงาน



ทักษะในการทำงาน

ไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการทำงานเพียงเพื่อให้ทำงานได้เท่านั้น แม้ว่าอาจจะมีรายละเอียดของสิ่งที่จะต้องเรียนรู้มากก็ตาม จะไม่ค่อยพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพสูงและไม่ค่อยมุ่งมั่นและภาคภูมิใจสู่ความเป็นเลิศเท่าใดนัก



ความซื่อสัตย์

ชาวไทยควรจะมี ความซื่อสัตย์และตรงไปตรงมามากกว่านี้ เช่น เวลาการอภิปรายส่วนใหญ่มักจะบอกว่ามีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดี แต่ว่าพอเวลาสัมภาษณ์จริงกลับพูดภาษาอังกฤษไม่ได้แม้แต่ประโยคเดียว จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย ได้คำตอบว่า: ใคร ๆ เขาก็ปฏิบัติกันอย่างนั้นเพราะส่วนใหญ่ถือว่าในข้อนี้จะไม่ได้มีการทดสอบกันแต่อย่างใด คำตอบที่ว่ามันทำให้เกิดคำถามเรื่องความซื่อสัตย์ในเบื้องต้นได้ทันที

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในพื้นที่เสี่ยงภัยครั้งที่ 5

ระบบพวกพ้องและยึดติดกับกับระบบอาวุโสนิยม

ชาวไทเผือกจะรักน้ำพืชนุ่มนวลก็อยู่ห่างกับธุรกิจเกษตร นายชาวลำปางก็ไม่เคยชอบวิธีการตั้งกล่าวเลย ค่อยอย่างร้าน การจัดซื้อสิ่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน พวกเขามีจะฉะฉานน้ำพืชนุ่ม ๆ มากกว่าโดยไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทที่ควรจะได้รับเลย นี่เป็นประเพณีการประพฤติประเพณีมา การให้คำแนะนำช่วยเหลือกับพืชนุ่มไม่ในเรื่องแปลก แต่การที่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหาความหมายอยู่ที่มีสโลว์การทำงานและร่วมทำงานกับชาวลำปางไม่ชอบเป็นอย่างมาก ไม่พยายามปกป้องและมักจะทำงานไม่รู้จักไม่ทันมีพืชนุ่มพนักงานด้วยกันทุกคน ไม่ชอบเปลี่ยนทัศนคติจาก “บอกรับมาว่าพืชนุ่มเป็นอย่างไร แล้วฉันจะลงมือทำคนเดียว” มาเป็น “ผลลัพธ์ที่สุดของการให้ฉันทำคืออะไร และฉันมีทรัพยากรอะไรบ้าง เพื่อช่วยพืชนุ่มทำงานนั้นจนลุล่วงได้สิ่งที่เราจะตกลงกัน”

ชาวลำปางมักจะตำหนิคนไทยว่า กลับพูดกับคำทำงานความที่หัวหน้าบอกทุกคน ๆ เรื่องโดยไม่ยอมไว้ความคิดของตนเอง นอกจากนั้นยังหวังพึ่งคนอื่นให้ช่วย ซึ่งชาวลำปางมักใช้ภาษาสลับเปลี่ยนคนไทยที่ชอบให้คนอื่นช่วยทำงานว่า “มีพี่ชายเคยบอกให้ทำทุกอย่าง”



แยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

ไม่แยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวออกจากกัน และมักชอบสับสนกัน โดยมักจะในเรื่องส่วนตัวมีเรื่องของทุกคนในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกันมากไป บางครั้งทำให้คนปลาและนำไปสู่การสื่อสารและการตัดสินใจที่ผิดพลาดภายในสำนักงาน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำذج้างโครงการ เล่มที่ 5



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำذج้างโครงการ เล่มที่ 5

จุดอ่อนอื่น ๆ

- ลาออกจากบริษัทโดยไม่แจ้งล่วงหน้า แต่คาดหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์เต็ม
- ไม่ยอมรับการติงและความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นในช่วงวิกฤติ
- ต้องการมากขึ้นแต่กลับไม่ค่อยสร้างคุณค่างานอะไรเพิ่มขึ้นเลย
- องค์กรควรจะมีงานเน้นการจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับงานแทนที่จะสรรหาคนที่
- คุณสมบัติสูงเกินลักษณะของงานที่รับผิดชอบ

หากต้องการเป็นเลขานุการมืออาชีพ คิดว่านี่คือปัญหาของการทำงานแบบไทย ๆ อย่างที่เขากล่าวมาหรือไม่ จริงหรือไม่จริงเช่นไร อาจลองมองไปรอบ ๆ บรรยากาศในการทำงานของคุณเองก็ได้ เชื่อว่าคำตอบย่อมมีอยู่อย่างแน่นอน

ผู้เขียนและผู้ทำแบบสอบถาม ได้สรุปทั้งท้ายถึงประสบการณ์ตรงจากการที่ได้สัมผัสและรู้จักกับพนักงานชาวไทยว่า พนักงานชาวไทยส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้สิทธิกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เรื่องราวความเคลื่อนไหวของโลกเท่าใดนัก แม้กระทั่งเรื่องราวและความเคลื่อนไหวของประเทศไทยก็ตาม ซึ่งอันที่จริงประเทศไทยมีวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่ดีงาม รวมทั้งการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจที่น่าสนใจและน่าศึกษามาก หากพนักงานชาวไทยที่ทำงานร่วมกับนายชาวต่างชาติ ได้ศึกษาประเทศไทย และเข้าใจโครงสร้างและภาพรวมของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ไม่มีแค่โลกทัศน์เพียงด้านที่ตนเองอยู่ จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างด้านการร่วมที่ 5

เรื่องเล็กของคนไทยแต่เป็นเรื่องใหญ่ของฝรั่ง



**เกริ่นนิทนา:** “อานวย” จากเมืองไทยไปใช้ชีวิตกว่าปี เขาใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในโลกตะวันตก ทำงานเป็นผู้บริหารมืออาชีพ เมื่อเขามีโอกาสกลับมาประเทศไทย อานวยทราบมาว่าเพื่อน ๆ ที่เคยเรียนมัธยมมาด้วยกันมีการพบปะเจอเจอจะเจอกันปีละสองครั้ง เขารู้สึกดีที่ประจวบเหมาะเหมาะกับช่วงที่เพื่อน ๆ เขามักกันพอดี

ผู้ประสานงานและคนเริ่มกิจกรรมนี้คือ “สินชัย” ซึ่งทำหน้าที่ติดต่อเพื่อน ๆ ของร้านอาหาร จัดส่งแผนที่ของร้าน และเรื่องอื่น ๆ อีกเยอะ

เมื่อถึงวันนัด อานวยไปถึงลิ้งค์หน้ามาก่อนเวลานัด คือหกโมงเย็น อานวยคอยจนหกโมงสิบห้า สินชัยจึงเดินทางมาถึง หกโมงครึ่งอีกคนก็มา และเวลาทุ่มหนึ่งอีกสองคนทยอยมา จนราวสองทุ่มสินชัยก็เริ่มโทรตามเพื่อน ๆ ที่เหลือ อย่างไรก็ตามพวกเขาก็ทยอยสั่งอาหารทานกันไปเรื่อย ๆ

อานวยสังเกตวิธีการโทรตามของสินชัยว่ามีเสน่ห์แบบไทย ๆ แทนที่จะโทรตามสินชัยกลับใช้วิธีที่เอื้ออาหารก็กิน สินชัยโทรหาสุวรรณแล้วพูดว่า “สุวรรณ เราโทรมาบอกนายนะเดี๋ยวหาทางมาลำบาก....”

สุวรรณตอบกลับมาว่า “โอ้ สินชัยโทรมาพอดี ขอโทษจริง ๆ นะคิดว่าเราต้องพาคุณไปธุระนะ เรื่องมันดูจะยุ่ง ๆ หากเสร็จธุระแล้วพอปลิกคิวได้จะไปนะ ฝากความคิดถึงเพื่อน ๆ ทุกคนด้วย คังใจจะไปแล้วแต่เกิดธุระความมากจริง ๆ”

อานวยจึงเอ่ยตามสินชัยอย่างกันเองว่า “นายคงได้ะยังใจเนี่ยจำนวนถึงพอดีทั้ง ๆ ที่คนไม่มาคังหลายคนนะ”

สินชัยตอบกลับอย่างอารมณ์ดีว่า “เราจะไม่มาซักลิ้งค์เปอร์เซ็นต์นะ แต่วันนี้ฝนตกและมีบอลก็เลยหายไปครึ่งหนึ่ง เราคงไว้หุ้ที่ มาห้ที่ก็โอเคละ”



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 5

อำนวยถามต่อ “แล้วนายรู้สึกยังไปกับคนที่เพื่อนบอกจะมาแล้วไม่มาตั้งครึ่ง”

สินชัยตอบ “เราเลขานะ เพื่อนฝูงกันเจอกันก็ดีใจ ใครมาไม่ได้ก็ไม่เป็นไร เรามองโลกในแง่ดีเสมอ มาหาคนที่ดี คุยกันได้ทั่วถึงดี สิบคนอาจจะคุยกันได้น้อยกว่านี้นะ แล้วนายล่ะคิดอย่างไร

อำนวยกล่าว “เราว่ามันน่าสนใจ แล้วถ้าเป็นเรื่องการนัดหมายในเชิงธุรกิจละ เป็นแบบนี้ด้วยหรือเปล่า” คำตอบกลับมาก็คือ

“โอ๊ย เรื่องงานไม่แหย่นานนี้หรอก ถ้าเป็นการนัดหมายกับคนที่อาวโสกว่า หรือลูกค้ารายใหญ่ พวกเราพยายามรักษาวลานะ โดยเฉพาะด้านนัดกับฝรั่งซึ่งเขาเคร่งครัดเรื่องเวลามาก พวกนี้เขาทาสของเวลานะ แต่ว่าบางครั้งพวกเราก็พลาดเรื่องเวลานะ เพราะว่าการไม่ตรงเวลากลายเป็นนิสัยเนี่ย ทำให้กะเกณฑ์เวลาที่พอเหมาะพอดีลำบาก บางทีก็สายไปสิบถึงสิบห้านาที แต่ว่าส่วนใหญ่อีกฝ่ายหนึ่งเขาก็เข้าใจนะ ทำเป็นไม่ใส่ใจ พวกเราก็ใช้เรื่องจรรยาเป็นข้ออ้างได้ หรือไม่ก็แบบสุวรรณะนะ มีเรื่องด่วนที่ไม่คาดคิดมาก่อน

แต่บางทีถ้าเราเป็นผู้ใหญ่หรือมีอำนาจค่อนข้างมากกว่าเราก็อาจจะสายได้บ้างนะ แต่สมัยนี้คนไทยที่รักษาวลาก็มีเยอะ จะยึดเป็นปณิธานไม่ได้”

อำนวยเล่าว่า “ทางตะวันตกเมื่อพูดถึงเรื่องธุรกิจแล้ว สัญญาต้องเป็นสัญญา ที่เขาต้องเคารพและยึดมั่น ด้านนัดกันถ้าไม่ตรงไปก่อนสิบนาที ถ้าจะสายก็ต้องรู้ตัวแล้วตั้งแต่แปดโมงครึ่ง ต้องโทรบอกเลยว่าจะไปสายหนอยะพร้อมคำขอโทษ เขาเรียกพฤติกรรมแบบนี้ว่า accountability (ความรับผิดชอบ) ไม่ถึงวันหลังเขาจะไม่ไ้ใจเรา แล้วทำให้ทำงานกันลำบากมาก การเคารพเวลาของคนอื่นนั้นสำคัญมาก”

เพื่อน ๆ ฟังอำนวยด้วยความสนใจ วิชัยถามว่า “แล้วข้ออ้างแบบสุวรรณะใช้ได้ไหม ในสังคมตะวันตก เมื่อติดต่อธุรกิจนะ”

อำนวยตอบ “แล้วแต่สถานการณ์ ฝรั่งก็อ้างเป็นเหมือนเรา แต่ในทางธุรกิจ เขาจะระมัดระวังมาก เขาพยายามเลี่ยงข้ออ้าง เพราะมันเป็นการโกหก หากอีกฝ่ายจับได้ เขาจะขาดความไว้วางใจ เพราะเขามองว่าเราไม่ซื่อสัตย์ หรือที่เรียกว่า Honesty (ความซื่อสัตย์) เจ้าคำนี้เขาตีความกว้างมาก เราคนไทยบอกว่าซื่อสัตย์คือไม่โกงเงิน เขามองว่าการยกข้ออ้างก็ถือว่าไม่ซื่อสัตย์แล้ว”

วิชัยพูดขึ้น “แหม....บางครั้งเราทำผิดก็กลัวเสียหน้าถ้าจะบอกความจริง”

อำนวยสรุปว่า “เราอาจเสียหน้าเพราะความจริง แต่เราอาจเสียความเชื่อถือเพราะการโกหก นายต้องเลือกเอาเองละกัน”

สินชัยตัดบทว่า “อย่าซีเรียสเลยเพื่อน คุยเรื่องบอลดีกว่าสนุกกว่า”

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างต้องการส่วนที่ 5

เมื่อฝรั่งวิจารณ์การทำงานของคนไทย



**กรณีศึกษา:** หลังจากทำงานในตำแหน่งผู้จัดการประจำประเทศขององค์กรข้ามชาติแห่งหนึ่งมาเป็นเวลาสามปีจอห์นมีกำหนดย้ายกลับสำนักงานใหญ่ในอเมริกาในเดือนหน้า พนักงานจึงร่วมกันจัดงานเลี้ยงส่ง โดยมีแหมซึ่งเพิ่งเดินทางมารับตำแหน่งแทนจอห์นมาร่วมงานด้วย ระหว่างปาร์ตี้เขาสองคนคุยกันเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานร่วมกับคนไทย

แหมเริ่มส่ายคางถาม “จอห์นคุณทำงานกับคนไทยมาสามปีประทับใจอะไรคนไทยบ้างครับ”

จอห์นตอบ “ต้องร่ายยาวครับ ผมประทับใจหลายอย่าง คนไทยมีความจงรักภักดีสูงมาก โดยเฉพาะหากคุณปฏิบัติต่อเขาอย่างเหมาะสม มีความเป็นมิตรสูง ใจเย็น ช่วยเหลือเอื้ออาทร สุภาพมองโลกในแง่ดีสังเกตจากคำพูดว่า ‘ไม่เป็นไร’ คุณจะให้อภัยทั้งวัน ชอบการบริการ ให้ความสำคัญกับผู้อาวุโส ในประเทศเราไม่ค่อยมีในเรื่องนี้ ที่น่าขันก็คือเขาสุภาพมากเวลาเรียกชื่อจะขึ้นต้นด้วยคำว่า ‘คุณ’ ผมว่าฟังแล้วเพราะดีสำหรับการเรียกคุณสำหรับคนไทย แต่ผมรู้สึกแปลก ๆ เวลาเขาเรียกผมว่า ‘คุณจอห์น’ ใหม่ ๆ ผมไม่คุ้นเท่าไรหรอก นี่แหละครับ ‘ไม่เป็นไร’”

จอห์นเว้นจังหวะ โดยการจับเครื่องดื่มเขาก่อนจะพูดต่อ “นอกจากนี้เมื่อรับมอบหมายงานลักษณะโปรเจกต์ เขาจะร่วมมือกันดี โดยเฉพาะถ้าเป้าหมายชัดเจนและรู้ว่าบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร พวกเขาทำงานกันจนลืมนอนโดยไม่ปริปาก พวกเขาใจเย็นกว่าเราเยอะ และเปิดกว้างต่อความเห็นของพวกฝรั่งอย่างเรา พวกเขาเก่งมากในการจับผิดความรู้สึกของผู้อื่น เขาจะระวังไม่พยายามกระทบกระทั่งให้เสียความรู้สึก หากทำธุรกิจก็จะเริ่มสร้างสัมพันธภาพก่อนที่จะเริ่มเจรจา ไม่เหมือนฝรั่งดื้อน้ำข้าวอย่างพวกเรา บางทีไม่ฟังอิริยาไครรมพจน์งัดใ้ปะปู้ก็โคตเขาหาเรื่องงานทันที จุดเด่นอีกเรื่องก็คือเขาเคารพผู้อาวุโ หากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใหญ่พูด เขาจะฟังและไม่ค่อยโต้แย้ง”

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นางจางต้องการ เล่มที่ 5

แจ่มรับฟังด้วยความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เขาเผยยิ้มพร้อมกับกล่าวในเชิงติดตลก “จอห์น ที่คุณเล่ามานี้ยาวเหยียดเลยนะ บุญของผมนะเนี่ย ที่ประเทศไทยเป็นประเทศแรกที่ผมได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกอเมริกา”

แจ่มพูดต่อ “เอาละไหน ๆ คุณเล่าซื้อดีมาแล้ว จุดอ่อนของพวกเขาละครับ”

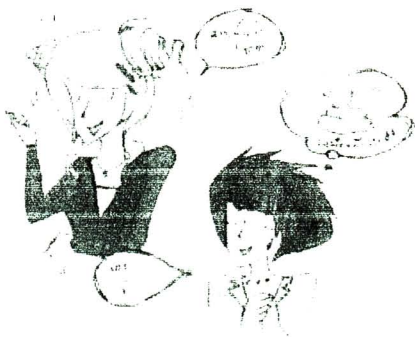
จอห์นกล่าวเชิงติดตลกกลับไป “คุณฟังซื้อดีแล้วนึกว่าตลกสวรรค์ หากคุณฟังจุดอ่อนของเขาแล้วคุณอาจจะเปลี่ยนความคิด หลายคนอาจจะหย่อนยานในเรื่องการรักษาเวลา นอกจากนี้ผมยังเห็นว่าบางคนที่หลายคน ๆ คน ไม่ใช่ทุก ๆ คน มักจะผสมปนเปกันโดยแยกไม่ออกว่าเรื่องไหนงานเรื่องไหนส่วนตัว หากใครเถียงกันในที่ประชุมก็อาจจะโกรธกันนอกห้องประชุมเลย บางคนก็ติดระบบอาวุโส และกลัวเสียหน้ามากกว่ากลัวเสียงาน หรือกลัวจะกระทบกระเทือนสัมพันธ์ภาพจนยอมให้เกิดผลเสียกับงานได้ นอกจากนี้ความนอบน้อมและสุภาพมากเกินไป ทำให้เขาไม่ชอบการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม หากใครพยายามที่จะเสนอความคิดเห็นมาก ๆ เขาอาจจะถูกหมั่นไส้จากเพื่อน ๆ ด้วยกันว่าชอบโชว์ออฟหรือเอาหน้ามากเกินไป นอกจากนี้บางคนก็ทำงานพอให้ผ่านเกณฑ์เบื้องต้นแค่นั้น หลายคนที่มีศักยภาพในการทำงานสูง แต่เขาอาจจะทำเพียงลวก ๆ หากเขาพยายามมากขึ้นอีกนิดผมว่าประเทศไทยจะนำหน้าอีกหลายประเทศในแถบนี้ไปไกลเลยละ อีกเรื่องหนึ่งก็คือเขาไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงเท่าไรนัก และมักจะรอให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยแก้ ทั้ง ๆ ที่หลายครั้งน่าจะลงมือทำได้เสียแต่เนิ่น ๆ

ที่สำคัญคือเรื่องทักษะการวิเคราะห์ปัญหา พวกเขาไม่แน่ใจว่าจะคำนวณสรุปอะไรโดยอาศัยความรู้สึกมากกว่าข้อมูล เช่น เขาอาจจะบอกว่ายอดขายตกในเดือนที่ผ่านมาเพราะว่ามีฝนตกบ่อย แต่พอถามไปว่าที่ว่าบ่อยนั้นกี่วันครับ เขาก็บอกว่าไม่รู้แค่รู้สึกว่ามีบ่อย ๆ นะ พวกฝรั่งอย่างเราก็เป็นโรคบ้าข้อมูลอยู่แล้ว พอมาเจอการวิเคราะห์ปัญหาด้วยความรู้สึกก็เลยพาลหัวเสียไปตาม ๆ กัน อีกเรื่องก็คือหากมีคนไม่ถูกกันหรือไม่ชอบหน้ากันในโปรเจกต์ไหนละก็ งานเดินไปได้ลำบากมาก เพราะเขาจะไม่พูดคุยเผชิญหน้าหรือทะเลาะกัน ทีมงานที่หลีกเลี่ยงการทำงานด้วยวิธีการพูดอย่างมากโดยพูดอ้อมไปอ้อมมาเพื่อไม่ให้กระทบกระทั่งกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับองค์กรอย่างมาก”

จอห์นสรุป “ผมว่าคนชาติไหนก็คล้าย ๆ กันมีทั้งข้อดีและข้อด้อย เราควรเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันโดยการกระตุ้นข้อดีของเขา ในขณะที่เราก็ช่วยเขาพัฒนาจุดอ่อนในหลายเรื่อง โดยเฉพาะการกล้าแสดงออก การวิเคราะห์ปัญหา พอเราสอนเขาแล้ว ส่วนใหญ่ทุกคนทำได้ดีทั้งนั้น ในขณะที่เราก็ควรจะเรียนรู้จากเขาด้วยว่าทำอะไรจะใจเย็น ไม่เป็นไร ได้มากขึ้น และเรียนรู้ที่จะระมัดระวังในความรู้สึกของคนรอบข้างบ้าง ประสบการณ์ในเมืองไทยสำหรับผมแล้วมีค่ามาก”



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจัดการเรียนที่ 5



ชาวต่างชาติจำนวนมากที่ไม่เข้าใจว่าทำไมเราต้องเกรงใจ ค่ะนั่น เขาจะรู้สึกแปลกใจที่เราไม่แสดงออกอย่าง Assertive ตัวอย่างเช่น ในที่ประชุมเข้านายฝรั่งบอกว่า เราต้องทำรายงานนี้ให้เสร็จภายในหนึ่งอาทิตย์ แต่ว่าสมาชิกในที่ประชุมมีข้อมูลว่า รายงานนี้ต้องใช้เวลามากกว่าหนึ่งอาทิตย์แน่นอน เพราะครั้งนี้เป็นครั้งที่สองแล้ว โดยครั้งแรกที่เคยทำแล้วใช้เวลาสองอาทิตย์ สาเหตุก็เพราะมันเป็นโปรแกรมใหม่ที่พนักงานยังไม่ถนัด แต่ด้วยที่เราไม่ Assertive เพียงพอ เราก็รับปากทั้ง ๆ ที่รู้ว่ายังไม่เสร็จไม่ทัน

ดังนั้น หนึ่งในสัปดาห์ผ่านไปเมื่อนายฝรั่งมาตามงาน ก็แน่นอนะว่างานไม่เสร็จ แล้วเราก็โดนเขาคำนิว่า ไม่สามารถรับผิดชอบงานตามที่สัญญา (Promise) ไว้ได้

ดังนั้นหากเรา Assertive เพียงพอ ปัญหาเช่นนี้ก็คงไม่เกิดขึ้นคราวนี้เราลองมาคุยว่า ถ้าหากว่าเราต้องการพัฒนาตัวเราให้มี Assertive มากขึ้นนั้น เราจะทำได้อย่างไร

เริ่มต้นเลยเราต้องการทำความเข้าใจก่อนว่า Assertive เป็นเรื่องปกติ ไม่ใช่เป็นกิริยาที่ไม่สุภาพหรือก้าวร้าวแต่ประการใด โดยเฉพาะชาวต่างชาติเขาต้องปกป้องสิทธิของเขา หากเขาไม่เห็นด้วย หรือคิดว่าในภายหลังแล้วเขาจะต้องรับผลที่ตามมา (Consequences) หากเราไม่ตกปากรับคำในสิ่งที่รู้แล้วว่าทำไม่ได้

คราวนี้เราอาจจะใช้คำถามเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยเราตรวจดูว่า เรื่องนั้นเราควรจะ Assertive หรือไม่

- หากเราไม่พูดสิ่งที่เราคิดออกไป จะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต
- เราจะพูดอย่างไรไม่ให้เขาเสียความรู้สึกหรือเสียหน้า
- น้ำเสียง สีหน้า กิริยา ท่าทางของเราจะแสดงออกอย่างไร
- เวลาและโอกาสนี้ ควรจะพูดหรือไม่



○ หากเราไม่พูดสิ่งที่เราคิดออกไป จะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต เจ้านายจะตำหนิเราว่าเราไม่

- รับผิดชอบกับงาน
- เราจะพูดอย่างไร ไม่ให้เราเสียความรู้สึกหรือเสียหน้า “นายครับ งานนี้ผมเคยทำมาแล้วใช้เวลาสองอาทิตย์ คราวนี้หากจะไม่ถึงสองอาทิตย์ครับ แต่เกรงว่าอาทิตย์เดียวคงไม่เสร็จแน่ ผมคิดว่าที่ควรจะเป็นคือ...”
- นำเสียง ลิหน้า กิริยาท่าทางของเราจะแสดงออกอย่างไร ควรจะแสดงด้วยอาการปกติ หากเราจะพูดเป็นภาษาอังกฤษก็ควรพูดช้าๆ ชัดด้วยชัดคำ
- เวลาและ โอกาส ควรจะพูดหรือไม่ เช่นเด้านายกำลังหุคหิด เพราะนายของเขาเร่งมาอีกทีหนึ่ง ซึ่งหากไม่เสร็จก็จะมีผลเสียทางธุรกิจ ในกรณีนี้คุณเขาจะต้อง **Assertive** พอที่จะบอกว่า หากจะให้เสร็จทันนั้น คุณต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง หรือต้องทรัพยากรอะไรเพิ่มเติมขึ้นบ้าง

เรื่องที่เราเชื่ออย่างชัดเจนว่าคงทำไม่ได้ตามสิ่งที่นายสมคิดมา เช่น กรณีค้าอย่างข้างต้น เพราะเราต้อง





ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศรณนะของเลขาณการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 5

เมื่อไม่รู้หรือไม่แน่ใจขอให้อัด้าที่จะตาม



อาจจะเปลืองใจเมื่อรู้ว่าหัวหน้างานสมัยใหม่และชาวต่างชาติส่วน ใหญ่จะรู้สึกยินดีเมื่อมอบหมาย งานแล้วลูกน้องมีคำถาม เพราะแสดงว่าเราใส่ใจความสนใจกับรายละเอียดของงานและเรายังแสดงออกถึง ความต้องการที่จะเข้าใจเพื่อจะได้ทำงานให้เข้าเรื่องลุล่วง

ส่วนใหญ่มักเราไม่ชอบถาม อาจจะกลัวเสียหน้าหรืออายที่จะถาม ถ้าหวัับเลขานุการเมื่ออาชีพแล้ว ต้องพยายามถามเมื่อไม่รู้หรือ ไม่แน่ใจ เพราะต้องระลึกอยู่เสมอว่าเราอาจจะเสียหน้าบ้าง แต่ว่าคิดว่าสูญเสีย Trust จากหัวหน้างานหรืออาจจะตงงานได้ง่าย ๆ หากเราเข้าใจผิดเพราะเราอาจจะไปทำในคนละเรื่องกับสิ่ง ที่เขาต้องการเสียก็ได้

ซึ่งแน่นอนผลลัพธ์อาจจะเกิดความคิดพลาดมากเกินไป โดยปกติแล้วหัวหน้างานส่วนใหญ่มจะใจ กว้างเพียงพอที่จะไม่ดูแคลนคำถามของเลขานุการหากเขาเห็นว่าไม่เข้าใจหรือไม่รู้

ยอมรับความผิดพลาดในงานแต่เนิ่น ๆ



ขอโทษนายจ้าง  
ขอโทษเพื่อนร่วมงาน

เมื่อเกิดผิดพลาดในงานตามความคิดของคนทั่วไปแล้ว มีแนวโน้มที่จะปกปิด โดยเฉพาะกับหัวหน้าเรา แต่ความจริงแล้วหากเราบอกหัวหน้าเราแต่เนิ่น ๆ ตั้งแต่เราทราบ แนวโน้มของความเสียหายจะน้อยกว่าและโอกาสของการแก้ไขปัญหาก็ง่ายขึ้นกว่าการปล่อยให้เนิ่นนานออกไป ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม หัวหน้างานอาจจะโกรธบ้าง แต่แน่ใจได้เลยว่าเขาจะยิ่งโกรธมากขึ้นแน่ ๆ หากปล่อยให้เนิ่นนานออกไปหรือละเลยให้ความเสียหายยิ่งบานปลาย ดังนั้น ผู้เผชิญกับปัญหาแต่เนิ่น ๆ แล้วโดนเอ็ดบ้าง นิดหน่อยดีกว่าปล่อยให้กลายเป็นเรื่องใหญ่

หากบอกเขาแล้วเขาแสดงอาการหงุดหงิดออกมา อาจจะบอกกับเขาว่า นายพลคอลลิน พาวเวลล์ ผู้นำทางทหารของอเมริกาในยุทธการพายุทะเลทรายตอนถล่มอิรัก เคยกล่าวไว้ว่า “วันใดที่ทหารของคุณเลืกนำปัญหามารับปรึกษากับคุณ แสดงว่าคุณ ไม่ได้เป็นผู้นำของเขาแล้ว เพราะเขาคงคิดว่าคุณไม่สามารถช่วยเขาได้ เพราะคุณไม่เคยไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตาม แสดงให้เห็นว่าคุณล้มเหลวในการเป็นผู้นำ”

**พูดให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจงขึ้น (BE SPECIFIC)**

นี่เป็นเรื่องยากสำหรับเราชาวไทย เพราะเราถูกอบรมมาให้ระมัดระวังคำพูดมิให้กระทบกระทั่งความรู้สึกของคนอื่น บ่อยครั้งทำให้เราพูดอ้อมค้อมเกินไปและไม่ตรงประเด็น มันเป็นเรื่องค่อนข้างยากสำหรับเราส่วนใหญ่ที่จะพูดตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหา แม้กระทั่งด้วยภาษาไทยกับคนไทยกันเองก็ตาม บ่อยครั้งที่เราจะสังเกตเห็นผู้คนพูดจาสื่อสารกันวกไปวนมาจนผู้ฟังเกิดความสับสนไปหมด ทั้งที่เราควรจะต้องสื่อสารกันให้ชัดเจนขึ้นไม่ว่าในเรื่องพูดหรือเขียน

สัญญาณที่จะบอกกับเราว่าเราเริ่มพูดจาไม่ค่อยชัดเจนเมื่อเราถูกผู้ฟังถามบ่อย ๆ ว่า “คุณหมายความว่าอย่างไรที่บอกว่า ... (What do you mean by that ...?)” หากในระหว่างการสนทนา คุณถูกถามด้วย คำที่ว่า นี่ดีหាក់จริงขึ้นไปในเวลาสั้น ๆ แนวโน้มก็คือเราอาจจะพูดจาวกวนไม่ชัดเจนเพียงพอนั่นเอง ทางแก้เพื่อให้พูดจาชัดเจนก็ต้องทำให้ความคิดชัดเจนและมีลำดับขั้นตอนที่ดีเสียก่อน ก่อนจะเข้าประชุมหรือหารือกับหัวหน้างาน เราควรจะนั่งลงพร้อมกระดาษแล้วเขียนความคิดของคุณออกมาก่อน หลังจากนั้นจึงลำดับความคิดของคุณออกมาว่า ต้องการคุยเรื่องอะไร มีที่มาหรือภูมิหลังว่าอย่างไร เกิดปัญหาอะไรขึ้น อะไรเป็นสาเหตุ มีข้อมูลอะไรสนับสนุน สุดท้ายมีข้อเสนอแนะอะไรสำหรับปัญหานั้นบ้างและควรจะเสนอแนะหลาย ๆ ทางเลือก รวมทั้งเสนอทางเลือกในความเห็นของคุณ หากจะให้ดีก็ควรวิเคราะห์ต่อเนื่องหน่อยว่าผลลัพธ์หากตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้นจะเกิดผลกระทบหรือความเสี่ยงอะไรตามมาบ้าง

ทุกกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ที่นางจิ่งต้องการ วันที่ 5



นางจิ่งกำลังเขียนจดหมายถึงนายจิ่ง

อย่าเข้าพบหัวหน้าด้วยปัญหาเพียงอย่างเดียว เพราะหากเขาถามเราว่า แล้วเรามีความเห็นว่าจะแก้  
อย่างไร แล้วเราไม่ได้คิดเจอไว้ เราอาจจะรู้สึกอึดอัด จะทำให้วันหลังเราไม่อยากจะเข้าหาหรือกับเขาอีก

นิกรมีตัวอย่างจากประสบการณ์ทำงานว่า การมีเจ้านายที่เป็นคนไทยแต่จบการศึกษาจาก  
ต่างประเทศ ในกรณีนี้จบจากประเทศอังกฤษและเคยทำงานในบริษัทข้ามชาติมาตลอด วันหนึ่งเมื่อมีปัญหา  
ในงานก็เข้าไปขอคำแนะนำมา เขาบอกกับเราว่า “ขอให้นำปัญหาเข้ามาพร้อม ๆ กับทางแก้ด้วย อย่าเข้ามา  
ปรึกษาด้วยปัญหาเพียงอย่างเดียว”

เมื่อฟังแล้วบางคนอาจรู้สึกหงุดหงิดใจอย่างมาก แล้วคิดว่า ถ้าหากรู้ทางแก้คงไม่เข้าไปถามนอกจากนี้  
เจ้านายคือคนที่ควรจะมีทุกอย่าง เงินเดือนเขาก็มากกว่า จะมาขอให้ผมคิดได้อย่างไรกัน หน้าที่คิดเป็น  
เรื่องของหัวหน้า ความคิดเช่นนี้อาจเกิดกับใครก็ได้ แต่เลขานุการมีอาชีพแล้วไม่ควรอย่างยิ่งที่จะคิดเช่นนี้

ในการทำงานของเลขานุการนั้น เวลาเกิดปัญหานั้น ก็ต้องไปค้นคว้าข้อมูลนั่งคิดหาทางออกมา  
หลาย ๆ ทาง วิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ หลังจากนั้นไม่นานจะสังเกตเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีในการ  
ทำงานร่วมกัน ส่วนใหญ่เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หากได้ตั้งใจใช้สติปัญญาและนั่งวิเคราะห์หาก็พอจะได้  
คำตอบเกือบแปดสิบเปอร์เซ็นต์ เมื่อหารือกับนายก็จะได้รับการชมเชยในความคิด หากเกิดความคิดที่  
คลาดเคลื่อนนายก็คอยชี้แจง แต่จะใช้การตั้งคำถามให้ได้คิดเป็นส่วนใหญ่

วิธีการดังกล่าว ค่อย ๆ สร้างความมั่นใจให้กับเลขานุการมากขึ้น จนต้องยอมรับว่าหากไม่ได้  
คำแนะนำของนายให้คิดหาทางแก้เมื่อพบปัญหา คงมาได้ไกลขนาดนี้

**บอกความคืบหน้าเป็นระยะ**

หัวหน้างานส่วนใหญ่ต้องการทราบผลความคืบหน้าของงานเป็นระยะ ๆ เราควรจะรายงานมา  
อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในเรื่องของความถี่และรายละเอียดนั้น อาจจะต่างกันเป็นรายบุคคลดังกล่า  
ยที่ว่าการนำข้อของลงยาแต่ละคนมีความชอบไม่เหมือนกัน เราอาจจะถามเขาโดยตรง หรืออ้อม ๆ หน่อยของ  
เขาก็ได้



ภาพแสดงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้รูปแบบการสื่อสารก็อาจจะต้องศึกษาด้วย คนบางคนชอบให้รายงานทางโทรศัพท์ คนบางคนต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร คนบางคนต้องรายงานด้วยวาจาทุกวัน หรือทุกสัปดาห์เช่นกันดูตามสไตล์การทำงานของแต่ละคนแล้วปรับประยุกต์ใช้

**บันทึกสิ่งที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร**

คนส่วนใหญ่ไม่ชอบเขียนหรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะหากเป็นภาษาอังกฤษแล้วยิ่งไปกันใหญ่ แต่ในโลกธุรกิจทุกวันนี้เป็นสิ่งที่เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบันทึกสิ่งที่เราทำ บันทึกความเข้าใจ (Memo) บันทึกการประชุม หรือรายละเอียดของงานจะช่วยเราได้หลายกรณี เช่น ช่วยให้คุณมีความเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่บันทึกผลงานและความสำเร็จต่าง ๆ ของเรา เราสามารถนำไปใช้อ้างอิงในอนาคตหรือนำไปใช้เมื่อต้องการพิจารณาผลงานของเรา และยังเป็นหลักฐานยืนยันกับหัวหน้างานคนใหม่ เพราะในอนาคตหากมีการเปลี่ยนแปลงหัวหน้างาน ก่อนหน้านั้นเราอาจจะพูดคุยวาทะกับคนปัจจุบันมากมาย แต่เมื่อนายคนเก่าไม่อยู่เราก็ยังมีสิ่งที่ยืนยันเรื่องราวต่าง ๆ ได้



ภาพแสดงการแสดงผลงาน



**ควรมีท่าทีที่คัดค้านอย่างไรให้ดูดี (ASSERTIVE)**

ตั้งแต่วิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540-2541 บริษัทไทยหลายต่อหลายแห่งต้องปรับโครงสร้างการบริหาร โดยนำชาวต่างชาติเข้ามา ผู้บริหารต่างชาติที่มาใหม่ชื่นชมข้อดีหลาย ๆ อย่างของพนักงานไทย แต่ในทางกลับกัน เขาก็มองเห็นจุดอ่อนบางอย่างของเราที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นด้วย

จุดอ่อนลำดับต้น ๆ ที่กำจัด ก็คือคนไทยขาดความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ หรือเรียกได้ว่าไม่มี Assertiveness มากพอเขามองว่าคนไทยไม่กล้าพูดหรือโต้แย้งเมื่อไม่เห็นด้วย ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและตรงไปตรงมา ไม่กล้าวิพากษ์วิจารณ์ และไม่ต้องการท้าทายความคิดเห็นของคนอื่น ทำให้คนไทยจึงเป็นแบบนี้ เรามาพิจารณากันทีละข้อ

**ทำไมคนไทยไม่เห็นด้วยแต่ก็ไม่พูด**

เพราะคนไทยเกรงว่าความคิดเห็นของตนจะไปกระทบตัวบุคคลแล้วจะไปทำลายความสัมพันธ์อันดีที่อยากรักษาไว้ต่อไป คนไทยกลัวว่าจะมีปัญหากับคนอื่น แล้วตนจะไม่ได้รับช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้เมื่อถึงคราวจำเป็น ดังนั้น คนไทยจึงระมัดระวังการกระทำของตนเองมาก โดยแสดงออกมาในรูปแบบของความเกรงใจ และให้เกียรติ คนไทยจึงไม่กล้าพูดออกมาเมื่อไม่เห็นด้วย

**ทำไมคนไทยไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองและไม่กล้าวิพากษ์วิจารณ์**

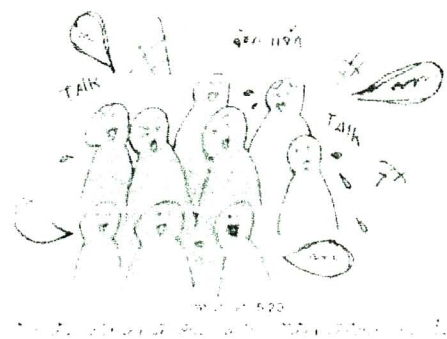
เพราะไม่มีใครสอนให้ทำ และไม่มีใครคาดหวังให้ทำอย่างนั้น โดยเฉพาะผู้อาวุโสกว่า สังคมไทยไม่คาดหวังให้คนไทยต้องแสดงความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์ต่อประเด็นต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา สภาพแวดล้อมการทำงานของคนไทยมีความคาดหวังให้มีคนคอยบอกว่าต้องทำอะไรและทำอย่างไร ในโรงเรียนไทย คนไทยเคยชินกับการเรียนการสอนแบบบรรยายโดยครูเป็นผู้พูดอยู่ฝ่ายเดียว ส่วนนักเรียนมุ่งอยู่กับการหาคำตอบที่ถูกต้องตายตัว เวลาที่ใครก็ตามเสนอความคิดเห็นออกมา ซึ่งอาจจะไม่ดีนัก เพื่อนฝูงและผู้ที่มีอาวุโสกว่ามักล้อเลียนให้ได้ยิน

**ทำไมคนไทยจึงรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องโต้แย้งหรือท้าทายความคิดเห็นของผู้อื่น**

เพราะคนไทยถูกสอนมาว่า การกระทำอย่างนั้นเป็นการไม่ให้เกียรติ คนไทยไม่ชอบสร้างศัตรู เพราะในวัฒนธรรมไทย การโต้แย้งหรือการท้าทายความคิดเห็นของผู้อื่นถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว ปล่อยดี และเป็นการ โจมตีที่ตัวบุคคล ไม่ใช่โต้กันที่ความคิด สำหรับคนไทย คำว่า Aggressive หรือ ความก้าวร้าว กับคำว่า Assertive หรือ ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ ยังเป็นสิ่งคลุมเครือและถูกมองว่าคล้าย ๆ กันอยู่ วิธีในการพัฒนาความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Assertiveness) คือการปลูกจิตสำนึกสร้างทักษะกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ได้จริง ๆ การปลูกจิตสำนึกเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นการวางทัศนคติและค่านิยมให้กับคนคนนั้น ขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้



- ให้ความรู้กับพนักงานไทยว่า การไม่เห็นด้วย ไม่กล้อยตาม มีอะไรก็พูดออกมา และการทักท้วงความคิดของผู้อื่นเป็นสิ่งที่บริษัทคาดหวังจากพนักงานทุกคน ยิ่งถ้าเราได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรีมากเท่าไร เราก็ยิ่ง ได้ความคิดใหม่ ๆ มากเท่านั้น และเรายังได้การมองปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การหาวิธีแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ร่วมกันในที่สุด



- เชื่อมโยงแนวความคิดดังกล่าวให้เข้ากับค่านิยมไทย จึงเปลี่ยนมุมมองว่าการโต้แย้งกันซึ่ง ๆ หน้าเป็นการแสดงเคารพและให้เกียรติกันมากกว่าการนินทาลับหลัง คนไทยช่างนินทา แต่อย่าลืมว่าค่านิยมไทยไม่ได้หายไปไหน เจ้าตัวที่ถูกว่าลับหลังจะต้องได้ยินเข้าสัปดาห์หนึ่งซึ่งจะสร้างความอึดอัดใจให้กับทุกฝ่าย ฉะนั้น มีอะไรก็ควรคุยกันต่อหน้า เปิดเผย ตรงไปตรงมา และสุภาพต่อกัน
- ถ้าเราต้องการรักษาความสุขในที่ทำงานตามแนวทางของไทยเรา เราควรจะสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี เอื้อให้พนักงานสามารถโต้แย้งกันได้ในที่ประชุมถ้าไม่เห็นด้วย แทนที่จะเห็นให้กังขาใจและอาจจะรู้สึกไม่พอใจกันตลอดระยะเวลาที่ต้องร่วมงานกัน
- ให้หันมองว่า ที่จริงทักท้วงต่อหน้าว่าไม่เห็นด้วยถือเป็นการแสดงน้ำใจของผู้พูด เพราะคนที่รู้ทั้งรู้ว่าคนอื่นผิดพลาด แต่ไม่ยอมบอกถือว่าแกล้งน้ำใจ ปล่อยให้ผู้ร่วมงานเดินไปสู่ความล้มเหลว
- บริษัทกำหนดคตินี้พื้นฐานในการทำงานเป็นทีมว่า การโต้แย้งแสดงเหตุผลเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ขอให้ทุกคนยอมรับและยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย
- ผู้บริหารที่ดีควรจะฝึกให้พนักงานในองค์กรมีความกล้าในทางที่ถูกที่ควร กล้าที่จะบอกว่าไม่เห็นด้วยได้อย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยใช้การอบรมเชิงปฏิบัติการ และพยายามสอนให้เขานำไปปฏิบัติจริงด้วยการกระตุ้นให้พนักงานใช้ทักษะและความกล้าในชีวิตจริง ผู้บริหารควรส่งเสริม ให้กำลังใจและแสดงให้เห็นว่าคนที่พนักงานมีความกล้าอย่างสร้างสรรค์หรือ Assertiveness นั้นดีต่อตัวเอง ต่อทีม และต่อองค์กรโดยรวมอย่างไรบ้าง

คู่มืออบรมเพื่อพัฒนาวรรณะ ของนางอนุการ ทัมขวังคังการ เถมที่ 5



ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (ASSERTIVENESS)

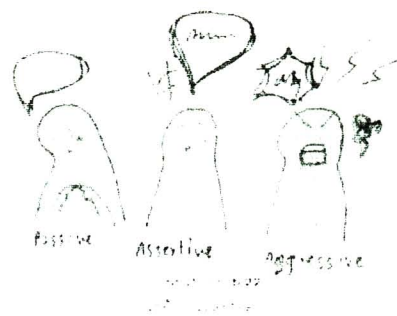
คนไทยเรามีความแตกต่างอยู่มาก เนื่องจากเรามีวัฒนธรรมที่เน้นความกลมเกลียวและความเกรงใจสูง บางครั้งเราไม่กล้าพูด หรือที่ฝรั่งเรียกว่า เรา Assertive ไม่พอ โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานขายไทยไม่ต้องการให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัดด้วยการพยายามปิดการขาย ผิดกับการขายแบบวันตกที่เน้นความตรงไปตรงมา ความกล้า ซึ่งก็คือการมี Assertiveness

ทำอย่างไรให้กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (ASSERTIVENESS IN ACTION)

Assertiveness หรือการแสดงออกอย่างเหมาะสมคือพฤติกรรมหรือการแสดงออกด้วยคำพูด หรือกิริยาอาการว่าเรามีความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่ปิดบังหรือย้อมค้อม ด้วยความสุภาพตรงไปตรงมาในเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ก้าวร้าว การแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นการรักษาสีต หรือเป็นการแสดงความเป็นมืออาชีพที่พึงกระทำในโลกของการจัดการสมัยใหม่ หากจะพูดถึง Assertiveness เราต้องเข้าใจถึงระดับการแสดงออกก่อนว่ามันมีอยู่สามระดับคือ

- Passive คือไม่กล้าแสดงออก
- Assertive คือแสดงออกอย่างเหมาะสม
- Aggressive คือการแสดงออกอย่างก้าวร้าว

รูปที่ ๑๐๖ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่ ๖ ข้างใต้การ ระดับที่ ๖



คุณพูนทรัพย์ จรรยาสุภาพ ซึ่งเป็นผู้อำนวยการอาวุโสด้านพัฒนาบุคลากรของธนาคารเอเซีย เคยให้คำแปลที่ฟังแล้วกระซิบคล้องจองของทั้งสามระดับว่า Passive คือ “ก้าวถอย” ส่วน Assertive คือ “ก้าวถ้ำ” และ Aggressive คือ “ก้าวร้าว”

ยกตัวอย่างให้เห็นภาพ เช่น ในวันศุกร์หัวหน้าให้สมศักดิ์มาทำงานสำคัญในวันอาทิตย์นี้โดยไม่บอกล่วงหน้า ในขณะที่สมศักดิ์นึกหมายกับลูกสาวแล้วว่า จะหาไปมอมตัว โรงเรียนใหม่ซึ่งมีคณบดีหน้าสองสัปดาห์แล้ว ทั้ง ๆ ที่ไม่เห็นใจหากสมศักดิ์แสดงออกแบบ Passive เขาจะตอบด้วยสีหน้าเพื่อ ๆ ว่า “ตกลงครับ” หากเขาเลือกออกแบบ Assertive เขาจะบอกว่า “ขอโทษครับผมต้องพาลูกไปมอมตัวที่โรงเรียนใหม่ซึ่งมีคณบดีสองอาทิตย์แล้ว อย่างไรก็ตาม ผมขอเชิครรพยาก่อนว่าเธอจะพอไปแทนได้ไหม หัวหน้าหากคนอื่นสำรองไว้ด้วยนะครับ หากจำเป็นผมคงต้องไปด้วยตนเอง” สุดท้ายหากเขาเลือกแบบ Aggressive เขาจะบอกด้วยทริธาก้าวร้าวว่า “ไม่ได้ครับวันอาทิตย์เป็นเวลาด่วนตัว หากจะให้มาทำงานต้องบอกล่วงหน้าเกินกว่านี้ครับ” คนไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงออกแบบ Passive มากเพราะวัฒนธรรมความเกรงใจ และคำว่าไม่เป็นของตนเอง

อย่างไรก็ตามในโลกธุรกิจทุกวันนี้ โดยเฉพาะบริษัทข้ามชาติ Assertive เป็นสิ่งจำเป็น แล้วเราจะฝึกได้อย่างไร เริ่มต้นเราต้องตระหนักก่อนว่าการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นเป็นเรื่องจำเป็น ตัวอย่างง่ายๆ เช่น เวลาประชุมเรามีความเห็นที่แตกต่างกับคนอื่นเราก็สามารถพูดออกมาได้ ไม่จำเป็นต้องเออออห่อหมก ที่สำคัญแม้ว่าเราเห็นด้วยกับคนอื่น คนเหล่านี้เขาคุ้นเคยกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมมาแล้วทั้งนั้น ยิ่งชาวต่างชาติละก็อยากให้เราคนไทยกล้าแสดงออกมาน่าจะอีกหลายเท่าตัว

ที่เราจะไม่รู้กันก็คือชาวต่างชาติ หรือคนไทยที่เคยทำงานกับบริษัทข้ามชาติมาก่อน มักจะเข้าใจผิดว่าการที่คนไหนไม่กล้าแสดงออกนั้นอาจจะเป็นเพราะ ไม่มั่นใจ ไม่กล้า ซึ่งมีสาเหตุแต่ที่ร้ายไปกว่านั้นก็คือโดนแสร้งว่า ไม่รู้ ไม่ฉลาด หรือต่อต้าน จึงไม่แสดงออกมา ซึ่งในสามกรณีหลังนี้ทำให้เรามีความเสี่ยงต่อโอกาสก้าวหน้าในงานของเรา

แนวทางในการพัฒนาทักษะการกล้าแสดงออกก็คือ ฝึกฝน โดยการพูดคนเดียวหน้ากระจกบ่อย ๆ หลังจากนั้นลองใช้เวทีการซื้อของฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม โดยการต่อรองสินค้ากับร้านค้าย่อยพวก

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ขึ้น ข้าราชการ การ วันที่ 5

199 บาทนั้นแหละ หรืออาจจะลองโทรคุยกับพนักงานขายพวกที่ไบนอร์โทรติดต่อขายสินค้าทางทีวีก็ได้  
ลองฝึกต่อรอง บ่ายเบี่ยงคู่ การฝึกฝนในแบบต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองมากขึ้น  
หลังจากนั้นเริ่มพูดแสดงความเห็นในที่ประชุมให้มากขึ้น ขอให้เชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อมั่นในเพื่อน  
ร่วมงานและฝ่ายตรงข้ามว่าเขาขึ้นคือรับฟังเรา และควรเตรียมข้อมูลและเหตุผลพอสมควร แต่ไม่จำเป็นต้อง  
รองมีข้อมูลมากมาจนสาวยเกินไป



ระมัดระวังภาวภายในและน้ำเสียง ตรงไปตรงมาอย่างสุภาพ มีคำพูดสำหรับมือใหม่ที่เรียกว่าการออก  
ตัวแบบนอบน้อมเช่น “ผมอาจจะผิดก็ได้ ขอแสดงความเห็นว่า...” หรือ “ขอผมช่วยคิดบ้าง ๆ หน่อยนะครับ  
ผมคิดว่า...” หรือ “ขออนุญาตแสดงความเห็นหน่อยครับ ผมคิดว่า...” และ “ขอคิดแบบเร็ว ๆ ครับ ผมเสนอ  
ว่า...” หรือจะเป็น “อย่าถือสาถึ้นนะครับ หากความเห็นผมอาจจะไม่ตรงกัน ผมคิดว่า...”

ที่สำคัญก็คือ คนที่กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้วนั้น ควรสนับสนุนและให้กำลังใจกับเพื่อนที่ยัง  
ไม่กล้าแสดงออก โดยการขอให้คนอื่นแสดงความคิดเห็นก่อน

ชมเชยความคิดเขา เช่นบอกว่า “น่าสนใจครับ” สำหรับความเห็นสั้น ๆ หรือหากเห็นว่าความเห็น  
นั้นจริงก็ชม ไปเลยว่า “ความเห็นนี้ดีมากเลย” แต่อย่าด่วนตัดหน้าแสดงความคิดเห็นอยู่คนเดียว

คนที่ *Assessive* อยู่แล้วนั้น ต้องยกระดับโดยทำหน้าที่เป็น *Coach* คอยกระตุ้นให้คนอื่น ๆ กล้าแสดง  
ความคิดเห็นมากขึ้นเพราะท่านพูดมากอยู่แล้ว และหากยังพูดมากต่อไปก็จะเหนื่อยอยู่คนเดียว ผู้ฝึกเพื่อนเรา  
ให้กล้าแสดงออกมากขึ้น แล้วท่านก็ไปรับภารกิจที่ยากขึ้นไปอีก ซึ่งหมายถึงคุณค่าในตัวท่านมากขึ้นและ  
พร้อมจะรับผลตอบแทนที่มากขึ้นได้

จุดยืนของกรมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของกรมการขึ้นเองเรื่องกิจการเอเอ็มที 3



บรรณานุกรมในการทำงาน เป็นผลิตภัณฑ์ที่พิเศษยิ่ง มีการศึกษาวิจัยลึกๆ คำนวณของตยปี วัฏจักรหนึ่งว่า  
ด้วยวิธีของคน ไทยกับคนต่างชาติของกันอย่างไร ในการสำรวจพบจุดอ่อนที่ราวค่างประเภทหลาย ๆ คนพูดถึง  
ก็คือวิธีของ "การวิจัยเรื่องใหม่ (Innovation)" ของคนไทย

พวกฝรั่งมองว่า คนไทยมีแนวโน้มที่จะไม่สนใจความคิดค้นหรือข้อเสนอมุมมองต่าง ๆ ของคน ซึ่งนั่น  
อาจจะเป็นการมองข้ามเสีย บรรณานุกรมที่ทำงานชาวป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ทำให้คน ไม่มีแรงจูงใจที่จะคิดวิธี  
สิ่งใด ๆ ด้วยกัน ได้ แม้ในบางกรณีก็ยังมีเรื่องที่น่ายินดี เช่น ทำให้รู้สึกถึงในค ความคิดวิธีสร้างสรรคร์ของคน  
ธรรมดา ๆ คนหนึ่งที่แสดงออกมาโดยที่ไม่มีวิศวกรหรือทศหวงจากผลงาน



กรณีศึกษา: ผู้บริหารคนหนึ่งดูแลฝ่ายขายไว้กับธนาคารธุรกิจแห่งหนึ่ง มีหลายปีก่อนที่  
สำนักงานขายของผู้บริหารผู้นี้ ปกติจะมีเมื่อบ้านของบริษัททำควมสะอาดที่ทางธนาคาร ทำงานไว้ให้พอสมควร  
ความเรียบร้อยของสำนักงาน เมื่อบ้านคนนี้ชื่อว่า "กุ้ง" เธอเป็นคนต่าง จังหวัดที่พาทำงาน ในกรุงเทพฯ  
หาซื้อคนอื่นอื่น ๆ อีกเป็นร้อยเป็นพันคนที่เดิน ทางมาชมสวนไรศในเมื่ของหลวง กุ้งไม่ได้เรียนหนังสือสูง ๆ เธอ  
จึงได้เรียนเพียงคำมั่งขึ้นสามเท่านั้น แต่กุ้งเป็นคนขยันทำงานหนักและทำงานดี

ที่สำนักงานของผู้บริหาร ทำานนี้เป็นแผนกที่ดูแลเรื่องเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ดังนั้น งานเอกสารและ  
งานธุรการต่าง ๆ จะเยอะมากจริง ๆ บางครั้งก็ขงขร้งให้กุ้งช่วยถ่ายเอกสาร แยกเอกสาร ประทับตรา และ  
คอยเตรียมแฟ้มไว้ ซึ่งเรื่องเหล่านี้ก็อยู่ในสายตาของเลขานุการโดยตลอด และเลขานุการเองก็รู้สึกถึงค ความมี  
น้ำใจต่อกันภายในสำนักงานแห่งนี้ และเห็นว่าเป็นบรรณานุกรมที่ดีในการอยู่ร่วมกัน

พนักงานทุกคนต่างรู้สึกได้ถึงน้ำใจของกุ้ง และบรรดาพนักงานของก็ยกย่องชมเชยเธอด้วยน้ำใจ  
เช่นกัน ซึ่งการรวมทั้งเลขานุการ (ภิกขุ) และบรรดาพนักงานมักจะชื่นชมของขวัญใจให้กุ้งความกตสาคต่าง ๆ



ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 5

นอกจากนั้น เวลาที่ใครต้องการความช่วยเหลือจากกึ่ง ก็จะใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เพราะเป็นฝ่ายรบกวนให้เธอช่วย ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านั้นไม่ได้อยู่ในงานของเธอเลย

คำพูดดี ๆ เปรียบเสมือนมนต์วิเศษ ตัวอย่างเช่น “กึ่งจะ ยุ่งอยู่หรือเปล่า รบกวนกึ่งช่วยถ่ายเอกสารใบสมัครพวกนี้ให้ทีหน่อยนะจ๊ะ” พอกึ่งเอางานมาให้ หัวหน้าพนักงานขายก็จะขมให้กึ่งพร้อมกับพูดว่า “ขอบคุนมากนะจ๊ะกึ่ง ถ้าไม่มีกึ่งคอยช่วยพี่ต้องแย่แน่ ๆ เลย”

วันหนึ่งกึ่งเดินมาหาเลขานุการผู้บริหารซึ่งชื่อภัทรและพูดว่า “พี่ภัทรคะ หนูขอเสนออะไรบางอย่างเกี่ยวกับงานสักหน่อยได้ไหมคะ” ภัทรเปิดโอกาสให้กึ่ง พร้อมสนับสนุน กึ่งเลยพูดต่อว่า “หนูสังเกตว่า ทุก ๆ วัน เซลล์แต่ละคนจะต้องส่งเอกสารหลายต่อหลายชุดไปที่สาขาทั้ง 40 แห่งทั้งกรุงเทพฯ แล้วเรามีเซลล์อยู่ทั้งหมด 50 คน แต่ละคนต่างคนต่างส่งกันคนละหลาย ๆ ที่ รวม ๆ กันแล้วทางเบงก็จะต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก หนูคิดว่าถ้าเราทำกล่องขึ้นมา 40 ใบ แต่ละใบสำหรับแต่ละสาขา ใครจะส่งไปที่ไหนก็ให้มาหย่อนเอกสารในกล่องนี้ก่อน แล้วหนูจะช่วยรวบรวมใส่ซอง แล้วค่อยส่งไปที่เดียว ที่นี้เราก็ประหยัดซองได้ตั้งเยอะ ใช้แค่ 40 ซองต่อวันเอง แทนที่จะเป็นร้อย ๆ ซอง”

ภัทรเอ่ยมกึ่งว่า “ขอบคุนมากนะจ๊ะสำหรับความคิดสร้างสรรค์เป็นความคิดที่ดีมาก ๆ เลย เยี่ยมมากจ๊ะกึ่ง นั่นนอกจากจะช่วยทางเบงก็ประหยัดเงินยังช่วยพวกเราทุกคนประหยัดเวลาได้อีกด้วยนะเนี่ย วันหลังถ้ากึ่งมีความคิดอะไรดี ๆ อีกละก็ ต้องมาบอกพี่อีกนะจ๊ะ”

ระหว่างมื้ออาหารเที่ยงวันหนึ่ง ภัทรนำเรื่องนี้มาเล่าให้ผู้บริหารฟัง ซึ่งผู้บริหารท่านนี้ มักจะให้การรับประทานอาหารเที่ยงเป็นโอกาสในการพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ และปัญหาในการทำงาน

วันหนึ่งผู้บริหารท่านนี้เคยเจอกึ่งนั่งแยกเอกสารอยู่ จึงรู้ว่ากึ่งเคยเป็นแม่บ้านมาหลายแห่งแล้ว ท่านก็เลยถามกึ่งว่านี่เป็นนิสัยของเธอที่ชอบเสนอความคิดเพื่อปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ หรือ กึ่งตอบว่า “เปล่าค่ะ ปกติหนูก็เงียบตลอด”

“ถ้าอย่างนั้น ออฟฟิศนี้ต่างจากที่อื่นอย่างไรละ” ผู้บริหารท่านนี้ถาม

กึ่งตอบว่า “คนที่นั่นมีน้ำใจ ทุกคนให้เกียรติหนู ทำให้หนูรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของที่นี่ ถ้าใครจะใช้หนู เขาก็จะดูก่อนว่าหนูว่างหรือเปล่า ทุก ๆ คนเป็นกันเองและเป็นมิตรกับหนู หนูไม่รู้สึกรำคาญเจ้านาย แต่เราเป็นพี่น้องกัน และที่สำคัญ ที่นี่ใครก็สามารถเสนอความคิดได้ หัวหน้าไม่ว่า ก็เลยรู้สึกว่ายู่ที่นี่เราพูดได้ ไม่เสียหายนะไรค่ะ”

ผู้บริหารท่านนี้จึงเกิดความคิดที่ว่า ทุกคนไม่ว่าจะทำงานในระดับไหน ก็สามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้อย่างกึ่ง คำถามก็คือ “เราสร้างสภาพแวดล้อมที่ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์หรือเปล่า” และในมุมมองของเลขานุการก็คือ ท่าทีที่เป็นมิตรกับพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่าและมีประโยชน์ทำให้การทำงานราบรื่นอันส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน



2. **NUMBER OF STUDENTS**

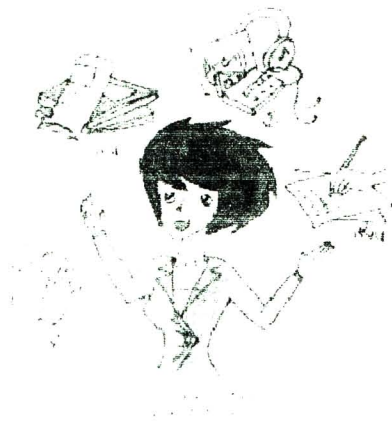
ส่วนใหญ่ในการสนทนาก็เกี่ยวกับการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขององค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหาร  
ความรู้ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต มักหนีไม่พ้นเรื่องแนวความคิดต่างๆ เพื่อให้เราได้เข้าใจกระบวนการ  
เรียนรู้อย่างถูกต้องซึ่งกันและกันตอน ดังบัน ไค รัน ผู้การพัฒนาต่อไปนี่

ขั้นที่หนึ่ง เราสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เราต้องทำความเข้าใจก่อนว่าทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกคนได้แค่โยกมาถ้าเราพูดถึงวงการเรียนรู้ คนส่วนใหญ่มักคิดถึงการศึกษามาระบบหรือในห้องเรียนมากกว่า แต่จริงแล้วการศึกษาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่นั้น ทุก ๆ คนสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องไปจนชั่วชีวิตแม้บางครั้งเราเองอาจไม่ทันรู้ตัวเลยก็ได้ว่ากำลังเรียนอยู่ การเรียนเหมือนการเดินทางไม่ใช่จุดหมายปลายทาง ถ้าหากเราเข้าใจแนวคิดพื้นฐานนี้และเข้าใจว่าเราเรียนรู้อยู่ทุกขณะ เราก็จะ "ไม่รู้สึกเบื่อเรียนเลย" เมื่อเจอสถานการณ์ใด ๆ ก็ตามให้คอยถามตัวเองตลอดเวลาว่า "เราได้เรียนรู้อะไรจาก ความยากลำบากหรือสถานการณ์เหล่านี้บ้าง" ถ้าสามารถเปลี่ยนมาคิดแบบนี้ได้ เราก็จะไม่เบื่อและสนุกกับสิ่งที่เราทำอีกด้วย



ขั้นที่สอง คือว่าชอบวิธีเรียนแบบไหน ให้คุณพิจารณาตัวเองว่าคุณชอบวิธีการเรียนรูแบบไหน คนบางคนชอบเรียนรู้จากการอ่าน อาจจะอ่านจากหนังสือ นิตยสาร หรือแม้กระทั่งจากอินเตอร์เน็ต คนบางคนชอบการเรียนรู้จากการฟัง เช่น ฟังวิทยุ ฟังวิทยุ หรือฟังเทป บางคนชอบเรียนรูแบบการลงมือทำ บางคนชอบการเรียนรู้ด้วยการเขียน เช่น การเขียนวิทยานิพนธ์ และสำหรับบางคนอาจชอบเรียนรูหลาย ๆ วิธีผสมกัน จะเป็นกรณีที่สุดถ้าเราได้เรียนรู้แบบที่เราชอบ มีฉะนั้นแล้วจะเห็น้อย่างที่ผู้เรียนและผู้สอน การกันหาว่าคนชอบเรียนรูแบบไหนมีวิธีง่าย ๆ ๑๒วิธีหนึ่ง คือเวลาที่เรารู้ชื่อ โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์มาสักเครื่องหนึ่ง เราได้เรียนรู้ที่จะใช้มันอย่างไร ถ้าหากว่าเราได้เคยมีอ่านอย่างละเอียดก่อนใช้งาน แสดงว่าเราชอบที่จะเรียนรู้ด้วยการอ่าน หากเราทดลองกรรโมบปุบโน้นปุบนี้ไปเรื่อย แล้วค่อยมาเปิดคู่มือ แสดงว่าเราชอบเรียนรูแบบลงมือปฏิบัติมากกว่า แต่ถ้าหากคุณเลือกที่จะโทรศัพท์ตามฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ก่อนว่าจะต้องทำอะไร แสดงว่าเป็นคนที่ชอบเรียนรู้ด้วยการฟัง เช่นนี้เป็นต้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำใจต้องการ เล่มที่ 5

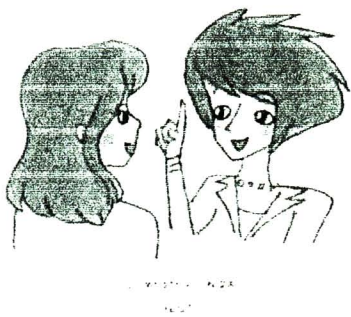


ขั้นที่สาม หากยุทธวิธีการเรียนที่เหมาะสม ตัวอย่างการหายุทธวิธีการเรียนที่เหมาะสม เช่น ถ้าคุณเป็นพวกชอบฟัง คุณก็อาจจะไปเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่สนใจ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมโฆษณา อาจจะได้ติดตามจากเพื่อนที่ทำงานในบริษัทโฆษณาก็ได้ ในทางกลับกันสำหรับผู้รักการอ่าน คุณอาจไปหาซื้อหนังสือ ไปห้องสมุดขยืมดูจากอินเตอร์เน็ตมาอ่านก็ได้



ขั้นที่สี่ สอนต่อ ขั้นตอนนี้เป็นการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาไปสอนต่อ การสอนต่อทำให้คุณมีความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ มากขึ้น ก่อนที่คุณจะเรียนรู้อะไรก็ตาม ให้ระลึกและบอกกับตัวเองเสมอว่าสิ่งที่คุณจะต้องนำไปสอนต่อ มันจะให้ผลดีกับการเรียนรู้ของคุณยิ่งขึ้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำอ้างอิงการรณรงค์ที่ 5

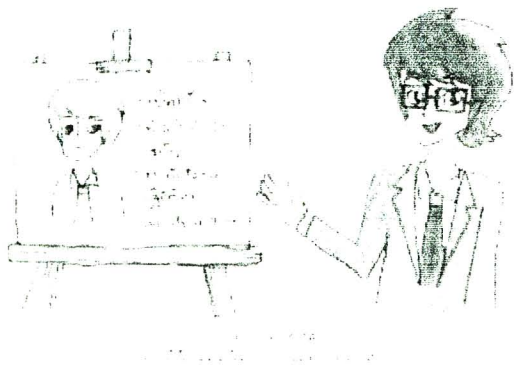


ขั้นที่ห้า คือทำตามข้อเสนอ เราจะต้องหมั่นตั้งคำถามอยู่เสมอ เพราะเราไม่ใช่ว่าทุกอย่าง  
ผู้บริหารส่วนมากมีแนวโน้มที่จะหลงคิดว่าตนเองรู้ดีไปหมดทุกเรื่อง หรือที่เรียนว่า “Mr. Know All” อย่า  
ไปคิดว่า ถ้าใครตามแปลว่าคนนั้นโง่ เพราะคนไทยเรามีค่านิยมเรื่องการเสียหน้าจนเกินเหตุ ซึ่งเป็นค่านิยม  
ที่ควรเปลี่ยนแปลง



ในโลกยุคปัจจุบันเราไม่ได้แค่สนใจที่คำตอบ แต่เราวัดกันที่การถาม ถ้าคุณถาม แปลว่าคุณสนใจ  
อยากรู้ให้มากกว่าที่เขาพูดมา และหมายความว่า คุณอยากเข้าถึงข้อมูลที่กระจัดกระจายและชัดเจนขึ้น

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบของอนุภาคเรโซแนนซ์ของกรวยเรโซแนนซ์ที่ 5



**กรณีศึกษา:** อาจารย์ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมในบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง ได้ให้คำแนะนำสำหรับพนักงานใหม่ที่มีบทบาทกับบริษัทของสาขาในระหว่างการประชุมถึงแนวทางการทำงานร่วมกับคนต่างชาติ

เขาเริ่มด้วยการบอกให้ทราบว่าอะไรคือสิ่งที่ของของคนต่างชาติ “คนต่างชาติส่วนใหญ่มีลักษณะที่พูดถึงเรื่องความแตกต่าง มีความคิดในการอยู่กับสิ่งที่แตกต่างไปจากคนอื่นได้ ทำงานหนักและมีความขยันขันแข็งค่อนข้างมากในการทำงานวันหนึ่งวันใด ๆ ก็คือ ขยันและมีความรู้ในงานที่ทำ มีสติรับข้อเสนองานและความคิดเห็นของทุกคนมีความหมาย ไม่ว่าการเสนอนั้นจะมาจากที่ส่วนไหนก็ตามว่าเพื่อนหรือระดับผู้บริหาร กระทั่งวิธีอื่น ๆ ไปมรดกสร้างการมีส่วนร่วมไว้ที่ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกันทุกคน ซึ่งแตกต่างจากที่ทำงานแบบไทย ๆ คนอเมริกันปฏิบัติคล้ายกันอย่างมาก ไม่ว่าคุณจะมีพนักงานคนไหน เป็นผู้หญิง เป็นคนขาว โดนัยอย่างเขาก็ไม่ได้คิดว่าคุณดีกว่าคนอื่น ๆ ระยะห่างระหว่างอำนาจน้อยกว่า มีความแน่นอน และจากวัฒนธรรมของพวกเขาก็มีทั้งวิธีการที่มุ่งเน้นผลของงานเป็นหลัก ทำให้ชาวต่างชาติทำอะไรทำจริง ค่อนข้างเข้มงวดประชุมเรื่องงานกัน เขาจะจริงจังกว่าคนไทย พวกเขาจะลงมือปฏิบัติเมื่อเห็นถึงทางที่นำมาสู่ผลของงาน พวกเขาไม่กลัวการเผชิญหน้าและการตัดสินใจปัญหา มีความเป็นมืออาชีพสูงและมีความคาดหวังผลงานสูงด้วย เขาต้องการคนมีความรู้ และรู้งานจริงมาทำงาน แม้จะไม่กลัวลูกน้องได้ดีกว่า คราวใดที่ผลงานของเขามีประโยชน์กับบริษัท ถ้าคุณไม่รู้ เขาก็ฝึกคุณ ให้มีความรู้คุณจนถึงระดับมืออาชีพอย่างที่เขาต้องการ เขาก็จะมีคำแนะนำและวิธีการแก้ปัญหาที่เขาไปใช้ได้จริง ๆ ไม่มึนงงเลย ให้โอกาสคนไทยที่เขามองเห็นความแตกต่าง ๆ มากกว่า ชาวต่างชาติมักจะฟังและกระตุ้นให้เขาช่วยขอความคิดเห็นหาทางออกที่ดีให้กับบริษัท มีการสื่อสารที่ดีว่าคนไทยพูดมากแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้อะไรดีขึ้น ในขณะที่ชาวต่างชาตินิยมการสนทนาแบบเปิดเผย ช่วยกันระดมสมองและเผชิญหน้ากับปัญหามากกว่าตรงไปตรงมา ดังนั้นนี่จึงเป็นสิ่งสำหรับบริษัทที่มุ่งผลการทำงานเป็นหลัก และที่สำคัญหาความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติด้วย พวกเขาเชื่อว่าพวกเขาคิดอะไรและมีทัศนคติที่วิพากษ์วิจารณ์จากบริษัททางของเขามากกว่า นั่นคือผลของงาน ชาวต่างชาติไม่สนใจว่าคุณจะทำงานกี่โมง ทำงานที่ไหน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำองค์การ เล่มที่ 5

ทำงานอย่างไรและได้มาอย่างไร บรรยากาศและชั่วโมงในการทำงานจึงมีความยืดหยุ่น ทำให้คนทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ยุ่งเกี่ยวในเรื่องส่วนตัว พวกเขาไม่คิดเรื่องของคนอื่น ฉะนั้น คุณจึงมีอิสระ มากพอที่จะเป็นตัวเอง โดยไม่ต้องวางตัวเองเข้ามายเหมือนกับในบริษัทไทย ๆ ที่จะก้าวหน้าได้ก็ ต้องอาศัยความพึงพอใจจากผู้มีอำนาจหรือผู้อาวุโสกว่า ชาวต่างชาติจะพิจารณาคุณภาพจากการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในงานที่ทำ”



เขากล่าวต่อว่า “แต่ไม่มีใครสมบูรณ์แบบหรอก คุณลักษณะของคนต่างชาติคือ ชอบบอกคำสั่งและคำแนะนำ โดยที่บางครั้งไม่คำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมแบบไทย ๆ ประเมินความสามารถของคนไทยต่ำ เพราะชาวต่างชาติที่เข้ามามักจะมาเป็นหัวหน้าหรือผู้ดำเนินกิจกรรมหลัก ๆ ทางธุรกิจ พวกเขาไม่เคยคิดว่าตัวเองรู้ทุกอย่าง แม้ว่าจะมาอยู่เมืองไทยแค่ไม่นานก็ตาม คิดความ คิด ๆ เกี่ยวกับคนไทยและวิธีแบบไทย ๆ แต่กลับรู้สึกว่าตนเองรู้จักรัฒนธรรมไทยดีกว่า ไม่เข้าใจการกระทำ และการโต้ตอบของเพื่อนร่วมงานชาวไทยดีพอ ชาวต่างชาติชอบคิดว่าคนไทยขี้เกียจและไม่ค่อยใช้ความคิด อันที่จริงพนักงานไทยก็มีหลายระดับ เช่น ฝ่ายปฏิบัติการ เสิมียน และฝ่ายบริหาร ซึ่งทำหน้าที่แตกต่างกันไป พวกเขาชอบประเมินความสามารถของคนไทยต่ำเกินไป แล้วก็หมายความว่าถ้าใช้วิธีของเขาอาจจะง่ายกว่า พวกเขาควรจะเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมให้มากขึ้น และเรียนรู้พนักงานของตนเองให้ดี เขาจะได้รู้จักใช้คนให้ ถูกงาน ชาวต่างชาติไม่ไว้ใจพนักงานไทย พวกเขาไว้ใจพวกเราน้อยเพราะเขาอาจเคยรับรู้มาคนไทยเข้า เสรห์ หัวหมก เป็นนักฉวยโอกาส และไม่มีวินัย ซึ่งบางคนก็เป็นแบบนั้นจริง ๆ แต่ก็มีอีกส่วนที่ไม่ได้เป็น แบบนั้นเลย สังคมวัฒนธรรมของชาวต่างชาติสอนให้พวกเขาค้นตนเองและเป็นผู้ใหญ่ตั้งแต่เด็ก ๆ ทุกคนคิด ที่ต้องการเอาตัวรอดส่งผลให้พวกเขาเป็นนักฉวยโอกาสด้วย ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร เช่น ไม่เคยพูดคุยเรื่องอื่น ๆ นอกจากงาน ไม่สนทนาเพื่อสังคม”

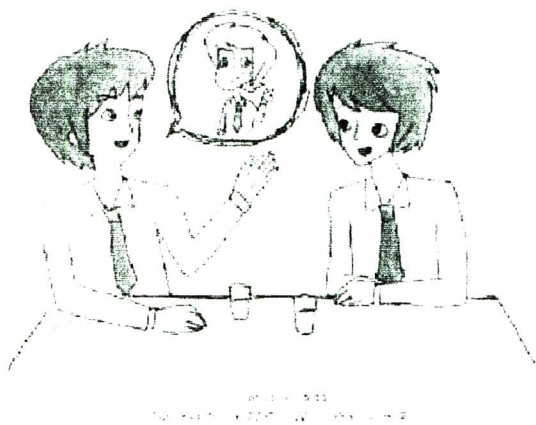


ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ระดับที่ 5



อาทรรฐ์ว่า “คนต่างชาติหรือคนไทยก็คล้าย ๆ กันคือมีทั้งด้านดีและจุดอ่อน คงจะลำบากถ้าเราเลือกมองเพียงด้านใดด้านเดียว คำแนะนำก็คือเรียนรู้ที่พัฒนาเราให้เท่าเทียมเขาในด้านดี ในขณะที่เดียวกันก็ให้ทราูรู้เขาเพื่อปรับเปลี่ยนจุดอ่อน ซึ่งก็อย่าคาดหวังมากนัก เพราะเขาเองก็เจอปัญหาในการทำงานร่วมกับเราเช่นกัน”

ฝรั่งหรือคนไทย...ใครควรเรียนรู้ที่จะปรับตัว



กรณีศึกษา: “ไพบูลย์” เป็นหนึ่งในผู้บริหาร ระดับสูงไม่กี่คนที่เป็นดาวในองค์กรบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง คนทั่วไปรู้ว่าเขาเป็นผู้บริหารที่เก่งในการทำงานร่วมกับชาวไทยและชาวต่างชาติ สมชาติได้มี



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเชิงโครงสร้าง กรมที่ 5

โอกาสทำงานเป็นทีมปรึกษาหารือกับทีมงานของเธอ วันหนึ่งหลังจากประชุมกันมาหนึ่งทั้งวัน ทั้งสองคนไปทานอาหารเย็นกัน สมาชิกถือโอกาสมีเรียนรู้เคล็ดลับจากเขา

สมาชิกย่อยถามเขาระหว่างทานข้าว “คุณไพบลีย์ คุณทำอย่างไรถึงประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับคนต่างชาติและคนไทย”

ไพบลีย์ตอบว่า “ก่อนตอบ ผมขอแสดงความเห็นก่อนว่า ทำไมคนไทยหลายคนจึงไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานกับคนต่างชาติ คนเหล่านี้ส่วนใหญ่มักจะคาดหวังให้คนต่างชาติเข้าใจคนไทย ผมคิดว่าใครเริ่มต้นคิดอย่างนั้นก็พลาดตั้งแต่ต้นแล้ว คนต่างชาติส่วนใหญ่ถูกส่งมาเมืองไทยเพราะมีความคาดหวังจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงอย่างรวดเร็วในตอนเริ่มต้น เขาต้องการผลงาน

ในขณะที่คนไทยส่วนใหญ่จะเริ่มต้นด้วยการพิจารณาว่าชาวต่างชาติคนนั้นสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงานเพียงใด เมื่อเริ่มต้นด้วยมุมมองคนละจุด มันก็จะคาดหวัง คนต่างชาติคนนั้นอาจจะไม่ได้รับความไว้วางใจจากคนไทย แต่เขาเป็นคนที่อยู่ในจุดที่ให้คุณให้โทษกับเราได้เพราะเขาเป็นนาย เราคงเปลี่ยนแปลงเขาได้ยาก แต่ว่าเราปรับเปลี่ยนตัวเราได้ง่ายกว่า

ทั้งสองฝ่ายต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้าหากัน มีเรียนรู้ความแตกต่างของวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกัน ระมัดระวังเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ละเอียดอ่อนของคนต่างชาติต่างภาษา แต่ในโลกของความจริงมันไม่ใช่อย่างใดก็ตาม เราก็ไม่ควรคาดหวังว่าจะให้ชาวต่างชาติเขาปรับตัวเข้ามาหาเราฝ่ายเดียว หากคิดอย่างนั้นเรามันจะต้องผิดหวัง”



เขาล่าช้าว่า... “ผมมีตัวอย่างหนึ่ง เมื่อเร็ว ๆ นี้ บริษัทผมจัดสัมมนาสั้น ๆ เรื่องคำแนะนำสำหรับคนไทยในการทำงานกับชาวต่างชาติ ผมแปลกใจมากเพราะปรากฏ 70% ของคนฟังเป็นชาวต่างชาติ ในขณะที่คนกลุ่มนี้สนใจอยากฟังว่าคนไทยคิดอย่างไร แต่กับคนไทยเอง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักกลับไม่สนใจ พวกเขาบอกว่าไม่จำเป็น

ไพบลีย์กล่าวต่อ “เราต้องยอมรับความจริงว่าในบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่แล้ว ระดับผู้จัดการเป็นคนต่างชาติ หากคุณโชคดี คุณจะพบนายที่พยายามเรียนรู้วิธีการทำงานกับคนไทย แต่ผมไม่หวังพึ่งโชค ผมเรียนรู้ว่าคนแตกต่างกัน นายเรามีสไตล์อย่างไร เราก็พยายามปรับตัวเราเข้าหา นายต่างชาติส่วนใหญ่ก็จะ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 5

กำหนดความคาดหวังในผลงานที่ชัดเจน ผมพยายามทำความเข้าใจสิ่งที่เรียกว่า Key performance Indicators หรือ KPI ที่เขาคาดหวังจากผม ที่สำคัญก็คือวิธีบริหารเจ้านายที่ดีที่สุดคือทำงานให้เกิดความคาดหวังเสมอ เราจะเริ่มฟังเรา ตามความเห็นเรา กระจายอำนาจให้เรา และในที่สุดก็เลื่อนขั้นให้เราเมื่อมีโอกาส

บางครั้งผมก็หงุดหงิดกับความไม่รู้ของเขาในเรื่องของความเป็นไทยบ้างเหมือนกัน แต่ผมก็เคยทำงานกับเจ้านายคนไทยที่เข้าใจวัฒนธรรมไทยแต่อ่อนเรื่องของภาวะผู้นำ เขาเหล่านั้นจะเป็นนายที่เรียกว่า มิสเตอร์นิชกาย (mister nice guy) ...ประนีประนอม แคร่ รักษาหน้า ให้เกียรติ แต่ไม่ค่อยกล้าตัดสินใจ และไม่เคยลุยเพื่อลูกน้องไม่ว่าลูกน้องจะถูกต้องเพียงใด คิดง่าย ๆ ละกัน ถ้าเขาเป็น mister nice guy กับคุณ นับประสาอะไรกับนายของเขาเล่าครับ ผมยอมทำงานกับนายต่างชาติที่อาจจะดทกลั่นเรื่องเข้าใจความเป็นไทยแต่ประเมินผมที่ผลงานมากกว่า”

คำตอบที่น่าฟังของเขา ทำให้สมาชิกถามต่อด้วยความอยากรู้ “เหมือนกับว่า คุณนี้ไม่อ่อนไหวหรือเสียความรู้สึกเหมือนคนไทยคนอื่น ๆ เลยนะครับ คุณมุ่งที่ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นหลักเลย”

เขาก็ตอบว่า “ผมก็มีความรู้สึกเหมือนกัน ผมไม่ชอบหรอก เวลาถูกห้าทายเมื่อพูดถึงในที่ประชุม ผมก็ไม่ชอบที่จะถูกผลักดันด้วยเป้าหมายที่มันดูแสนยากที่ฝรั่งเขาเรียกว่า Stretch goals นั้น และผมก็ไม่ชอบหรือครับที่มีงานเพิ่มขึ้น เพิ่มทุกวัน แต่ผมไม่ยอมให้อารมณ์ของผมมาเป็นนายผมหรือครับ ผมมีเป้าหมายชัดเจนว่าจะต้องประสบความสำเร็จในงาน ในองค์กรข้ามชาติ ผมตระหนักเรื่องนี้ตั้งแต่เริ่มงาน

ในทางกลับกันผมก็ดูแลคนไทยอย่างดีแบบไทย ๆ แต่ให้ได้ผลงานแบบอินเตอร์ คนไทยหลายคนที่เข้ากับคนต่างชาติได้ดี แล้วก็หันมาใช้วิธีเดียวกันกับคนไทยมักจะไม่รุ่ง ผมไม่ทำอย่างนั้น เราต้องเข้าใจคนไทย ให้ความรู้กับเขา ค่อย ๆ พัฒนาเขาด้วยแนวทางที่เขาปรับได้และให้องค์กรได้รับผลงานที่ดีที่สุดด้วย วิธีนี้เราจะทำให้นายต่างชาติเขาไว้วางใจเรา และปล่อยหน้าที่ในการทำงานกับคนไทยให้คนไทยด้วยกัน

หากบางเรื่องเราคิดว่าไม่เหมาะสมกับลูกน้องคนไทยของเรา เราก็ต้องแย้งเขา แต่ผมจะมีทางเลือกให้เขาเสมอ ไม่ใช่ต่อต้านเขาคนเดียว ในทางกลับกันบางเรื่องเราก็ต้องสนับสนุนนายเราด้วยวิธีกุลโลบายกับคนไทยด้วยเหมือนกัน”

#### นักธุรกิจต่างชาติในเมืองไทยควรรู้จักการให้เกียรติและมารยาทงาม

การให้เกียรติ เป็นค่านิยมไทยที่หมายถึงการแสดงความเคารพยกย่อง และบางครั้งก็เป็นการ “ให้หน้า” แก่บุคคลอื่นด้วย การให้เกียรตินำมาซึ่งความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ดี แต่ถ้าคุณขาดการให้เกียรติแก่ผู้อื่นละก็ คุณอาจกำลังทำลายความสัมพันธ์และโอกาสทางธุรกิจของตัวเองอย่างไม่รู้ตัว เรามาดูตัวอย่างของกรณีต่อไปนี้

นักธุรกิจสาวชาวไทยคนหนึ่ง เธอเป็นคนรุ่นใหม่ไฟแรง เพิ่งจบปริญญาโทบริหาร MBA หมด ๆ จากสหรัฐอเมริกา เธออาศัยอยู่ที่นั่นมานานและเพิ่งกลับมาทำงานที่เมืองไทย เธอทำงานในบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้านายไทยที่จบการศึกษาจากเมืองนอกมาเหมือนกัน เจ้านายกำลังนั่งอยู่ที่โต๊ะงานอยู่กับการจดโน้ต

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ขึ้นตรงกับองค์กร เด่มที่ 5

เธอเดินเข้าไปหาเพื่อนเอกสารให้จำหน่ายขึ้น ขณะยืนรอจำหน่ายเอกสารอยู่จำหน่ายของเธออย่าง โกรธ ๆ และถามว่า “ทำไมคุณยื่นคำหัวหมอแบบนี้ ไม่ให้เกียรติกันหรือใจ” เธอรับนั่งลงทันทีและยังไม่กล้าคิดว่าจำหน่ายจะถือเรื่องการให้เกียรติมาขนาดนี้ ทั้ง ๆ ที่เขาก็จบมาจากประเทศตะวันตกเหมือนกัน

เรื่องนี้สอนให้รู้ว่า: อย่ายื่นคำหัวคนไทย โดยเจตนาผู้หลักผู้ใหญ่และผู้ที่มีสถานภาพสูง

กรณีศึกษา: อีกตัวอย่างหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องการให้เกียรติ สมมติว่าในที่ประชุม เจ้าหน้าที่ของคุณเกิดพูดอะไรบางอย่างผิดไป แล้วคุณซึ่งเป็นเลขานุการพยายามแย้งขึ้นมา พอหน้าทุก ๆ คน เจ้าหน้าที่ถามเธอว่าคุณไม่ให้เกียรติเขาเลย ในกรณีนี้ คุณควรหาจังหวะเหมาะ ๆ หลังจากประชุมเสร็จจนจบเจ้าหน้าที่มาพูดคุยผิดไปตรงไหนบ้าง แล้วให้เขาแก้ไขข้อบกพร่อง

บางครั้งชาวต่างประเทศก็มักแสดงออกอาการเหมือนไม่ให้เกียรติคนไทยทั้ง ๆ ที่พวกเขาไม่ได้มีเจตนาลบหลู่ใด ๆ ทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น การใช้เก้าอี้สี่ขาของ ใช้เท้าเปิดประตู เป็นต้น การเล่นเรื่องตลกทะเล่สิ่งทีผิดกาลเทศะก็ถือว่าไม่ให้เกียรติ เช่น เล่าเรื่องโจกในที่ประชุมซึ่งทั้งสองฝ่ายยังไม่รู้จักกันดี

ชนบรรมนิยมประเพณีไทยอีกอย่างหนึ่งที่ชาวต่างประเทศควรรู้ไว้ก็คือ เรื่องการรับประทานอาหารที่ดี ถ้าหากคุณประพฤติตัวไม่เหมาะสม ไม่ปฏิบัติตามแบบแผนเช่นการสูบบุหรี่ในที่ห้ามสูบ ถ้าคุณทำ ก็เท่ากับคุณไม่มีมารยาท

การพูดทั้ง ๆ ที่มีอาหารอยู่เต็มปาก ก็ถือว่าไม่มีมารยาทเวลาที่เด็กไทยได้ยื่นมือไปแตะ แม้ว่าจะเด็กคนนั้นจะอยู่ในกิริยาอาการที่เรียบร้อย แต่พ่อแม่บางคนก็ถือว่าลูกไม่ให้เกียรติผู้หลักผู้ใหญ่ การเลี้ยงพ่อแม่แสดงถึงความไม่มีมารยาทของเด็กคนนั้น



ภาพที่ 5.1 การให้เกียรติผู้อื่น

สิ่งนี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่พอจะบอกได้ว่า ทำไมคนไทยจึงหลีกเลี่ยงการอธิบายรายละเอียดของงานให้เจ้าหน้าที่เวลาที่ได้รับมอบหมายว่าทำงานได้ไม่ดี เป็นเพราะเขาไม่อยากถูกมองว่าเขาทำสิ่งผิดใหญ่ ไม่ให้เกียรติ และไม่มีความรับผิดชอบ

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นำจ้างกิจการ ระดับที่ 5

เวลาที่ชาวต่างชาติร่วมงานกับคนไทย การที่เขาเข้าใจความสำคัญของการให้เกียรติและการมีมารยาทงามจะช่วยให้คุณเริ่มต้นได้ดียิ่งขึ้น

เรามาคิดกันว่า เรานำค่านิยมที่ว่าด้วย“การให้เกียรติ” มาใช้ได้อย่างไร ลองดูกรณีต่อไปนี้

โดยทั่วไปคนไทยไม่ค่อยตรงต่อเวลา การประชุมมักเริ่มสายประมาณ 10-15 นาที เป็นประจำ และถือกันว่าเป็นเรื่องปกติ แต่ที่จริงแล้วมีนายคนไทยเป็นจำนวนไม่น้อยที่นิยมการตรงต่อเวลา

ผู้บริหารไม่ว่าไทยหรือต่างชาติล้วนมีทั้งข้อดี-ข้อเสีย



Figure 1.1: A group of people discussing a topic.

**กรณีศึกษา:** ผู้บริหารท่านหนึ่งและเพื่อนสนิท 4 คน ซึ่งต่างทำงานกับบริษัทข้ามชาติ นัดเจอกันเพื่อพูดคุยและรับประทานอาหารเย็นตามประสาคนคุ้นเคย

วันนี้ก็เหมือนทุกวันที่ผู้บริหารทั้ง 5 มานั่งกินข้าวเคส้านันทา “เจ้านายต่างชาติ” กัน ส่วนเป็นประสบการณ์ที่ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่มีวันได้สัมผัส และไม่มีวันได้ยินจากปากลูกน้องและเพื่อนร่วมงานคนไทยโดยตรงอย่างแน่นอน

เพื่อนผู้หญิงคนหนึ่งในกลุ่มทำงานกับเจ้านายชาวสิงคโปร์ที่บริษัทแห่งหนึ่ง เธอเพิ่งจะเริ่มงานกับเจ้านายคนนี้ได้ไม่นาน พอพวกเขาตามถึงนายใหม่ เธอตอบน้ำเสียงเครียดว่า “ฉันไม่อยากจะพูดเลยอีกสักหลายๆ” แต่จริงเธอหมายความว่า ขย่ากระบายมากๆ ต่างหาก

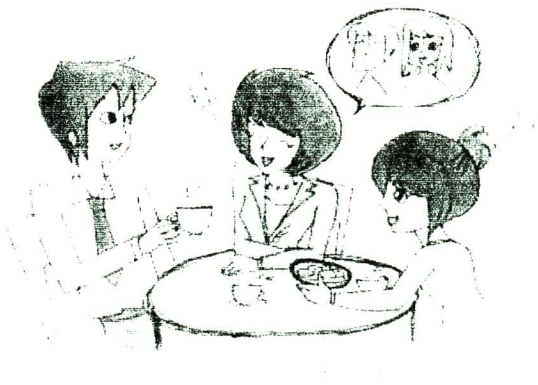
พวกเขารู้ใจเพื่อน และคำจอร์รับฟังเรื่องราวเธอพูดคือว่า “เจ้านายคุยกับฉันเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น เขาไม่เคยถามเลยว่าฉันเรียนจบอะไรมา จบมาจากไหน และเขาไม่เคยเล่าเรื่องของตัวเองให้ฉันฟังเลยแม้นิดเดียว ฉันเองยังไม่รู้เลยว่าเขาเรียนจบมาจากไหน ไม่เคยรู้เลยว่าฉันเคยผ่านงานอะไรมาบ้างแม้แต่งานเดียว ฉันเองยังไม่รู้ว่าเขาเรียนจบมาจากไหน เคยผ่านงานอะไรมาบ้าง แต่นั่นอะไร พูดง่าย ๆ ก็คือ เขาไม่คุยเรื่องอื่น



จุดมิกคนรวมเพื่อพัฒนากระบวนการของสถานประกอบการที่นำจ้างผู้พิการ เพื่อที่ ร

เลยถ้าไม่ใช่งาน” เพื่อนผมเครื่องร้อน “แล้วที่เข้าไประวังเนี่ยนะ เขากินข้าวอยู่แต่ในออฟฟิศคนเดียว กินไปทำงานไป เเง่งงานให้เสร็จ โดยไม่สนใจพูดคุยกับใครเลย ฉะนั้นะ นังติดกับเขาแท้ ๆ แทนที่จะคุยกัน หรือจะสั่งงานก็พูดกัน เขากลับใช้ชีวิตส่วนตัวอีกคนแทน”

เพื่อน ๆ ทั้ง 4 ได้ถามต่อว่า เธอได้บอกเจ้านายเรื่องนี้บ้างหรือเปล่า เธอหันหัวพร้อมบอกว่า เธอเกรงจะเสียความสัมพันธ์ (ที่ไม่ค่อยจะดีอยู่แล้ว) นี่ไป



กรณีศึกษา: คนหนึ่งทำงานอยู่ในธนาคาร ขนาดใหญ่ระดับสากลแห่งหนึ่ง ผมถามเธอเกี่ยวกับนายใหม่ 2 คน ที่เป็นชาวต่างชาติ เพิ่งมาทำงานได้ประมาณ 6 เดือน เธอเล่าให้ฟังว่า “ทั้งสองคนดีมาก ๆ พวกเขาพยายามสร้างความสัมพันธ์กับคนในที่มอย่างดี พวกเขาขยัน ทำงานหนัก แต่ด้านอากวาก็เด่นเลยละ ตามสไตล์ Work Hard Play Hard ที่เขาวางกัน ทั้งคู่เคยไปเล่น โบว์ลิ่ง ไปกินข้าวกับพวกเราหลายครั้ง”

ที่สำคัญที่สุดเจ้านายทั้งสองเป็นนักฟังที่ดี “เวลาที่ฉันพูดภาษาอังกฤษ เขาจะตั้งใจฟังเต็มที่ เพื่อจะได้เข้าใจว่าฉันพูดอะไร มันทำให้ฉันมั่นใจมากขึ้นเวลาที่สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ บางทีฉันยังพูดไม่ทันจบประโยค เขาก็เข้าใจแล้วว่าฉันหมายความว่าอะไร” เธอเล่าต่อว่า “พวกเขาไม่ได้ฟังเฉพาะคำพูดแต่เขาสังเกตท่าทางและน้ำเสียงของฉันด้วย เจ้านายผู้หญิงจะปรับตัวเก่ง สามารถผสมผสานข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ลงไปในแผนการทำงานของทีมได้ เขาสามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับคนไทยได้ ซึ่งถ้าให้ฉันเปรียบเทียบกับเจ้านายไทยคนก่อน ๆ ฉันว่าคนไทยยังยึดติดกับอำนาจของตัวเองมากกว่า และไม่ค่อยฟังใคร” เธอหยุดพักหายใจ ก่อนที่จะกล่าวถึงเจ้านายอีกคนหนึ่งอย่างชื่นชม

“เจ้านายที่เป็นผู้ชายยังดีใหญ่ เขาทำงานกับทีมคนไทยทั้งหมด โดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำความรู้จักกับแต่ละคน และศึกษาว่าใครชอบอะไรไม่ชอบอะไร” เธอพูดต่อว่า “ที่ฉันเห็นความแตกต่างก็คือ ฉันว่าเขาฉลาดกว่าพวกเรา เขาคิดอะไรเร็วกว่า มองก็มองกว้างกว่า ซึ่งอาจจะมาจาประสบการณ์ก็ได้ แต่จะว่าไป เขาก็ยังอ่อนน้อมนะ ฉันสงสัยจังว่าที่สิงคโปร์ เขามีการฝึกฝนคนของเขาอย่างไร ฉันเองยังวางแผนจะส่งลูกไปเรียนที่สิงคโปร์เลย”

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 5

ผู้บริหารอีกคนหนึ่งร่วมวง โดยเล่าประสบการณ์เวลาสื่อสารกับคนต่างชาติในที่ทำงานว่า “เวลาที่ผมใช้ภาษาอังกฤษกับชาวสิงคโปร์หรือมาเลเซีย ผมว่าเข้าใจสำเนียงของพวกเขามากกว่าคนออสเตรเลียหรือคนอังกฤษอีกนะ ผมว่าสำเนียงคนเอเชียด้วยกันฟังง่ายกว่า และรู้สึกคุ้นเคยกว่า ส่วนฝรั่งจะพูดมีขึ้น ๆ ลง ๆ รัว ๆ ฟังไม่ค่อยจะทัน”

จากคำถามว่า แล้วเขาคุยเล่าเรื่องนี้ให้เจ้านายฟังบ้างไหม เขาตอบว่า “จะพูดได้ยังไง ด้วยคนอื่นหาว่าทำตัวประจบนาย ผมกลัวจะไปกระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นเปล่า ๆ

การด่วนสรุปว่าเจ้านายต่างชาติเป็นคนประเภทใดประเภทหนึ่งแสดงว่าคุณกำลังมองว่าเขาดีกว่าหรือแย่กว่าเจ้านายไทย สิ่งนั้นอาจไม่จริงเสมอไปก็ได้ คุณควรให้โอกาสจะตัดสินใจว่าเขาเป็นคนอย่างไรทุกคนมีทั้งดีและไม่ดี อย่าด่วนสรุป จะทำให้สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายกว่าและมีผลดีต่อการทำงานร่วมกันมากกว่า

จากการที่ได้นำข้อมูลต่าง ๆ ในมุมมองของชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกับคนไทย และวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของคนไทยมาศึกษานี้ ทำให้มองเห็นแนวทางการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติที่นับวันจะมีมากขึ้นทุกวันในเมืองไทย บางเรื่องอาจจะพอคุ้นเคย แต่บางเรื่องเป็นสิ่งที่เราได้มองข้ามไป ซึ่งปัญหาบางอย่างดูเล็กน้อยสำหรับคนไทย แต่ชาวต่างชาติไม่ได้มองมุมเดียวกับเรา ปัญหาเล็ก ๆ อาจกลายเป็นเรื่องใหญ่ขึ้นมาได้ ทำให้ยุ่งยากใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้ ฉะนั้น เลขานุการมีอาชีพเมื่อพบปัญหาในลักษณะที่กล่าวข้างต้น ต้องรีบแก้ไข หรือหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุด เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

หนังสืออ้างอิง

1. เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒนะชัย, รู้เขารู้เราเท่า ๆ กัน “ทำงานอย่างไรโดนใจฝรั่ง”, สำนักพิมพ์แปลนพรีนติ้ง จำกัด, 2547.
2. ดนัย จันเจ้าฉาย (แปล). คิดอย่างมีกิน, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แปลนพรีนติ้ง, 2548. (แปลจากหนังสือเรื่อง Business Think แต่งโดย Dave Marcumsteve Smith and Mahan Khalsa).
3. วสุ แสงสิงแก้ว (แปล). นี่สิ...มีอาชีพ (Getting organized at work), กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล, มปป. (แปลจาก Getting Organized at Work เขียนโดย Ken Zeigler).



ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียนโรงเรียนสตรีศรีสงครามครั้งที่ 5

Hot to Boss



PAM 3-11

Let's work hard and play harder!!



เนื้อหา

- 1. เซาว์อารมณ์
- 2. ความฉลาดในการคิด
- 3. ความฉลาดในการกระทำ
- 4. ความฉลาดในการบริหารงาน

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อให้มีความรู้และเข้าใจในเรื่องเซาว์อารมณ์
- 2. เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้เซาว์อารมณ์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน
- 3. เพื่อประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

การรู้ว่าจะทำงานอย่างไร หรือจะทำงานให้เป็นคนที่มีปฏิภาณไหวพริบได้อย่างไรไม่เพียงพออีกต่อไปแล้ว คนที่ไม่มีความเฉลียวฉลาดทางด้านอารมณ์มักสิ้นเปลืองเวลาไปกับการขัดแย้งกับผู้อื่น และการรำพึงรำพัน เมื่อเผชิญกับสถานการณ์คับขันและมีความเครียด ก็จะขาดการควบคุมตนเอง คนที่ “ไม่ฉลาด” มักบั่นทอนการปฏิบัติงานของตนและผู้อื่น และ ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ การขาดทักษะเกี่ยวกับคน จะเป็นผลกระทบต่อสัมพันธภาพที่หัวหน้าจะมีต่อลูกน้องในบังคับบัญชา ผู้ร่วมงานต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงลูกค้า และลูกค้า ความรู้และทักษะในงานเพียงสองประการนั้นถือได้ว่าไม่เพียงพอที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในงานและการดำรงชีวิตอีกต่อไป แม้ทั้งความรู้และทักษะจะยังคงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ทักษะเซาว์อารมณ์ กลับกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากกว่า

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรหน้าจ้างองค์กร เล่มที่ 6



ด้วยเหตุนี้เราจึงเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอีกประการหนึ่ง หากต้องการที่จะมีความพึงพอใจในชีวิต และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ใจกว้างใจเอื้อเฟื้อ

เราว่าอารมณ์หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์ของแต่ละคนในทางบวกและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เราว่าอารมณ์เป็นสติปัญญาประเภทหนึ่งที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จ ในสถานการณ์ทุกประเภท คนเรายังมีความสามารถแตกต่างกันในการจัดการกับอารมณ์ เช่นเดียวกับการ ที่มีความสามารถแตกต่างกันในด้านภาษาตรรก คณิตศาสตร์ และดนตรี

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงินที่ 6

กรณีตัวอย่างดังนี้



แซมอายุ 70 ปี แต่เขายังคงแข็งแรงและสามารถดูแลสิ่งละอันพันละน้อยในชีวิตของเขาได้เป็นอย่างดีรวมทั้งเรื่องการเงิน อย่างไรก็ตาม แซมมีปัญหาด้านการพูดให้คนเข้าใจ เพราะเสียงของเขาทั้งแหบและกร้าว เวลาเขาพูดผู้ฟังจะรู้สึกทันทีว่าการเปล่งเสียงของเขาผิดปกติ

เช้าวันจันทร์วันหนึ่ง แซมไปเบิกเงินที่ธนาคาร เขามอบพนักงานที่เคาน์เตอร์ว่า เขาต้องการใช้บัตรเครดิตของเขาเบิกเป็นเงินสดออกมา แต่เนื่องจากพนักงานไม่เข้าใจว่าแซมพูดอะไร และคงจะคิดว่าแซมพูดผิด พนักงานจึงพูดกับ แซมว่าเขาไม่เข้าใจว่าแซมต้องการจะทำอะไร และบัตรเครดิตของแซมก็หมดอายุแล้ว แซมจึงพูดเสียงดังกับพนักงานว่าต้องการเบิกเงินสด 50 ดอลลาร์ ถึงตอนนี้ทุกคนในธนาคารรวมทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัยต่างหันมามองและฟังการโต้ตอบของสองคนนี้ ทั้งแซมและพนักงานก็ต่างก็รู้สึกหงุดหงิดมาก และเห็นได้ว่าแซมรู้สึกอับอาย

ลูกค้าที่ยืนอยู่ข้างหลังแซมจึงไปพบผู้จัดการและค่อยๆ อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการฟัง ผู้จัดการจึงมาคุยกับสองคนนี้และเชิญให้แซมเข้าไปคุยกันในออฟฟิศและเขาจะจัดการปัญหาให้ชั่วคราวแซมก็ขมออกและอธิบายให้ฟังว่าเขาต้องการอะไร พนักงานที่เคาน์เตอร์กลับมาให้บริการลูกค้าที่เหลือและขอโทษที่ทำให้ต้องรอสาย จะเห็นได้ว่าทุกคนใช้เขาวนอารมณ์ และธุรกิจก็กลับคืนสู่สภาพปกติ

จากกรณีตัวอย่างข้างต้น สรุปได้ว่า “เขาวนอารมณ์คือความสามารถในการเข้าใจ และแสดงอารมณ์ของท่านออกมาอย่างเหมาะสมกับกิจวัตรประจำวัน การเรียนรู้ และการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น” การใช้เขาวนอารมณ์เป็นสิ่งที่สำคัญซึ่งเพราะจะช่วยให้เกิดสิ่งต่อไปนี้คือ

- แก้ปัญหาด้วยการใช้ทั้งเหตุผลและความรู้สึก
- มีความยืดหยุ่นตามความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

- ช่วยผู้อื่นให้แสดงความต้องการของเขาออกมา
- คอบ สนองคอบุคคลที่มีปัญหาอย่างใจเย็นและศรัทธา
- มองโลกในแง่ดี
- เรียนรู้ที่จะปรับปรุงตนเองและหน่วยงานอย่างคอบเนื่อง

ทุกวันนี้ชีวิตคนเราเต็มไปด้วย “การเปลี่ยนแปลง” และ “กัฏฐะอันยุ่งเหยิง” ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ในยามที่ชีวิตก้าวกว้างไปโน้จังหะที่ซ้ำกว่าและสามารถคาดการณ์ได้มากกว่าเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เราก็จะคงมีความพึงพอใจและมีความสุขได้มากขึ้น แต่ปัจจุบันความคาดหวังแบบเก่า ๆ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานนั้นใช้ไม่ได้อีกต่อไป เนื่องจากการคิดหาวิธีการที่จะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในรูปแบบใหม่ ๆ และแตกต่างกันไปอันเนื่องมาจาก

- การติดต่อคบค้ากับผู้คนมากหน้าหลายตาทุก ๆ วัน เป็นการท้าทายให้ต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ยืดหยุ่น และปรับให้เข้ากับสถานการณ์และตัวบุคคลอยู่ตลอดเวลา
- แรงกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทำให้รู้สึกเหนื่อยและมีอารมณ์ขุ่นมัว ดังนั้นการสงบอารมณ์และมีสติคิดใคร่ครวญจึงทำได้ยาก



ภาพแสดงถึงความรู้สึกที่เครียดและกดดัน

- พนักงานที่เชื่อว่า พวกเขาไม่สามารถควบคุมงานและชีวิตความเป็นอยู่ของตนซึ่งแตกต่างจากในอดีต มีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ พนักงานเหล่านี้มักบ่นและมองโลกในแง่ร้าย โดยเฉพาะเกี่ยวกับอนาคตของพวกเขา
- หน่วยงานหลายแห่งจำเป็นต้องสอนพนักงานถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงการยอมรับให้เกียรติคอบเพื่อนร่วมงานและลูกค้า แทนที่จะได้เรียนรู้ทักษะเหล่านี้มานานแล้วจากคอบแบบที่ดีในครอบครัว
- พฤติกรรมหยาดคายในที่ทำงานมีคอบสูงขึ้นเรื่อย ๆ คนส่วนหนึ่งโทษว่าการที่สิ่งนี้เกิดมากขึ้นเป็นผลมาจากการพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานมากขึ้น โดยมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่น้อยลงคนจึงแสดงคอบไม่สุภาพออกมาโดยปราศจากการควบคุม



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวรรณะของบุคลากรที่ราชวังต้องการ เล่มที่ 6

แดเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) ผู้เขียน ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) กล่าวว่า “ความสามารถที่มีพื้นฐานจากเชาวน์อารมณ์ (EQ) มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ดีเด่นเป็นสองเท่าของเชาวน์ปัญญา (IQ) กับทักษะการทำงาน (Skill) ร่วมกัน” ผู้เขียนซึ่งเป็นผู้วิจัยเรื่องนี้ด้วย ระบุว่าสาเหตุอันดับแรกสุดที่ผู้บริหารประสบความล้มเหลวก็คือการขาดทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากรายงานของศูนย์ฝึกผู้นำในเมืองกรีนส์โบโร มลรัฐนอร์ทแคโรไลนา ปรากฏว่า ผู้บริหารประมาณครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดมีปัญหาเกี่ยวกับผู้ร่วมงานและพนักงาน

การประเมินเชาวน์อารมณ์ของตนเอง

ทุกคนสามารถปรับปรุงทักษะเชาวน์อารมณ์ของคนได้ ด้วยการประเมินอย่างมีวัตถุประสงค์ การเรียนรู้และการฝึกฝน ในลักษณะเดียวกับที่จะปรับปรุงทักษะทางคณิตศาสตร์ ภาษา กีฬา หรือดนตรี ที่เคยทำมาก่อนหน้านี้ การปรับปรุงตนเองโดยเริ่มจากการประเมินในระดับเชาวน์อารมณ์ที่มีอยู่ โดยทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ทักษะการประเมินเชาวน์อารมณ์ 5 ด้าน

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมตนเอง

จงตอบคำถามที่ปรากฏขั้นต่อไป (ขั้นที่ 2) ตามความเป็นจริงด้วยการพิจารณาอย่างรอบคอบว่าจริงๆ แล้วตนทำอะไร ภายใต้การเน้นไปในเรื่อง “กับงานที่ทำ” “ขณะเป็นกรรมการองค์กรหรือสมาคมที่มีได้มุ่งผลประโยชน์อะไรสักอย่าง” หรืออาจให้ผู้อื่นตอบคำถามโดยให้เขาสังเกตตัวท่าน โดยเลือกคนที่รู้จักท่านเป็นอย่างดี และเป็นคนที่ไว้วางใจว่าเขาจะให้ข้อมูลป้อนกลับที่ตรงกับวัตถุประสงค์และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน บุคคลผู้นี้อาจเป็นหัวหน้าที่ดูแลรับผิดชอบท่าน หรือเป็นผู้ที่ดูแลเกี่ยวข้องกับท่าน หรือเป็นสมาชิกในที่ทำงาน นอกจากนี้แล้ว อาจจะถูกเลือกผู้สมรสหรือเพื่อน ๆ สนับสนุนให้ตอบคำถาม หากท่านต้องการเพิ่มเชาวน์อารมณ์ในชีวิตของท่านได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 2 ตอบแบบประเมิน

โปรดพิจารณาแต่ละประโยคต่อไปนี้ อย่างรอบคอบและตอบความเป็นจริง ท่านคิดว่าท่านทำสิ่งต่อไปนี้มากกว่า 75% ของเวลาที่มีอยู่หรือไม่ หากท่านเห็นด้วยให้วงกลมล้อมรอบคำว่า “ใช่” ก็แสดงว่าท่านมีทักษะทางด้านนี้สูง

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1) ข้าพเจ้ารู้ตัวที่เริ่มโกรธและรู้สึกหงุดหงิด                          | ใช่ |
| 2) ขณะเกี่ยวข้องกับคนกำลังโกรธ ข้าพเจ้าจะใจเย็นและมุ่งไปที่เป้าหมาย     | ใช่ |
| 3) ข้าพเจ้ายังคงทำงานอย่างเบิกบานใจและสนุกกับงานที่ใช้แนวคิดใหม่ ๆ      | ใช่ |
| 4) ข้าพเจ้าทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุนผู้อื่นและสร้างความไว้วางใจ | ใช่ |
| 5) แม้จะมีปัญหาและอุปสรรค ข้าพเจ้ายังคงทำงานได้อย่างสงบ                 | ใช่ |



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างจัดการ เล่มที่ 6

|                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6) ข้าพเจ้าคิดในทางที่ดีเมื่อเกิดการขัดแย้งหรือมีปัญหา                                              | ใช่ |
| 7) ข้าพเจ้ารู้สึกและมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของผู้อื่น                                               | ใช่ |
| 8) ก่อนตัดสินใจลงมือปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย                                 | ใช่ |
| 9) เมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ข้าพเจ้าช่วยให้ท่านรู้สึกดี                                     | ใช่ |
| 10) ในการแก้ไขความขัดแย้ง ข้าพเจ้าสนับสนุนให้มีการอภิปรายแบบตรงไปตรงมาและแสดงความยอมรับนับถือต่อกัน | ใช่ |
| 11 ) ข้าพเจ้าช่วยคนให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันให้สามารถเห็นพ้องต้องกันได้                            | ใช่ |
| 12) เมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลง ข้าพเจ้าจะคำนึงถึงความรู้สึกคนอื่นด้วย                                | ใช่ |
| 13) ข้าพเจ้ารู้สึกตัวเมื่อคิดในแง่ร้าย                                                              | ใช่ |
| 14) ข้าพเจ้าฝึกการจัดการกับความเครียด เพื่อทำให้ใจสงบและมีสุขภาพที่ดี                               | ใช่ |
| 15) ข้าพเจ้ามีอารมณ์ขัน                                                                             | ใช่ |

ขั้นที่ 3 คิดคะแนน

ท่านวงกลมล้อมรอบคำว่า “ใช่” ก็ข้อ.....

คะแนนเขาวนอารมณ์ของท่านในภาพรวมดังนี้

|              |           |             |                      |             |
|--------------|-----------|-------------|----------------------|-------------|
| 13-15 สูงมาก | 10-12 สูง | 7-9 ปานกลาง | 4-6 ต่ำกว่าโดยเฉลี่ย | 1-3 เข้มมาก |
|--------------|-----------|-------------|----------------------|-------------|

ขั้นที่ 4 ประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของท่าน

แบบประเมิน 15 ข้อที่ท่านได้ทำในขั้นที่ 2 สะท้อนถึงระดับทักษะทางอารมณ์ของท่าน ซึ่งเป็นส่วนประกอบของทักษะเขาวนอารมณ์ 5 ได้แก่ การตระหนักในตนเอง ทักษะทางสังคม การมองโลกในแง่ดี การควบคุมอารมณ์ และความคิดหยุ่น ในการตีคะแนนแต่ละด้าน ให้ท่านเทียบกับคำว่า “ใช่” ที่ท่านได้วงกลมล้อมรอบไว้ในแบบประเมินแต่ละข้อ กับคำว่า “มี” ที่ปรากฏอยู่ในตารางทักษะเขาวนอารมณ์ 5 ด้าน และเขียนวงกลมล้อมรอบไว้ให้สอดคล้องกัน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 6

| ตารางทักษะเชาว์อารมณ์ 5 ด้าน |                   |               |               |                 |              |
|------------------------------|-------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------|
| ข้อที่                       | การตระหนักในตนเอง | ทักษะทางสังคม | การมองในแง่ดี | การควบคุมอารมณ์ | ความยืดหยุ่น |
| 1                            | มี                |               |               |                 |              |
| 2                            | มี                | มี            |               | มี              | มี           |
| 3                            |                   |               | มี            | มี              |              |
| 4                            | มี                | มี            | มี            |                 |              |
| 5                            | มี                |               | มี            | มี              |              |
| 6                            | มี                |               | มี            | มี              | มี           |
| 7                            |                   | มี            |               |                 | มี           |
| 8                            |                   | มี            | มี            | มี              | มี           |
| 9                            |                   | มี            | มี            |                 | มี           |
| 10                           | มี                | มี            |               | มี              | มี           |
| 11                           |                   | มี            |               | มี              | มี           |
| 12                           | มี                | มี            |               |                 |              |
| 13                           | มี                |               | มี            |                 | มี           |
| 14                           |                   |               |               | มี              |              |
| 15                           |                   |               | มี            |                 |              |
| รวม                          |                   |               |               |                 |              |

ลองตรวจสอบผลการตีความ จากการรวมคะแนนทักษะแต่ละด้านดังตัวอย่าง หากท่านได้คะแนนทักษะการตระหนักในตนเอง 8 คะแนน ก็แสดงว่าท่านมีคะแนนทางด้านนี้สูง ขอให้เขียนคะแนนแต่ละด้านในแถวสุดท้ายของตาราง

การตีความ นำคะแนนมาเทียบตามระดับของการตีความในตาราง

|          |         |             |                      |             |
|----------|---------|-------------|----------------------|-------------|
| 8 สูงมาก | 6-7 สูง | 4-5 ปานกลาง | 2-3 ต่ำกว่าโดยเฉลี่ย | 0-1 เข้มมาก |
|----------|---------|-------------|----------------------|-------------|

6.2 ส่วนมอบหมายในการคิดฝึก

หลักการของเชาว์อารมณ์คือ มนุษย์สามารถเลือกได้ว่าทำอะไรและจะทำอะไร และทุกคนสามารถควบคุมวิธีคิดของตนได้ และปฏิกิริยาที่มีต่อวิกฤตการณ์ และต่อความเครียดในชีวิตประจำวันนั้น ทุกคนสามารถใช้สมอง รวมถึงอารมณ์ของตนเองในการตัดสินใจอย่างฉลาดได้ถ้ามีความฉลาดคิด

ประโยชน์ของการเรียนรู้ที่จะคิดอย่างฉลาด

- ทำให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น และหลีกเลี่ยงการพูดและทำสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้เสียใจภายหลัง
- ทำให้มีความเครียดในชีวิตน้อยลง ทำให้ผู้อื่นเครียดน้อยลงตามไปด้วย
- ทำให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

อุปสรรคของการคิดอย่างฉลาด

- มีปฏิกิริยาโต้ตอบแบบอัตโนมัติ ใจร้อน ใจเร็ว
- การคิดหรือมองโลกในแง่ร้าย

วิธีแก้ไข

- ตระหนักในตนเองให้มากขึ้น โดยทำความเข้าใจกับความคิดและแรงจูงใจที่มีอยู่
- มองโลกในแง่ดีให้มากขึ้นเพื่อปรับปรุงวิธีการคิดของตนเอง

**หนทางไปสู่ “ฉลาดคิด”**

**ทักษะการตระหนักในตนเอง**

การตระหนักในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนในขณะที่เกิดขึ้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชาวโนอีรรมณ์ การตระหนักในตนเองก็คือ ความชัดเจนในความรู้สึกและความคิด อันจะเป็นผลให้ท่านมีความสามารถในทางเลือกและการตัดสินใจได้ดีขึ้น การสร้างทักษะการตระหนักในตนเองมีดังนี้

- เข้าใจสมองของตนเอง สมองของเราประกอบด้วย 3 ส่วน ที่ทำงานร่วมกันเสมือนทีมที่ปรึกษา สามส่วนนี้ได้แก่ สัญชาตญาณ อารมณ์ และเหตุผล เป้าหมายของการทำงานร่วมกันก็คือ ทำให้ท่านปลอดภัยและให้คำแนะนำแก่ตัวท่าน จริง ๆ แล้วที่ปรึกษาแต่ละส่วนจะมีทักษะที่แตกต่างกัน บางครั้งก็เสียงบงันไปกันหมด หน้าที่ของท่านก็คือ ต้องเรียนรู้ที่จะฟังที่ปรึกษาทั้งสามส่วนนี้ และใช้ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้ให้มาตัดสินใจเลือกที่ดีที่สุด
- ได้ยินว่าตนเองคิดอะไร ท่านมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติ ในสถานการณ์เช่นนี้ ท่านจะได้ยินเสียงของที่ปรึกษาด้านเหตุผลได้ยากมาก คนส่วนใหญ่จึงมักตอบสนองไปตามความรู้สึกของตนเอง ซึ่งก็คือเสียงแนะนำจากที่ปรึกษาด้านสัญชาตญาณและที่ปรึกษาด้านอารมณ์ร่วมกันเมื่อปราศจากคำแนะนำจากที่ปรึกษาทั้งสามส่วนอย่างสมดุลกัน เราก็จะตัดสินใจโดยมีประสิทธิภาพน้อยลง ซึ่งถือเป็นสัญญาณอันตราย เช่นการที่ต้องมีประสบการณ์ วิกฤตการณ์และความเครียดในชีวิตประจำวันแบบต่าง ๆ เช่น
  - บริหารตารางการทำงานที่มีภาระมากเกินไป
  - ความเจ็บป่วยที่เกิดจากท่านหรือครอบครัว
  - ลูกคำที่เรียกร้องผู้ใจจุกจิก
  - ความเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งและไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

รูปกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นำใช้คือ การ เล่มที่ 6

- อุปสรรคด้านการเงิน
- ความรับผิดชอบต่อกฎหรือมีค่าราคาที่สูงอาดู



- เริ่มความคุ้นเคยการคิดและการกระทำของท่านโดยอารมณ์และความคิดของตัวเอง ท่านหา คำตอบว่าทำไมท่านจึงมีปฏิกิริยาต่อข้อจำกัดการและความเครียดแบบที่ท่านทำ เรียนรู้เกี่ยวกับ ตนเองให้มากขึ้น เตรียมตนเองอยู่ในใจว่าจะปรับปรุงวิธีการคิดและการตอบสนองในอนาคต โดยเทคนิค 4 ประการคือ

เทคนิคที่ 1 การผ่อนคลาย

การผ่อนคลายช่วยให้จิตใจของท่านสงบ ท่านจึงสามารถคิด ได้อย่างชัดเจนเมื่อท่านรู้สึกสงบ ท่าน จะรู้สึกว่าเกิดอะไรขึ้นกับอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจของท่าน คนที่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์รุนแรง เช่น ความ โกรธ หรือความกลัวจะรับรู้อารมณ์ของตนได้ยากมาก พยายามหายใจช้า ๆ สูดลมหายใจเข้าลึก ๆ และ หายใจออกช้า ๆ หายใจลึก ๆ สองสามครั้ง ตระหนักในความรู้สึก ความคิด และการตอบสนองของท่าน ปลดปล่อยร่างกายของท่านผ่อนคลาย จึงจะทำให้รู้สึกไม่เครียดขึ้น



เทคนิคที่ 2 จับความนึกของตนเองกำลังคิดให้ได้

ตอนนี้ให้จำว่าท่านรู้สึกอย่างไร และท่านคิดอย่างไรในขณะที่เกิดเหตุการณ์ยอมรับและอธิบายความรู้สึกและความคิดนั้นให้ชัดเจน เมื่อวิเคราะห์อารมณ์ที่มีอยู่แล้ว ท่านสามารถกำหนดทิศทางความคิดให้ออกมาเป็นการกระทำที่ผลาญขึ้นได้โดยง่าย



เทคนิคที่ 3 เสาเหตุ

ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้ท่านมีปฏิกิริยารุนแรง เช่น โกรธ อยากจะแก้แค้น กลัว เสรีาโคต หรือหมดเรี่ยวแรง พึงรู้สาเหตุที่แท้จริงอาจไม่ใช่สิ่งที่มองเห็นได้ง่าย ๆ พยายามค้นหาความจริงแบบเจาะลึก เพื่อหาความหมายที่ซ่อนเร้น ให้จินตนาการว่าท่านกำลังปอกเปลือกหอมหัวใหญ่ทีละชั้น ๆ โดยใช้คำถาม (ใคร อะไร ทำไม เมื่อใด อย่างไร) เพื่อค้นพบความหมายที่ซ่อนอยู่ จะเสกส่งไปที่สถานการณ์ที่เป็นปัญหาของท่านเพื่อหาสาเหตุที่มาของปัญหา







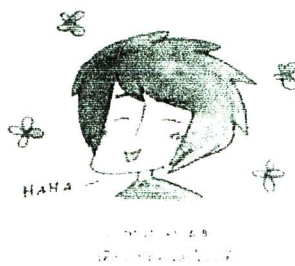
ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการที่นำจ้างจัดการ ระดับที่ ๓

เทคนิคที่ 4 ทำความเข้าใจว่าจะไรจริงใจท่านอยู่

แรงจูงใจคือสาเหตุที่ทำให้คนจึงทำอย่างที่เขาทำ แรงจูงใจเป็นเสมือนเชื้อเพลิงที่ทำให้เครื่องยนต์มีพลัง เป็นแหล่งพลังงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานจะคิดสิ่งใดและตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อใดที่ท่านรู้ว่าเชื้อเพลิงประเภทใดที่ขับเคลื่อนท่าน ก็เป็นไปได้ว่าท่านจะปรับปรุงความคิดของท่านและมุมมองทางเลือกที่คิดว่า มาถึงตรงนี้แล้วท่านทราบหรือไม่ว่าจะไรจริงใจท่านอยู่

การคิดแบบมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดีส่งเสริมชาวฮารมน์ และทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คนที่ฉลาดจะมองสิ่งที่เกิดขึ้นกับชีวิตในแง่ดี คนฉลาดจะเปี่ยมไปด้วยสุขและพลัง คนที่มีความฉลาดทางฮารมน์จะรู้ดีกว่าตนเองมีความสำคัญ งานที่มีคุณค่า เนื่องจากมองโลกในแง่ดี คนประเภทนี้มักจะทำงานอย่างมุ่งมั่น แม้จะพบอุปสรรคก็ตาม หากมองโลกในแง่ร้าย ก็จะมองว่า โลกเต็มไปด้วยอันตราย กังวล และคาดหวังแต่เรื่องร้ายๆ



กิจกรรมที่เสริมสร้างลักษณะการมองโลกในแง่ดี

พูดกับตัวเองให้แตกต่างไปจากเดิม

ใคร ๆ ก็สามารถมองโลกในแง่ดีได้ โดยค่อยๆ เปลี่ยนความเชื่อของคน เช่น

เคยพูดว่า: “ไม่ว่าฉันจะทำอย่างไรก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ เพราะสิ่งร้าย ๆ ก็จะเกิดกับฉันอยู่ดี”

ให้เปลี่ยนมาพูดว่า: “การกระทำของฉันจะทำให้อะไร ๆ เปลี่ยนไป ฉันสามารถทำให้อะไร ๆ ดีขึ้นได้”

บุคคลที่มีความเชื่อแบบแรกมักบอกตนเองว่า ผู้อื่น และสถานการณ์ควบคุมชีวิตและความเป็นอยู่ของเขา การพูดกับตนเองแบบมองโลกในแง่ร้ายเป็นสาเหตุให้คนยอมแพ้โดยไม่พยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งท้าทายต่าง ๆ คนที่คิดในทางลบอาจพูดกับตนเองว่า “ฉันทำไม่ได้” “ฉันไม่ทำผิดขาด ทำไมฉันจะต้องพยายาม ถึงอย่างไรมันก็ไม่มียอะไรเปลี่ยนแปลงอยู่ดี เขาไม่ปล่อยฉันแน่นอน” เป็นความคิดของพวกเขาที่ทำให้ฉันมีปัญหแบบนี้”



บุคคลที่มีความเชื่อแบบที่สอง จะมั่นใจว่าตนสามารถควบคุมบางแง่มุมของชีวิต ความเป็นอยู่ของตนได้ การคิดในทางบวกทำให้คนลงมือกระทำ แม้เขาจะมีปัญหา เมื่อเผชิญสิ่งท้าทาย คนที่มองโลกในแง่ดีอาจคิดว่า “ฉันจะพยายามให้อะไร ๆ เปลี่ยนแปลงให้ได้” “ฉันสามารถปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้” การคิดทางบวกและมองโลกในแง่ดีมักนำผลสำเร็จมาสู่ตนมากกว่าการคิดในทางลบ

**การติดตามผล** ระหว่างที่ทำงานอยู่นั้นให้เก็บข้อความที่ปรับปรุงใหม่นี้ไว้ใกล้ ๆ ตัว และมองข้อความนี้บ่อย ๆ การเปลี่ยนจากสิ่งที่เคยคิดมาทำสิ่งใหม่ ๆ ด้วยการฝึกคิดทางบวกจะทำให้เกิดมุมมองใหม่ ๆ ในงานที่ทำ

**มองเห็นความสำคัญของงานที่ทำ**

คนที่เชื่อว่างานของตนที่ทำอยู่นั้นสำคัญ มักจะมีความรู้สึกที่มากกว่าคนที่เชื่อว่างานของตนทำไม่มีความหมาย คนบางคนค้นพบความหมายในงานของตนจากการที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น การพัฒนาผลผลิตหรือแนวคิดใหม่ ๆ การปลูกเร้าความคิดและจิตใจของตน การหาเงินเพื่อครอบครัว หรือเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ให้พยายามพิจารณาว่าส่วนใดของงานที่ท่านคิดว่าสำคัญ พยายามทำในสิ่งที่มีความหมายต่อตัวท่านเองให้มากที่สุด หากพบว่างานที่ทำอยู่ไม่มีอะไรน่าพึงพอใจเลย ไม่ว่าจะพยายามควบคุมความคิดสักเพียงใด ก็ยังไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกให้หันว่างานนั้น ๆ มีความสำคัญได้ ในกรณีนี้ควรหาอาชีพใหม่ไปเลย

**ห่วงใยตนเองและผู้อื่น**

คนที่มองโลกในแง่ดีมักพัฒนาความสัมพันธ์แบบไว้วางใจ ซึ่งจะกลายเป็นเครือข่ายโยงใยสนับสนุนซึ่งกันและกัน แต่เนื่องจากชีวิตที่ทำงานและชีวิตที่บ้านมักจะคาบเกี่ยวกัน คนจึงจำเป็นต้องพัฒนาเครือข่ายกลุ่มคนที่ จะให้การสนับสนุนและให้ความรู้ที่ดีในทั้งสองที่ คนฉลาดจะแสวงหาคนที่ให้ความรู้ที่ดีทั้งที่ทำงานและที่บ้าน

เครือข่ายกลุ่มคนที่ให้การสนับสนุนอาจเป็นประโยชน์ต่อท่านดังนี้

- พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา
- แบ่งปันข้อมูลนี้อาจเป็นประโยชน์
- เตือนท่านถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น
- ช่วยให้ท่านมีความรู้สึกต่อตนเองดีขึ้นและรับรู้ถึงความสำเร็จของตนเอง
- สนุกด้วยกัน
- เป็นเพื่อนคู่คิด

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจัดการอบรมที่ 6



ระบุเครือข่ายกลุ่มคนที่ให้การสนับสนุนท่าน อาจมีเครือข่ายกลุ่มเพื่อน ครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงานที่จะให้การสนับสนุนอยู่แล้ว ให้พิจารณาว่าบุคคลเหล่านั้นเป็นใครบ้างในเครือข่ายของท่าน และเขียนชื่อบุคคลเหล่านั้นไว้แล้วฝึกที่จะคิดสิ่งดี ๆ กับคนเหล่านี้

- ใครคือทีมสนับสนุนท่านที่บ้าน? .....
- แต่ละคนทำอะไรเพื่อช่วยท่าน? .....
- ใครอยู่ในทีมสนับสนุนท่านที่ทำงาน? .....
- แต่ละคนทำอะไรเพื่อช่วยท่าน? .....
- ท่านช่วยพวกเขาอย่างไร? .....
- ท่านทำให้พวกเขารู้สึกว่าท่านซาบซึ้งในการสนับสนุนของพวกเขาได้อย่างไร? .....

ข้อสรุป “ฉลาดคิด”

แผนปฏิบัติการเพื่อการใช้วิธีฉลาดคิด

- 1. ทักษะในการตระหนักในตนเอง
  - ทำความเข้าใจว่าท่านคิดและมีปฏิกิริยาโต้ตอบอย่างไร ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น
  - จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ท้าทายความรู้สึกอย่างไรอีกคิดถึงผู้อื่น โดยฟังการคิดของตนเองอย่างไร
  - ทำความเข้าใจว่าอะไรอยู่ในใจท่านอยู่
- 2. การคิดแบบมองโลกในแง่ดี
  - คุยกับตัวเองเฉพาะเรื่องดี ๆ
  - มองเห็นความสำคัญและคุณค่าในงานของท่าน
  - มีเครือข่ายกลุ่มคนที่ให้การสนับสนุน
  - ห่วงใยและช่วยเหลือผู้อื่น

การมีไหวพริบและการแก้ปัญหา

คนที่มีความอารมณ์ จะรู้วิธีการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างฉลาด บุคคลประเภทนี้จะปรับแต่ง คำพูดและการกระทำของเขาให้สอดคล้องกับคนแต่ละคนในสถานการณ์ต่าง ๆ กันได้ บุคคลเหล่านี้มักจะมีวิธีทำดังนี้

- ใช้ทักษะทางสังคมเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควบคุมอารมณ์ของตนเพื่อจัดการกับความรู้สึกโกรธและความเครียด
- มีความยืดหยุ่น หรือที่จะปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง



หนทางไปสู่ “ผลดีทำ”

ทักษะทางสังคม

ในอดีตจะถูกประเมินจากระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความชำนาญและความรู้ นอกเหนือจาก ความสามารถเหล่านี้ ในปัจจุบันคนถูกตัดสินจากกรที่เขาสวมรอยจะจัดการกับตนเองและผู้อื่น ไม่ใช่เพียง แค่สติปัญญาและทักษะในการทำงานเท่านั้น การพัฒนาทักษะทางสังคม ควรฝึกด้วยทักษะต่อไปนี้

ปรับปรุงทักษะการฟังของท่าน

การฟังช่วยให้เข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร และช่วยให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมาให้ ท่านรู้ การตั้งใจฟังเป็นการแสดงถึงความเป็นห่วงและนับถือความคิดของเขา เมื่อเขาารู้สึกว่าท่านห่วงใยและ นับถือในสิ่งที่เขาพูด ย่อมทำให้การแสดงออกต่อกันสุขุมยิ่งขึ้น

ปรับตัวตามความต้องการในการติดต่อสื่อสารของผู้อื่น

จุดแข็งของการติดต่อสื่อสารที่ปรับตัวตามความต้องการในการติดต่อสื่อสารของผู้อื่นนี้ เป็นการให้ ความร่วมมือ ให้ความสำคัญกับกลุ่ม ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ หรือหนึ่งต่อหนึ่ง หากเป็นกลุ่มใหญ่ อาจไม่เหมาะ อาจมีคนที่ยึดแย้งแล้วถอนตัวออกไปโดยไม่พูดจา ทำให้ไม่เข้าใจกัน

การควบคุมอารมณ์

บุคคลที่มีเขารู้สึกอารมณ์ สามารถที่จะปรับการแสดงออกทางอารมณ์ของตน ตามสถานการณ์ที่ตนประสบอยู่ บุคคลประเภทนี้จะไม่ควบคุมหรือเก็บกดความรู้สึกตามธรรมชาติของตนจนเกินไปนัก อีกทั้งยังไม่ระเบิดอารมณ์ทางลบของตนเองออกมาอีกด้วย

กรณีตัวอย่าง

ที่ท่าอากาศยานของเมืองใหญ่ที่มีผู้คนพลุกพล่านแห่งหนึ่ง ผู้โดยสารคนหนึ่งทุ่มกระเป๋าสารใส่กระจกรถอย่างโกรธเคือง ทันทีทันใดนั้นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานก็โอดเข้ารวบตัวเขาล้มลงไปที่พื้น ใส่กุญแจมือ แล้วนำเขาไป ทำไมชายผู้นั้นจึงระเบิดอารมณ์โกรธเช่นนั้น คำตอบก็คือ เขายืนที่เขากำลังรอขึ้นอยู่บนรถยกเล็ก

ความโกรธเข้าครอบงำสามัญสำนึกของบุคคลผู้นี้ คำถามคือ การระเบิดอารมณ์แบบนั้นทำให้เขาทำอะไรขึ้นมาบ้าง และเขาควรจะทำอะไรต่างไปจากนี้

เมื่ออารมณ์โกรธมีอำนาจเหนือเหตุผล การติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ก็จะกลายเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เราทุกคนคงจะเคยเจอคนที่ไม่สามารถจะควบคุมอารมณ์ตนเองได้บ้างเป็นครั้งคราว บางทีก็เป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า หรือตนเอง อารมณ์โกรธเหมือนโอรที่ขโมยสมองส่วนที่ควบคุม ไม่ให้เราพูดในสิ่งที่เราไม่ควรพูด ซึ่งเมื่อพูดไปแล้วก็จะเสียใจภายหลัง บางครั้งอารมณ์โกรธพรั่งพล่านทำให้คนใช้จากประหัดประหารหรือใช้กำลังได้

ข้อดีของการควบคุมอารมณ์

- ตอบสนองต่อบุคคลและสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ดี
- สุขุมและสงบเยือกเย็นมากขึ้นเมื่อเผชิญกับความเครียด
- ช่วยให้ผู้อื่นจัดการกับความโกรธได้
- หลีกเลี่ยงความรุนแรงทางร่างกายหรือคำพูดได้

อุปสรรคในการควบคุมอารมณ์ได้แก่

- ความโกรธของตนเอง
- ความโกรธของผู้อื่นที่มีต่อท่าน
- ความเครียดและการแสดงออกทางลบ

ขั้นตอนการควบคุมอารมณ์

1. ก่อนที่จะตอบสนองความโกรธของผู้อื่น ท่านจำเป็นต้องจัดการกับความรู้สึกที่กำลังครอบงำตนเองให้ได้เสียก่อน
2. เตรียมตัวที่จะตอบสนองต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม เมื่อเขาแสดงความโกรธกับข้อใจและหงุดหงิดกับท่าน

กิจกรรมที่จะควบคุมอารมณ์

จงใช้สมองตลอดเวลา

เตรียมตนเองโดยทำความเข้าใจว่าจะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านโกรธ ความ โกรธเกิดจากหลายสาเหตุ อะไรเป็นสาเหตุที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ หรือว่าสาเหตุต่อไปนี้

- เมื่อท่านรู้สึกว่ามีทางเลือก
- เมื่อท่านตกอยู่ในอันตรายทั้งด้านร่างกายและอารมณ์
- เมื่อท่านไม่ได้รับความยุติธรรม
- เมื่อท่านรู้สึกผิดหวังในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด
- เมื่อมีบางสิ่งบางอย่างหรือบางคนขัดขวางไม่ให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ
- เมื่อท่านรู้สึกว่าไม่มีใครบางคนฝ่าฝืนค่านิยมของท่าน เช่น พุทปดกับท่าน

การสงบอารมณ์

การสงบสติอารมณ์นั้นใช้เวลาไม่กี่วินาที ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างเป็นอย่างมาก ระหว่างการควบคุมอารมณ์ได้กับการควบคุมอารมณ์ไม่ได้ โดยทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

- หายใจช้า ๆ และพูดเบา ๆ พูดลมหายใจและผ่อนคลาย
- ตระหนักถึงความรู้สึกของคน ท่านรู้สึกอับอาย ไม่พอใจ ตกใจ หรือสับสนหรือเปล่า ให้ตระหนักว่าสถานการณ์ใดทำให้ท่านควบคุมตนไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ท่านอาจรู้สึกกับข้อเท็จจริงเวลาที่ต้องเร่งรีบทำบางสิ่งบางอย่างให้ทันกำหนดเวลา
- เข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของปฏิกิริยาของคน ท่านรู้สึกขุ่นใจเพราะถูกกล่าวหาอย่าง ไม่ยุติธรรมว่าเป็นผู้กระทำบางสิ่งบางอย่าง



เตรียมคำพูดที่จะใช้กับคนกำลังโกรธ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 6

เตรียมสคริปต์ที่จะใช้กับคนที่กำลังโกรธ และใช้ท่านเป็นทีระบายความโกรธ ถือเป็นแผนที่จะใช้ได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ หากท่านทำเช่นนั้นได้ ท่านจะรู้สึกว่ารำคาญของท่านเองได้สงบลง วิธีที่จะจัดการกับคน  
ที่กำลังโกรธนั้น แผนที่จะเตรียมไว้เพื่อที่จะพูดนั้นประกอบด้วย

- ทำความเข้าใจ
- ขอโทษ
- แก้ปัญหา
- หยุดพักสักนิด

**การทำความเข้าใจ** ฟังอย่างระมัดระวังและใจเย็น ปลดปล่อยคนที่กำลังโกรธพูดถึงความรู้สึกของเขา  
ให้ใช้คำพูดของท่านเองพูดซ้ำความ ถึงสิ่งที่ท่านเชื่อว่าคนที่กำลังโกรธพยายามจะพูด ตัวอย่างเช่น “คุณเคยมี  
คุณโกรธเพราะคุณโทรมาหาเราถึงสามครั้ง แต่ไม่มีใครรับใช้ไหมคะ”

**ขอโทษ** คนที่กำลังโกรธส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าคนไม่ได้รับความเป็นธรรม เขาจะรู้สึกโกรธน้อยลงหาก  
ได้รับการขอโทษอย่างจริงใจ อย่าตำหนิผู้อื่นโดยใช้คำพูดประเภทว่า “เจ้าหน้าที่แผนกส่งของไม่เคยรับ  
โทรศัพท์เลย” แต่ควรพูดว่า “ดิฉันขอโทษที่ทำให้คุณต้องเสียเวลาเราไม่ควรให้คุณต้องโทรศัพท์มาหาเราถึง  
สามครั้งเลย”

**แก้ปัญหา** ให้แก้ปัญหาคำที่ทำได้ หากท่านไม่สามารถทำได้ขณะนั้น ให้อธิบายว่าท่านสามารถทำ  
อะไรได้และจะทำสำเร็จเมื่อใด ให้หมายเลขโทรศัพท์ของท่านกับลูกค้าในกรณีข้างต้น เพื่อให้เขาสามารถ  
โทรหาท่านได้เมื่อมีปัญหา ส่วนใหญ่แล้วความโกรธของคนจะลดลงเมื่อสนทนาถึงจุดนี้ กรณีที่เขายังโกรธ  
อยู่ และท่านก็รู้ว่ากำลังหมดความอดทนให้ท่านในข้อต่อไป

**หยุดพักสักนิด** จงหยุดพักสักนิดหากท่านรู้สึกว่าเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือมากกว่าหนึ่ง  
เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น

- อารมณ์พุ่งพล่าน
- ท่านกำลังจะพูดบางสิ่งบางอย่างที่กำลังจะทำให้เสียใจภายหลัง
- ยึดฝ่ายกำลังผิดเสียงและหน้าแดง
- ไม่ว่าท่านจะพูดหรือทำอะไรก็ได้ทำให้อะไรดีขึ้น
- ท่านหรืออีกฝ่ายไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้

การหยุดพักแค่ช่วงสั้น ๆ ประมาณ 5 นาทีหรืออาจจะยืดยาวไปจนถึง 24 ชั่วโมงก็เป็นได้ ท่านอาจ  
พูดว่า “ดิฉันต้องการเวลาสักครู่ไปตรวจสอบบางสิ่งบางอย่าง เราทั้งสองคนจะได้มีเวลาคิดเรื่องนี้อีกครั้ง อีก 15  
นาทีเราค่อยมาคุยกันใหม่ได้ไหม”

เผชิญหน้ากับบุคคลที่แสดงออกทางลบ



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระบบของโรงเรียนในพื้นที่ ๑๕ โรงเรียนโครงการเดิมที่ ๑

คนที่มีความสามารถจะกลับมามีชีวิตใหม่กับบุคคลที่มีความสามารถทางลบ หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ บุคคลที่มีความสามารถทางลบมักจะมีพฤติกรรมที่แย่ลงมากกว่าดีขึ้น หากผู้เรียนยอมรับพลังพฤติกรรมของพวกเขา หากทำพฤติกรรมดี ๆ ที่จริงแล้วและมีทัศนคติ ท่านจะช่วยให้ท่านเห็นว่าพฤติกรรมของเขามีผลต่อผู้อื่นอย่างไร

### เพิ่มประสิทธิภาพของท่าน

เมื่อมีความเครียดเป็นระยะเวลานาน ๆ ร่างกายจะมีข้อบกพร่องทั้งทางกายและความคิด รวมทั้งทางอารมณ์ด้วย ความเครียดเรื้อรังจะรบกวนสมาธิและความคิด การจัดการกับเพื่อนร่วมงานที่กำลังโกรธ ลูกจ้างที่กำลังขับขี้อยู่ หรือหัวหน้าที่อยู่เบื้องหลังจะยากยิ่งขึ้น เมื่อท่านมีสุขภาพกายใจไม่สมบูรณ์

#### ที่มาของความเครียด

- การสูญเสียทุก ๆ วันในชีวิต เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การแต่งงาน การมีบุตร การซื้อที่อยู่อาศัย การลดงาน การหย่าร้าง เป็นต้น
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกะทันหันและคาดเดาไม่ได้ การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา การมีปริมาณงานมากเกินไป หรือสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ดี
- ปัญหาในชีวิตประจำวัน เช่น วางของผิดที่หรือของหาย การจราจรติดขัด วิตกกังวลที่ไม่มั่นคง หรือมีอะไรต้องทำมากเกินไป
- ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในที่ทำงาน กับเพื่อนร่วมงาน กับฝ่ายบริหารหรือกับลูกจ้าง



#### จัดการกับความเครียด

เราไม่สามารถหยุดความเครียดได้ แต่เราสามารถจัดการวาง หรือจัดการกับความเครียดได้ คนที่มีความสามารถจะใช้ชีวิตประจำวันในการช่วยจัดการกับความเครียด ซึ่งมีหลายวิธี แล้วแต่ว่าใครจะชอบแบบใดก็เลือกให้เหมาะกับ

- ดูแลความสะอาดทางร่างกายด้วยการออกกำลังกาย พักผ่อน และโภชนาการ
- นอนให้เพียงพอ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของแกนนำฯ ครั้งที่ 6

- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและเพื่อน
- ทำสิ่งที่ท่านทำแล้วเพลิดเพลิน
- เพิ่มความพึงพอใจให้กับตนเองทั้งที่บ้านและที่ทำงาน และระหว่างยามว่าง
- ใช้ข้อความทางบวกกับตนเองและผู้อื่น โดยหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- มีช่วงเวลาผ่อนคลายหรือสนุกสนาน เพื่อลดช่วงเวลาแห่งความเครียดในแต่ละวันหรือแต่ละสัปดาห์ หรือลาพักผ่อนในช่วง ๆ
- หลีกเลี่ยงจากงานสัปดาห์ละ 24 ชั่วโมง
- ใช้เวลาพักเที่ยงเป็นการพักความเครียด หลีกเลี่ยงการคิดเกี่ยวกับงาน หรือการทำงานช่วง พักเที่ยง หากมีเวลาก่อนหรือหลังพักเที่ยงให้เดินเล่น คุยกับเพื่อน อ่านหนังสือ หรือฝึกเล่นโยคะ

การเพิ่มพลังงานให้ตัวเอง

แหล่งพลังงานสร้างสารเคมีเอ็นดอร์ฟินส์ (Endorphins) ในสมองที่ทำให้ท่านมีความสุขและรู้สึกดี ๆ ได้แก่

- การออกกำลังกาย การออกกำลังกายอย่างฉลาดเป็นการเพิ่มอัตราการทำงานของหัวใจและการหายใจเป็นผลให้เหงื่อออก ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพส่วนใหญ่แนะนำให้ออกกำลังกายวันละ 20-40 นาที สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง อย่างไรก็ตาม การออกกำลังกายที่แม้จะน้อยก็มีประโยชน์ หากอายุมาก การออกกำลังกายด้วยการเดินเร็ว ๆ วันละครึ่งชั่วโมงก็เป็นสิ่งที่พอดีแล้ว
- การหัวเราะ การมีอารมณ์ขันจะทำให้หัวเราะ ซึ่งเป็นการเพิ่มอัตราการทำงานของหัวใจ อัตราการหายใจ และสร้างเอ็นดอร์ฟินในสมอง



ภาพแสดงถึงความรู้สึกดี

- ความห่วงใย ความห่วงใยเป็นการเชื่อมโยงความรู้สึกที่ดีกับใครบางคน การรักใคร่บางคน หรือรู้สึกว่ามีความห่วงใยท่าน จะช่วยให้สารเคมีในสมองที่ทำให้รู้สึกดี การเชื่อมโยงความรู้สึกที่ดีประกอบด้วย การให้และการได้รับการสนับสนุน การให้และได้รับกำลังใจ รวมถึงการช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งผู้ให้และผู้รับต่างก็ได้รับประโยชน์ การมีสัตว์เลี้ยงอันเป็นที่รัก ทำให้ท่านรู้สึกดีเพราะมีความรู้สึกห่วงใย

ความยืดหยุ่น

ความเปลี่ยนแปลงทุกชนิดเกิดขึ้นได้ระหว่างวันทำงาน เมื่อวานนี้มีความเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นที่ทำให้ท่านต้องปรับตัว รับ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์เสีย หรือบุคคลในครอบครัวป่วย ทำให้เกิดความล่าช้าและความกับข้องใจ

ประโยชน์ของการปรับความยืดหยุ่นมากขึ้นคือ

- ได้รับโอกาสที่ดีที่สุดในชีวิต
- ใช้พลังงานของท่านอย่างสร้างสรรค์เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น
- สุขุมและผ่อนคลายเมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงที่คาดไม่ถึง
- ใช้เชาว์อารมณ์และเหตุผลในการแก้ปัญหา
- เสริมสร้างศักยภาพและโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ
- ช่วยให้ผู้อื่นสามารถจัดการกับวันที่เคร่งเครียดได้

อุปสรรคของความยืดหยุ่น

- สั้นเปลืองพลังงาน
- ต่อต้านความเปลี่ยนแปลง
- คิดขัดไปหมด

กิจกรรมเพิ่มความยืดหยุ่น

- เปลี่ยนแปลงตนเอง คนที่ไม่ยืดหยุ่นจะวิตกกังวล โกรธ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
- สนใจสิ่งดี ๆ ให้ระลึกถึงความสำเร็จในอดีตที่ท่านไม่เคยทำมาก่อนแล้วทำจนประสบความสำเร็จ
- เสริมสร้างศักยภาพ เมื่อได้ทำงานเกี่ยวกับศักยภาพ ท่านจะหมกมุ่นอยู่กับงานจนลืมเวลา คนบางคนมีความสามารถตามธรรมชาติ ที่จะเรียนรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ บางคนมีความสามารถตามธรรมชาติที่จะสอนผู้อื่น ศักยภาพคือสิ่งที่:
  - ท่านทำได้ดีและอย่างง่ายดาย
  - นำมาซึ่งความพึงพอใจและความสุขอย่างเปี่ยมล้น
  - ท่านเรียนรู้ได้ง่าย
  - ช่วยให้ท่านรู้สึกมีพลังกำลังและพึงพอใจ หากเป็นผลงานชิ้นสำคัญอาจยกที่ใจรู้ได้
  - สสำรวจทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา บุคคลที่มีความยืดหยุ่น จะใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการค้นหาวិธีการหลาย ๆ แบบเพื่อแก้ปัญหา บุคคลที่ไม่มีความยืดหยุ่น อาจมองความเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ และเป็นสิ่งที่ต้องต่อต้าน ความคิดต่อต้านยับยั้งไม่ให้คนก้าวไปข้างหน้า และปฏิเสธการค้นหาลู่ทางที่ดี ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

6.4 ความฉลาดในการบริหารงานงาน

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ 6

องค์กรที่ขาดผลผลิตไม่เพียงแต่ทำธุรกิจ แต่เป็นชุมชนธุรกิจที่มีชีวิตชีวา เพื่อให้ได้บุคคลที่มีไฟอยู่  
พร้อมที่จะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า การบริหารองค์กรให้เป็นชุมชนที่ไม่ใช่แค่ทำงาน แต่เป็นชุมชน  
ธุรกิจที่มีชีวิตชีวามีประโยชน์คือจะทำให้คนในองค์กรเป็นดังนี้

- มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวกับงาน
- ยินดีที่จะ ใ้ผู้กับงานท้าทาย
- แสดงออกแบบผู้นำของโลกในแง่ดี
- ให้กำลังใจผู้อื่น
- ทำงานหนักด้วยตนเอง
- แสดงให้ลูกท้าวรู้สึกว่าลูกท้าวเป็นบุคคลสำคัญ



การทำให้องค์กรเป็นมากกว่าที่ทำงาน เราจะต้องสร้างชุมชนที่ทำงานด้วย 6 วิธี คือ

- 1) ฝึกฝนการตระหนักในตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กร
- 2) พัฒนากิจกรรมทางสังคม
- 3) มอง โลกในแง่ดี
- 4) ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่น และการแก้ปัญหา
- 5) เป็นตัวแบบและส่งเสริมการ ควบคุมอารมณ์
- 6) สนับสนุนการทำงานเป็นทีม

ฝึกฝนการตระหนักในตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กร

องค์กรที่ขาด จะประเมินว่าองค์กรได้ทำอะไรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้น ความต้องการ  
ที่จะทำงาน และเขาวุฒิธรรมของบุคลากรในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ใ้ใช้การประเมินตนเอง การ  
สำรวจ และเครื่องมือเก็บรวบรวมอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความตื่นตัว สอดคล้องกับความเคลื่อนไหวของ

องค์กรและบุคคลที่ทำงานร่วมกันในที่ทำงาน พยายามเชิญผู้อื่นให้ร่วมกิจกรรมการตระหนักในตนเอง พร้อม ๆ กัน ไปด้วย

พัฒนาทักษะทางสังคม

ทักษะทางสังคมจัดเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าทักษะการทำงาน ทักษะทางสังคมขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี ชุมชนธุรกิจที่มีประสิทธิภาพจะจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาทั้งทักษะทางด้านเทคนิคการทำงาน และทักษะทางสังคม ทักษะทั้งสองอย่างนี้แตกต่างกันอย่างไร ลองเปรียบเทียบกรณีตัวอย่างทั้งสองนี้

การเปรียบเทียบทักษะทางสังคม

สมมติว่าท่านอยากซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นเครื่องแรก ปกติท่านเคยใช้แค่คอมฯ ดังโตะ จึงไม่มีความรู้กับโน้ตบุ๊กเลย ท่านศึกษาปรากฏว่ามีสองร้านให้เลือก คือร้าน ก และร้าน ข

ร้าน ก: พนักงานขายเข้ามาถามแล้วเอาคอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่าง ๆ มาให้ดู พร้อมอธิบายรายละเอียดพร้อมทั้งคุณสมบัติ ข้อดี ข้อเสียของคอมฯ แต่ละยี่ห้อ ท่านรู้สึกยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตัวเอง แต่ไม่ทราบจะถามอย่างไร ขณะที่พนักงานขายพยายามที่จะถามถึงการชำระเงินและยี่ห้อที่ต้องการ ท่านจึงได้อธิบายข้อมูลที่ท่านสับสนให้พนักงานฟัง เมื่อได้ฟังพนักงานก็แสดงอาการหงุดหงิดแล้วเดินจากไปบริการคนอื่น

ร้าน ข: พนักงานถามท่านว่าต้องการคอมพิวเตอร์แบบใด และถามท่านว่าเคยมีประสบการณ์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นไหนมาบ้าง แล้วตั้งใจซื้อโน้ตบุ๊กไว้ด้วยวัตถุประสงค์จะทำอะไร ขณะที่ท่านตอบคำถามพนักงานตั้งใจฟังแล้วทวนคำถามเพื่อให้แน่ใจว่าฟังได้ถูกต้อง และจากนั้นก็อธิบายรายละเอียดข้อมูลความเหมาะสมในการใช้งาน และตอบคำถามที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน จนท่านเชื่อว่าพนักงานขายร้านนี้ตั้งใจเลือกคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับความต้องการให้ท่านได้อย่างแน่นอน

ให้ลองจินตนาการว่า ถ้าท่านเป็นผู้จัดการร้าน ก ท่านคิดว่าอะไรจะเป็นอุปสรรคใหญ่ที่สุดในการทำให้พนักงานใช้ทักษะทางสังคม คำตอบก็คือ การเปลี่ยนนิสัยในการติดต่อสื่อสารที่เขาได้พัฒนามาตลอดชีวิต กิจกรรมที่จะส่งเสริมทักษะทางสังคมให้เหมาะสม ได้แก่

- 1) ใช้การฝึกอบรมการกระตุ้นอารมณ์ตามบทบาท
- กระตุ้นประสาทสัมผัส (การเห็น การสัมผัส การรู้สึก) ของผู้เรียนให้ตื่นตัวโดยใช้ประสบการณ์ที่เหมือนชีวิตจริง สำหรับพนักงานร้าน ก เทคนิคที่ดียิ่งอย่างหนึ่งอาจจะเป็นการให้เขาได้แสดงบทบาทสมมติ โดยเล่นเป็นทั้งคู่ซื้อ ช่วยให้เขาได้มีประสบการณ์ การต้องการซื้อของบางอย่างที่ตน ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เลย
- 2) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 6

ผู้ฝึกที่ฟังความรู้สึกพร้อม ๆ กับข้อเท็จจริง และเปิดรับความคิดใหม่ ๆ จะสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์มากกว่าผู้ฝึกที่ช่างวิพากษ์วิจารณ์ ก้าวร้าว และไม่ยืดหยุ่น ผู้ฝึกหรือโค้ชที่ดีจะสนับสนุนให้พนักงานร้าน ก แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อลูกค้าที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อเลย ช่วยให้พนักงานร้าน ก ได้บรรยายความรู้สึกกลับข้อใจของเขาออกมาเวลาที่ลูกค้าที่น่าจะซื้อสินค้ากลับเปลี่ยนใจ

3) เชื่อมโยงการเรียนรู้กับการกระทำ

ผู้จัดการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำเอาทักษะใหม่ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานของเขา ผู้จัดการอาจให้ข้อมูลย้อนกลับเช่น คำชม หรือการแสดงความคิดเห็นชอบเวลาที่เห็นลูกจ้างที่ถูกทดลองงานใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มาจากการฝึกอบรม ให้สังเกตลูกจ้างแต่ละคนช่วงหนึ่งหลังจากไปอบรมมาแล้ว อาจถามว่า “คุณได้ทำอะไรที่เปลี่ยนไปจากเดิมซึ่งเป็นผลมาจากการไปฝึกอบรม” หรือ “การกระทำเช่นนี้ช่วยเพิ่มยอดขาย ความพยายามของคุณประสบความสำเร็จมาก”

ส่งเสริมการมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดีคือความเชื่อที่ว่า อนาคตจะดีกว่าปัจจุบันได้ ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะทำงานได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแม้จะเผชิญอุปสรรค การมองโลกในแง่ร้ายทำลายความกระตือรือร้นและความหวัง

อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการส่งเสริมการมองโลกในแง่ดี

- ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกว่าเป้าหมายในอนาคตขององค์กร มีความเกี่ยวข้องกับตน
- องค์กรสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมทางลบขึ้น

ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นและการแก้ปัญหา

องค์กรที่เช่นเดียวกับพนักงานที่จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น องค์กรที่มีความยืดหยุ่นจะพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมากกว่าองค์กรที่ไม่ยืดหยุ่น

กิจกรรมที่สร้างทักษะความยืดหยุ่นจินตนาการถึงอนาคต เช่น ทำให้คนมีความยืดหยุ่น โดยการกระตุ้นจินตนาการของเขาให้รู้สึกว่าจะชีวิตจะเป็นอย่างไรในอนาคต ให้ถามคำถามนี้ด้วยการอภิปราย หรือการประชุม หรือการพักระหว่างการประชุม เช่นคำถามว่า “ท่านคาดการณ์ว่า จะมีความเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นบ้างที่จะมีผลกระทบต่อการทำธุรกิจของเรา” “สิ่งที่เราทำอยู่ขณะนี้จะมีอะไรบ้างที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จในอีก 5 หรือ 10 ปี ข้างหน้า”

ตัวแบบการสนับสนุนการควบคุมอารมณ์



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำองค์ความรู้ที่ 6

องค์กรธุรกิจที่ชาวลาคจะสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยความ นับถือและให้เกียรติ ผู้นำทางธุรกิจที่ฉลาดจะเป็นตัวแบบของการควบคุมอารมณ์ เขาจะใจเย็นและมีสติรอบคอบ เวลาที่ต้องจัดการกับสถานการณ์ที่มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง ความหยากาย ความเป็นปฏิกิริยา และการไม่แสดงความยอมรับนับถือกัน จะบั่นทอนความกระตือรือร้นและลดความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพลงไปอย่างน่าเสียดาย

**สนับสนุนการทำงานเป็นทีม**

องค์กรที่ฉลาดจะช่วยให้ทุกคนรู้ว่าพวกเขาเป็นทีมเดียวกัน การทำงานเป็นทีม เป็นกลวิธีที่ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างราบรื่น และเป็นวิธีพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ที่ดีขึ้นสำหรับในอนาคต การสร้างทีมงานที่มีคุณภาพสูง นั้นต้องมีลักษณะดังนี้

- รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนเพื่อให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผยและกล้าได้แย่งอย่างตรงไปตรงมา
- จูงใจให้ทุกคนมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ทุกคนทำงานไปในทิศทางเดียวกัน
- ใช้การประชุมทีมงานเพื่อสร้างผลงาน



**ข้อสรุปจาก “ฉลาดงาน”**

1. ฝึกฝนการตระหนักในตนเองเกี่ยวกับองค์กร  
การฝึกฝนการตระหนักในตนเองเกี่ยวกับองค์กรก็คือ การใช้แบบประเมินตนเอง สํารวจและใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้ตระหนักว่าองค์กรของท่านทำอะไรที่เป็นการสร้างสภามที่ทำงานที่ฉลาด
2. พัฒนาทักษะทางสังคม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ตอนที่ 6

ในการพัฒนาทักษะทางสังคม ท่านจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสาร และสร้างการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ส่งเสริมการมองโลกในแง่ดี

การส่งเสริมให้มองโลกในแง่ดีมาจาก

- ช่วยให้บุคลากรเข้าใจว่า ตนจะมีบทบาทใดในอนาคตขององค์กรนี้
- เพิ่มการมองโลกในแง่ดีโดยการแสวงหาทางออกบวก ช่วยให้บุคลากรเห็นความสำคัญของ เขา และเปิดโอกาสให้เขาได้ตัดสินใจเอง

4. ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นและการแก้ปัญหา

การส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่น ขึ้นกับการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคต และการหาทางเลือกในการแก้ปัญหา

5. ตัวแบบการสนับสนุนการควบคุมอารมณ์

การเป็นตัวแบบและการสนับสนุนให้บุคลากรควบคุมอารมณ์ของเขาจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อองค์กร มีแนวปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารอย่างมีมารยาทและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับการทำให้ข้อมูล หรือความสามารถของทุกคนผสมผสานกัน อย่างเหมาะสมจะ การเพิ่มให้เกิดความรักในงาน และการใช้การประชุมทีมงานเพื่อเพิ่มพลังความมุ่งมั่น

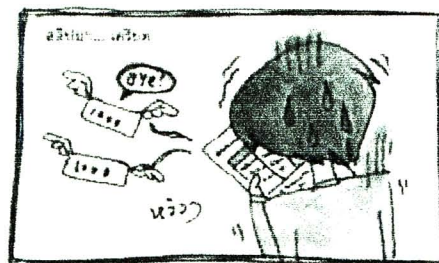
หนังสืออ้างอิง

1. คัดนางค์ มณีศรี, EQ สำหรับคนทำงาน, ชรรกมลการพิมพ์, 2546.
2. ทรรคนะ บุญขวัญ, (แปล) มองโลกให้บวก (Hard optimism), สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, 2551.
3. ชงบุทธ พิรพงษ์พิพัฒน์, จะดีหรือแย่แล้วแต่จะคิด, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิมพ์พรรณการพิมพ์, 2549.
4. ศรีนทร ไพทรค์น, (แปล) ทำงานอย่างชาญฉลาดและเหนือชั้นกว่า, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วันเวิลด์, 2549.

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรที่นำร่องโครงการ เล่มที่ 6

ชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะของเชฟบุคกรที่โรงเรียนศรีรังสรรค์ เล่มที่ ๕

เรื่อง : การทำขนมเค้ก



FAT 2010

ทำขนมเค้กที่โรงเรียนได้

แบบฝึกหัดที่ 1: การบริหารเวลา

เนื้อหา

- 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา
- 2. ความสำคัญของการบริหารเวลา
- 3. การบริหารเวลาในการทำงาน
- 4. อุปสรรคในการบริหารเวลา
- 5. หลักการบริหารเวลา

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในหลักการบริหารเวลา
- 2. เพื่อนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงาน
- 3. เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

ขณะที่องค์กรต่าง ๆ กำลังปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดกะทัดรัด ปรับปรุงวิธีการบริหารสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อทำงานประจำวันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย แต่ก็มีพนักงานจำนวนมากที่ทำงานหนัก แต่การทำงานหนักนั้นยังไม่คุ้มกับผลผลิตที่เกิดขึ้น พนักงานบางส่วนยังทำงานแบบแก้ปัญหาไปวัน ๆ และงานก็เพิ่มมากขึ้นจนทำไม่คอยทัน จนต้องทำงานล่วงเวลา ซึ่งการทำงานล่วงเวลานี้เกิดจากอะไรกันแน่ ถ้าเกิดจากงานมากและทำด้วยกำลังอย่างเต็มความสามารถ ก็เป็นสิ่งที่สมควรได้ค่าล่วงเวลา แต่ถ้าการทำงานล่วงเวลานั้น ทำไปด้วยการใช้เวลาไม่ถูกแบ่งเวลาไม่เป็น หรือไม่รู้จักใช้เวลาให้เหมาะสม การทำงานล่วงเวลานั้นสมควรจะได้รับการคัดเตือนให้ตระหนักถึงเวลาและพลังงานที่สูญเสียไป

การบริหารเวลาต้องอาศัยความเข้าใจในพื้นฐานหลาย ๆ สิ่งเพื่อให้เราสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ โดยต้องหาวิธีรับมือกับงานที่ต้องเผชิญในแต่ละวัน ทำให้วันเวลาในการทำงานมีแต่ความสุข ในยุคของการทำงานที่เน้นคุณภาพของสินค้าและบริการ ที่เป็นหนึ่งหรือที่เป็นเลิศ พนักงานทุกคนจำเป็นต้องปรับวิถีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป หากพนักงานยังคงติดยึดกับวิธีการเก่า ๆ หรือภาพเก่า ๆ ก็จะทำให้การพัฒนาคุณภาพของงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น

ในอดีตหลายคนคงเคยมีความภาคภูมิใจในการทำงานที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว ซึ่งงานนั้นอาจจะเกิดขึ้นมาหลายวัน หลายเดือน หรืออาจจะหลายปีที่ผ่านมา ความสำเร็จหรือความภาคภูมิใจเหล่านั้น หากผู้ปฏิบัติงานยังคงชื่นชมภูมิใจอยู่กับความสำเร็จเก่า ๆ ที่ผ่านมานั้น ก็จะทำให้พนักงานไม่มีความ

จุดนิยมนรณเพื่อพัฒนาสมรรถนะของแผนกการที่นพจวการครั้งที่ ๖

กระตือรือร้น ความทะยานอยากหรือมีความต้องการอย่างแรงกล้าในการค้นหาแนวทาง วิธีการใหม่ ๆ เพื่อมาพัฒนางานให้ก้าวล้ำนำหน้ายิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้น “ในยุคที่เวลามีค่ามาก เราจะนำความตั้งใจที่ผ่านมามาเป็นข้อมูลเท่านั้น และไปกระเสือกพลอควรวาเราให้เวลาเพื่อชื่นชม หากภูมิใจกับความสำเร็กับงานที่ผ่านมามากเกินไป ไม่ก็ชั่วไม่ทำนั้น จากนั้นเราจะใช้เวลาในการแสวงหาหนทางใหม่ในการพัฒนาต่อไป”



Source: Adapted from a cartoon by [unclear]

๖.๒. มุมมองที่เกี่ยวกับความเข้าใจเวลา

ในแต่ละวัน ทุกคนมีเวลา 24 ชั่วโมงเท่ากัน สำหรับใช้ในการปฏิบัตการกิจต่างๆ แต่ผลที่มักขึ้นจากการใช้เวลาของแต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ ความสามารถในการบริหารเวลาของแต่ละบุคคล ซึ่งการที่คนใดคนหนึ่งจะบริหารเวลาได้คั้นจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเวลากับภารกิจที่ต้องปฏิบัติ วิธีการบริหารเวลาและอุปสรรคในการบริหารเวลา

<sup>1</sup> วิภาต ห่อนแก้ว





**ปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานให้ทันยุคสมัยของเวลา**

กระบวนการทัศนวิสัย หลายคนคงสงสัยว่าหมายถึงอะไร ซึ่งก็คือ “กรอบความคิดใหม่ที่เป็นแนวทางยึดถือหรือปฏิบัติงาน” ดังนั้น การทำงานในแต่ละช่วงเวลาผู้ทำงานจะต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยไม่ติดยึดกับแนวทางเก่าๆ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนวิสัยเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ต้องใช้เวลาและความอดทนอดกลั้นจึงจะเกิดผลตามเป้าหมายได้ ในปัจจุบันกระบวนการทัศนวิสัยที่พนักงานทุกคนจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานคือมุ่งไปสู่ความเต็มใจหรือการทุ่มเทที่ยั่งยืน 5 ด้านดังต่อไปนี้

- ก. คนเป็นปัจเจกบุคคล คนเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานมาก โดยคนเป็นปัจเจกบุคคลเกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็นด้วยกัน คือ คนมีคุณค่า คนนำสู่ความสำเร็จ และคนเป็นผู้เต็มผลผลิตในทุกวัน ดังนั้นเราต้องมีความคิดและทัศนคติในการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมให้เร็วที่สุดเพื่อทันต่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยน
- ข. มุ่งแสวงหาประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเป็นค่าที่หน่วยงานต้องถามและนำมาปฏิบัติ การที่หน่วยงานมุ่งแสวงหาประสิทธิภาพก็เกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็นด้วยกันคือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และ ความถูกต้อง ดังนั้นทุกคนในองค์กรจะต้องมีความคิดและตั้งใจให้ความร่วมมือร่วมใจร่วมใจในการสร้างประสิทธิภาพ
- ค. การมีส่วนร่วม ในยุคของการทำงานเป็นทีมหรือความร่วมมือกัน จะต้องมีเกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็นด้วยกันคือ การร่วมกันคิด การร่วมกันปฏิบัติ และการร่วมประเมินเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นเราจึงต้องมีความคิดและปฏิบัติอย่างมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและจริงใจ
- ง. ความเป็นเลิศในการบริการ เกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็นด้วยกันคือ ทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ให้บริการ ทุกคนทำในสิ่งที่เหนือความคาดหมายในเชิงบวกเสมอ และ การบริการจะต้องมี

คู่มืออบรมเพื่อพัฒนาระบบของของอนุกรรณที่๗ เสร็จเรื่องกรรณที่ 7

มาตรฐานที่สูงกว่า ทุกคนจะต้องมีความคิดและปฏิบัติต่อกันเหมือนมิตรที่ซื่อสัตย์และกันทั้งกับ  
ลูกศิษย์ภายในและภายนอกให้เป็นที่ประจักษ์  
๓ การมีทัศนคติที่ดี เกี่ยวกับ 3 ประเด็นด้วยกันคือ การคิด การจัดการ และ การสื่อสารที่ดี  
ดังนั้นทุกคนในหน่วยงาน จะต้องคิดและพัฒนาตนเองให้มีทัศนคติที่ดีต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับ  
สั่งจ่าเป็นปกติในขณะนี้



นิยามของเวลา...

- เวลาคือ สิ่งที่มีค่ามากที่สุด ทำให้รู้ว่าแต่ละช่วงชีวิตอะไร
- เวลาคือ สิ่งสำคัญที่ทำให้รู้ว่าค่าของทำงานให้ใครมีค่าอะไร
- เวลาคือ ทักษะการที่ผ่านไป หวนไป ตลอดเวลา
- เวลาคือ การเปลี่ยนแปลง
- เวลาคือ สิ่งที่ไม่เคยหายไป
- เวลาคือ สิ่งที่ทำให้เรารู้สึก ปัจจุบัน และอนาคต
- เวลาคือ สิ่งที่มีคุณค่าและมีค่าขึ้นว่าวันนี้มี 25 ชั่วโมง และตลอดมาอีก 24 ชั่วโมงใน

ปัจจุบัน ...



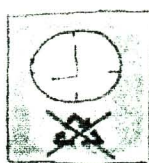
จากข้อความข้างต้น นิยามของเวลาในแต่ละบุคคล ไม่เหมือนกัน ต่างกันตามความรับรู้ และ  
ประสบการณ์ของแต่ละคน อะไรก็ตามแล้วแต่จะคิด อาจจริงกับคนหนึ่ง แต่ไม่จริงกับอีกคนหนึ่งหรือหลาย  
คน แต่ที่จริง ๆ ก็คือ เวลาคือสิ่งที่ใช้ไม่ได้ หดไม่ได้ มีจำกัด เปลี่ยนไปตลอดเวลา ทำให้มีวิถีชีวิต วิถีชีวิต  
ต่าง วิถีกลางคน วิถีรา ถิ่นราเสียเวลา ก็ทำตัวมัวเมาเสียคุณค่าของชีวิต ไปในในแต่ละช่วงวัย  
เวลาคือสิ่งเดียวที่ทุกคนมีเหมือนกัน เราไม่สามารถซื้อเวลาได้ ขายก็ไม่ได้ ระวังไม่ได้ ลดให้ช้า  
ลงก็ไม่ได้ ผ่านแล้วผ่านเลย หวนแล้วหวนกลับ ทบทวนไม่ได้  
จากกระบวนการที่ 5 ประการดังกล่าว ทุกคนในองค์กร จะต้องยึดถือปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมาย  
โดยเร็ว ทั้งนี้ต้องทำงานร่วมกับเวลา กล่าวคือ ใช้เวลาในการปรับความเข้าใจกันทั้ง 5 ด้าน โดยเร็วที่สุด  
ดังนั้น การบริหารเวลาของทุก ๆ คน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะมุ่งมั่นไปสู่วามสำเร็จใน  
ที่สุด

เรามักจะได้ยินกันอยู่บ่อย ๆ ว่า “ทำงานหนักมาก...เครียดมากในการทำงาน...เมื่องานที่ทำเหลือเกิน.....ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว.....ไม่มีเวลาในการอ่านหนังสือ.....ทั้งเขียนทั้งทำงานเป็นภาระที่หนัก” คำกล่าวต่าง ๆ เหล่านี้จะหมดไปถ้าหากผู้เขียนตั้งคำถามว่าฉันรู้จักการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือไม่ เราควรจะหันมาสนใจในการจัดการเวลา หรือที่เรียกว่า บริหารเวลา ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หน่วยงาน ครอบครัว และประเทศชาติ

**การควบคุมเวลาดีกว่าให้เวลาควบคุม**

การบริหารเวลา หมายถึง “การกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย” เวลา มีความสำคัญต่อทุกคน ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของเวลา มีลักษณะพิเศษคือ

- กลายเป็นทrophyakerที่มีจำกัด ใช้แล้วหมดไป
- ผลิตไม่สามารถซื้อเพิ่มได้ ไม่ว่ารายหรือจน
- ผลิตไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้
- ผลิตผ่านไปเรื่อย ๆ ไม่หมุนเวียนกลับมาอีก



1. The first step is to identify the problem or question that needs to be answered. This involves understanding the context and the specific requirements of the task.

จากธรรมชาติของเวลา ค้างกล่าวข้างต้น เราปฏิบัติปฏิกิจตามควรใจจดใจจ่อกับการบริหารเวลาเพื่อให้ชีวิต และการทำงานบรรลุผลได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะ มีคำกล่าวของนักปราชญ์ที่ว่า “การคลาดสายตาจาก เป้าหมาย เราจะใช้เวลานานขึ้นเป็นสองเท่าในการค้นหา” ดังนั้น “เราอย่าเสียเวลาอีกเลย ใช้เวลากับเป้าหมาย นั้นเถิด แล้วจะเกิดผลดีตามมา”

## THE NEW YORK UNIVERSITY LIBRARY

คนเราแต่ละคนมีภารกิจมากมาย แต่หากจะจัดเป็นหมวดหมู่แล้ว อาจจะรวมได้เป็น 4 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่

ก. การกึ่งในงานอาชีพ เป็นการกึ่งที่ต้องดำเนินการในการประกอบอาชีพหลักเพื่อการผลิตหรือหา  
รายได้สำหรับการดำรงชีพของตนเองและครอบครัว เช่น การกึ่งในการเป็นเกษตรกร กรรมกร ข้าราชการ

รูปกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ ข้างข้างการ ระดับที่ 7

และนักธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปคนเราจะใช้เวลาในการประกอบอาชีพหลักประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน ผู้ที่ประกอบอาชีพด้านการสอนนั้น หากเป็นผู้สอนระดับประถมหรือมัธยมศึกษา เวลาทำงานทั้งหมดในแต่ละวันมักใช้ไปกับการสอนหรือจัดประสบการณ์เรียนรู้ให้ผู้เรียน ส่วนผู้สอนระดับอุดมศึกษานั้น นอกจากการจัดการเรียนการสอนแล้ว ยังต้องมีการทบทวนในด้านการวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมด้วย ซึ่งผู้สอนต้องจัดสรรเวลาทำงานรวมทั้งการเตรียมสอนให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ของตนเอง บางคนอาจจะมืออาชีพเสริม เช่น เกษตรกรอาจจะมีการรับจ้าง ข้าราชการอาจมีงานเป็นนายหน้าขายประกันชีวิต และอาจารย์มหาวิทยาลัยทำงานเป็นที่ปรึกษาหน่วยงานธุรกิจเอกชน เป็นต้น ซึ่งในส่วนอาชีพเสริมนี้ มักจะใช้เวลานอกกรอบปฏิบัติงานในอาชีพหลัก ซึ่งแต่ละคนอาจจะใช้เวลาไม่น้อยต่างกันไปแล้วแต่ลักษณะงานที่ทำ



ข. การกิจในครอบครัว ครอบครัวเป็นที่ให้กำเนิดชีวิต เป็นที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ส่งสอนอบรม และพัฒนามนุษย์ในสังคม บุคคลในครอบครัวมีภารกิจแตกต่างกันแล้วแต่บทบาทและหน้าที่ที่สังคมกำหนด พ่อ แม่ ลูก ปู่ ย่า ตา ยาย และญาติคนอื่น ๆ มีภารกิจบางอย่างเหมือนกันแต่บางอย่างต่างกัน หากแต่ละคนทำงานในภารกิจของตนเองให้ดี ครอบครัวก็จะมีความสุข การกิจในครอบครัวมีมากมาย และคนเรามักจะใช้เวลาามากที่สุดในภารกิจนี้ ที่สำคัญได้แก่ การจัดการเรื่องปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร (จัดหา หุงต้ม จัดเตรียมและทำความสะอาดขณะ) ยารักษาโรค (ดูแลสุขภาพ และอาการเจ็บไข้ได้ป่วย) เครื่องนุ่งห่ม (จัดหาและซักล้างเสื้อผ้า) และที่อยู่อาศัย (สร้างซ่อมแซม ปัดกวาด เช็ด และดูบ้าน ที่พัก หรือที่ทำงาน)

นอกจากนั้น งานอื่นในภารกิจนี้ ได้แก่ การอบรมบุตรหลาน การปรึกษาหารือกันเพื่อตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การเขียนเขียนญาติพี่น้อง และการจัดการเรื่องการเงินของครอบครัว เป็นต้น

ชุดฝึกกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะของแกนนำกรรพิตาฯ/เจ้าพนักงานฯ ระดับที่ 7



ค. การกิจส่วนตัว การกิจส่วนตัวที่สำคัญที่ต้องปฏิบัติประจำวัน ได้แก่ การกินอาหาร การพักผ่อน การชำระล้างร่างกาย และการแต่งกาย ซึ่งแต่ละคนจะใช้เวลาในการทำการกิจที่จำเป็นเหล่านี้แตกต่างกัน ส่วนการกิจส่วนตัวอื่นที่คนอาจจะทำหรือไม่ทำก็ได้ ได้แก่ การออกกำลังกาย การสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การอ่านหนังสือ การหาความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ และการพัฒนาจิตใจโดยการฟังเทศน์หรือนั่งสมาธิ เป็นต้น



ง. การกิจเพื่อสังคม เป็นภารกิจของบุคคลที่มุ่งทำงานเพื่อส่วนรวม บางคนไม่หวังผลตอบแทนใดๆ แต่บางคนก็มุ่งสร้างชื่อเสียงเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น เช่น การเป็นกรรมการหรือสมาชิกของกลุ่ม ชมรมหรือสมาคมเพื่อพัฒนาหรือเพื่อการกุศลต่างๆ การร่วมจัดการงานบุญตามประเพณีต่างๆ และการร่วมงานพัฒนาชุมชน เป็นต้น ซึ่งบางคนอาจจะใช้เวลาในการกิจในส่วนนี้มากเกินไปจนทำให้การกิจในครอบครัวมีความบกพร่องก็มี ทั้งนี้เพราะไม่ได้มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานในการกิจนี้ให้เหมาะสม



ผลจากการปฏิบัติภารกิจ

ผลจากการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจต่าง ๆ อาจจะประเมินออกมาได้ในหลายลักษณะ เช่น ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ ความสุข ความพอใจ ผลผลิต และรายได้ เป็นต้น ซึ่งใครจะได้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเวลาเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจในแต่ละวันให้สำเร็จ ในส่วนของการสอนนั้น ผลการปฏิบัติภารกิจ ก็คือ การช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้เรียนมีความสุขความพอใจที่ได้เรียนรู้ และการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่สาขาวิชาหรือสถาบันการศึกษากำหนด

วิธีทำงานประจำวันให้สำเร็จ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ทุกคนมีเวลาเท่ากัน คือ 24 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับการทำงานและประกอบกิจกรรมต่าง ๆ แต่ผลงานที่ได้รับของแต่ละคนนั้นแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่ ความขยัน ความอดทน และปัจจัยเสริมอื่นๆ อย่างไรก็ตาม หลักการทั่วไปเกี่ยวกับวิธีการทำงานประจำวันให้สำเร็จ มีดังนี้

ก. วางแผนประจำวัน จะทำอะไรก็ตาม หากมีการวางแผนที่ดี โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จก็มีอยู่มาก การทำงานในแต่ละวันก็เช่นเดียวกัน ควรจะมีการวางแผนให้ดี โดยพิจารณาถึงงานที่ค้างจากวันก่อนงานที่ยังไม่เสร็จในวันนี้ และงานที่ต้องทำในวันต่อไป ทั้งนี้ อาจจะดูรายการของงานจากภาระหน้าที่ในงานอาชีพ งานในการกิจรอบครัว ภารกิจส่วนตัว และภารกิจเพื่อสังคม โดยควรมีการเขียนรายการของงานที่ต้องปฏิบัติลงในแผ่นกระดาษหรือสมุดบันทึกประจำวัน ทั้งนี้ควรระบุให้ชัดเจนว่ามีงานอะไรบ้างที่ต้องทำในวันนั้นๆ

ข. เริ่มต้นการทำงานในแต่ละวันให้ดี โดยมีการนอนพักผ่อนให้เพียงพอ ออกกำลังกายให้พอเหมาะ มีสุขภาพจิตที่ดี และมีการตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้

ค. มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน งานในแต่ละวันมีงานหลายอย่าง ดังนั้น ควรจัดลำดับความสำคัญของงานว่าจะทำอะไรก่อน-หลัง เพื่อให้มีความเหมาะสมกับเวลา และมีความสัมพันธ์กับงานของคนอื่นที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้สอนนั้น งานสอนมีความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยงานอื่นควรทำในเวลาที่ไม่มีการะงานสอนเท่านั้น

ง. จัดกลุ่มกิจกรรมของงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกันให้อยู่ด้วยกัน คือจัดกิจกรรมของงานให้เป็นหมวดหมู่ จะทำให้สามารถทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น งานด้านการสอน ควรระบุว่า ในแต่ละวันต้องสอนวิชาใดบ้าง สอนในเวลาใด สอนที่ไหน และจำเป็นต้องเตรียมการในเรื่องใดล่วงหน้า ด้านการติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ ก็ควรจัดให้มาอยู่ด้วยกัน เพื่อเวลาใช้โทรศัพท์ช่วงหนึ่ง ๆ



ทุกฝั่กอบรรณหรือพัฒนาสมรรถนะของเลขาณูการที่นำอจั้งต้องการเล่มที่ 7

สามารถติดต่อกันได้ หรืออจั้งงานที่อจั้งพิมพ์เอกสารมาอยู่สั้วกันเพื่อเมื่อมีการใช้เครื่องพิมพ์ครั้งหนึ่ง ๆ สามารถพิมพ์งานต่าง ๆ ให้เสร็จ เป็นคั้น

จ. แบ่งงานให้อจั้งเป็นคั้นคณอย้อย งานบางอย่งมีคั้นคณมาก เช่น การเตรียมแผนการสอนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง กิจกรรมย่อยจะประกอบสั้วกับการกำหนดวัตถุประสงค์การเรียน การคั้นควำข้อมูล การคั้นเลือกเนื้อหา การจัดทำสื่อ การกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการจัดทำแผนให้สมบูรณ์โดยการอจั้งพิมพ์เพื่อให้พร้อมสำหรับใช้สอนเรื่องนั้น ๆ การอจั้งซื้อครุภัณฑ์ หรือ การอจั้งอจั้งบุคลากร สั้วคั้นเน้นการมกคั้นของทำกิจกรรมหลายอย่ง คั้นนั้น ควรแบ่งงานออกเป็นคั้นคณอย้อย ๆ จึงจะทำให้อจั้งงานไม่คั้งงและรวดเร็วคั้น

ฉ. ใช้ตารางเวลา ควรจะมีตารางงานให้แต่ละวัน โดยกำหนดควำงานอะไรจะทำเวลาใดคั้นนี้ เพื่อให้สามารถอจั้งการะงานให้เหมาะสมกับเวลาและควรตรวจสอบให้ควำงานแต่ละอย่งเสร็จตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ หากยังไม่เสร็จจะพิจารณาคั้นการอจั้งไร



ช. ให้อั้ความสั้ใจกับสิ่งเดียวในเวลาเดียว การให้อั้ความสั้ใจหลาย ๆ สิ่งในเวลาเดียวกันจะเกิดควำวุ่นวายใจและไม่มีสมบถิในการทำงาน คั้นนั้น ในเวลาหนึ่งๆ ควรสั้ใจงานเพียงหนึ่งเรื่อง เมื่อทำงานนั้นเสร็จแล้ว จึงคั้นยทำงานอื่นตามทีกำหนดคั้นไป

ซ. ทำงานอมเสร็จ เมื่อลงมือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งควรทำให้เสร็จ ไม่ควรทำคั้นึ่ง ๆ กลาง ๆ เพราะงานจะเกิดควำมล่าช้า และเมื่อทำไม่เสร็จและคั้นองมาเริ่มคั้นทำใหม่อีกครั้งจะทำให้อั้เสียเวลามากในการทบทวนและรื้อฟื้นข้อมูลอีกทีหนึ่ง

ด. ลงมือทำทันที เมื่อถึงเวลาทำงานอะไร ควรลงมือปฏิบัติทันที ไม่ควรผัดเวลา หรือรั้รอ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ซึ่งจะทำให้อั้งงานไม่เสร็จ และสร้างลักษณะนิสัยการทำงานที่ไม่ดี

นักบริหารกับการบริหารเวลา<sup>2</sup>

ถ้าศึกษาประวัตินักบริหารชั้นเยี่ยมระดับมืออาชีพทุกวงการจะมีความเหมือนกันอยู่ประการหนึ่ง ก็คือ เวลากว่า 50 % ของเขาจะใช้เวลาในการวางแผน เพราะการวางแผนที่รอบคอบรัดกุมจะประหยัคทรัพยากร และสามารถใช้ทรัพยากรซึ่งนับวันจะจำกัดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรวมทั้งเวลาด้วย เพราะฉะนั้น ในเวลาที่เท่ากัน นักบริหารจะสามารถผลิตผลงานออกมาได้ทั้งปริมาณ และคุณภาพที่เหนือกว่าและเชื่อมกว่า

การวางแผนบริหารเวลา

นักบริหารจะไม่ปล่อยชีวิตให้เ็นไปตามพรหมลิขิต แต่จะเป็นคนกำหนดชีวิตและบงการชีวิตโดยเป็นผู้จัดสภาพแวดล้อมและเวลา ให้เป็นเครื่องกฤษฎทางให้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีเป้าหมาย เพราะฉะนั้น นักบริหารทุกคนจะมีเป้าหมายสูงสุดของชีวิตด้วยการกำหนดปฏิทินชีวิต ปฏิทินประจำปี ปฏิทินประจำเดือน และปฏิทินประจำวัน ในที่สุดคั้งจะขยายความปฏิทินแต่ละประเภทออกเป็นสังเขป คั้งนี้

- ปฏิทินชีวิต นักบริหารทุกคนจะต้องตอบตัวเองไว้ว่า
  - เป้าหมายสูงสุดของชีวิต คืออะไร และเมื่อไหร่
  - ก่อนจะถึงเป้าหมายสูงสุดของชีวิตนั้นจะต้องผ่านบันไดกี่ขั้น



- ปฏิทินประจำปี นักบริหารทุกคนจะต้องคาดการณ์ไว้ว่า
  - บันไดแต่ละขั้นที่ปีนขึ้นสู่เป้าหมายสูงสุดของชีวิตจะต้องใช้เวลากี่ปี
  - แต่ละปีจะต้องเตรียมตัวอย่างไร และจะดำเนินแนวทางชีวิตอย่างไร

<sup>2</sup> จนนุช เข้มพจนานวโรย

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 7

- ปฏิทินประจำเดือน นักบริหารทุกคนจะต้องรู้ล่วงหน้าว่า
  - งานในแต่ละเดือนที่ต้องทำโดยหลักเคียงไม่ได้มีอะไรบ้าง และเมื่อไหร่
  - งานใดบ้างที่จะรับเข้ามาในปฏิทินประจำเดือน โดยไม่กระทบกับงานหลัก และส่งเสริมบันไดชีวิต
- ปฏิทินประจำวัน นักบริหารทุกคนจะต้องสามารถวิเคราะห์แยกและจัดลำดับงานก่อนหลังได้อย่างเหมาะสม โดยยึดหลักความสำคัญ จำเป็น และมีเงื่อนไขของเวลาคอยกำกับ กล่าวคือ
  - งานสำคัญที่จะต้องทำ
    - เร่งด่วน
    - ไม่เร่งด่วน
  - งานสำคัญที่ควรจะทำเพื่อเสริมงานหลัก
    - เร่งด่วน
    - ไม่เร่งด่วน
  - งานที่น่าจะทำได้เพื่อปรับเสริมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

สิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการบริหารเวลามีหลายประการ ซึ่งจะทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จตามที่วางแผนไว้ อุปสรรคดังกล่าว มีดังนี้

ก. การผัดวันประกันพรุ่ง ทำให้ไม่มีการดำเนินงานตามที่ควรจะเป็น นอกจากงานจะไม่เสร็จแล้ว ยังจะเกิดความเสียหายแก่งานและองค์กรได้ ในงานด้านการสอนนั้น เมื่อถึงเวลาสอนหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งก็ควรจะสอน ไม่ควรมีการเลื่อนสอนหรืองดสอน เพราะผู้สอนเตรียมการสอนไม่ทันหรือไม่พร้อมที่จะสอน เพราะจะมีผลต่อการสอนในหัวข้ออื่น ๆ และเกิดผลเสียต่อการจัดการเรียนการสอนในวิชานั้น ๆ โดยภาพรวม

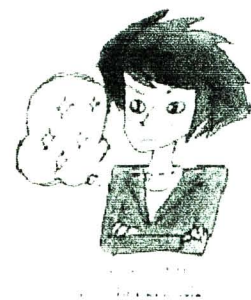
ข. การทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งมักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนวุ่นวาย และสมาธิในการทำงานลดลง นอกจากนั้น ยังจะมีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญของงานและเกิดปัญหาในการประสานงานกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

ค. การกลัวความล้มเหลว ทำให้ไม่กล้าตัดสินใจที่จะลงมือปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะไม่ต้องการที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่มีความมั่นใจว่างานที่ทำไปจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ทำให้ไม่กล้าลงมือปฏิบัติ เป็นผลให้งานไม่เสร็จ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำวิธีการส่วนที่ 7



ก. การคาดหวังความสมบูรณ์แบบ การเป็นคนละเอียดลออและคิดว่าทุกอย่างที่ทำลงไปคือ  
ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบนั้น โดยมุ่งที่จะป้องกันความผิดพลาดมากขึ้นไป ซึ่งจะทำให้ทั้ง  
ตนเองและผู้เกี่ยวข้องจะเกิดความเครียด เป็นผลให้ไม่ยอมลงมือทำงาน งานจึงไม่เสร็จ จึงมักเกิดความ  
ล่าช้าและเสียค่าใช้จ่าย



- จ. ความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ การไม่พึงพอใจหรือไม่มี "ฉันทะ" ในงานที่ทำจะทำให้ไม่มี  
ความสุขในการทำงาน มองไม่ค่อยเห็นประโยชน์และคุณค่าของงานตนเอง เป็นผลให้ทำงาน ไม่เสร็จหรือได้รับ  
ผลงานที่ไม่ดี หากเป็นผู้สอนจึงควรรักในอาชีพครู มีความสุขและความพอใจที่ได้อบรมสั่งสอนลูกศิษย์ และ  
ต้องการเห็นลูกศิษย์มีความก้าวหน้าด้านวิชาการ มีอาชีพการงาน และเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป
- ฉ. การขาดความอดทน งานแทบทุกอย่างมักต้องใช้ความอดทนในการดำเนินการงานนั้นจึงจะ  
สำเร็จลงได้ หากผู้ปฏิบัติงานขาดความอดทนแล้วก็เป็นยากที่จะทำงานให้เสร็จ
- ช. การขาดขวัญและกำลังใจ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมักเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย เช่น  
เกิดจากความมุ่งมั่นของตนเอง การสนับสนุนจากครอบครัว การชมเชยจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับจาก

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 7

เพื่อนร่วมงาน และความสำเร็จจากการทำงานที่ผ่านมา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้าม หากขาดขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จก็น้อยลง

๘. การเสียเวลาคิดและพูดมากเกินไป การคิดและพูดเป็นสิ่งสำคัญ แต่หากใช้เวลากันส่วนนี้มากเกินไปจะทำให้มีเวลาน้อยลงสำหรับการลงมือปฏิบัติงานจริงๆ และงานส่วนมากจะสำเร็จลงได้ก็โดยการลงมือปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงแต่คิดหรือพูดเท่านั้น

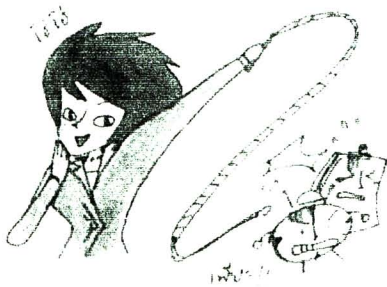
๙. การไม่กล้าบอก "ปฏิเสธ" การปฏิบัติงานต่างๆ ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย มีทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา มีทั้งคนที่ขยันและคนที่เกียจคร้าน คนที่มีความรับผิดชอบสูงกับคนที่ไม่ค่อยรับผิดชอบ และคนที่มีลักษณะนิสัยอื่นๆ การมอบหมายงานและการขอร้องให้ช่วยงานจากบุคคลอื่นย่อมมีขึ้นเสมอ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรรู้จัก "รับ" และรู้จัก "ปฏิเสธ" ให้เหมาะสม ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงงานในภารกิจของตนเอง เวลาที่ตนเองมี และความจำเป็นของงานที่มอบหมายหรือขอร้องให้ช่วย แต่หากรับงานทุกอย่างที่คนอื่นขอให้ทำ โดยไม่กล้าที่จะ "ปฏิเสธ" ก็เป็นการยากที่จะทำงานในภารกิจหลักของตนและงานที่รับมาเพิ่มเติมให้สำเร็จลงได้



หลักการบริหารเวลา “ควบคุมเวลาและงาน แทนที่จะให้เวลาและงานมาควบคุม” จึงกำหนดเป้าหมายของตนเองเกี่ยวกับงานและชีวิต การกำหนดนั้นจะทำให้ตัวเองมีจุดยืนที่ชัดเจนว่าตัวเองนั้นต้องการอะไร เช่น บางคนกำหนดเป้าหมายของตัวเองเกี่ยวกับงานว่า จะเป็นผู้จัดการฝ่ายภายในระยะเวลา 5 ปี หรือกำหนดตัวเองเกี่ยวกับชีวิตว่า จะเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กเมื่อมีอายุ 50 ปี การกำหนดเป้าหมายของงานและชีวิต มักจะกำหนดเป็นช่วง ๆ เช่น ก่อนขึ้นปีใหม่ หลังจากรับตำแหน่งใหม่ หรือหลังจากความเปลี่ยนแปลงจากหน้าที่การงานและชีวิต การกำหนดเป้าหมาย หลักการ วิธีการทำให้บรรลุผล ระยะเวลา รวมทั้งความสำเร็จ จะต้องคิดควบคู่กันอย่างเป็นระบบ

<sup>3</sup> ยงยุทธ พิรพงษ์พัฒน์

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของแกนนำครูที่บาช้างโครงการ เล่มที่ 7



ภาพประกอบ: 1618

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของแกนนำครูที่บาช้างโครงการ เล่มที่ 7

การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน: จงแยกแยะให้ชัดเจน

- การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงานมีหลักดังต่อไปนี้
- จัดทำบัญชีรายชื่องานเก่า งานใหม่ งานที่ไม่คาดคิด และงานที่เกิดขึ้นเป็นประจำ
  - จัดประเภทของงาน ได้แก่ งานตามเวลา งานไม่ตามเวลา งานเร่งด่วน งานไม่เร่งด่วน งานสำคัญ และงานไม่สำคัญ
  - จัดลำดับงาน โดยเรียงตามลำดับ คือ งานตามเวลา งานเร่งด่วน งานสำคัญ และงานที่เหลือทั้งหมด
  - จัดตารางปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากลงตารางจากงานตามเวลา งานเร่งด่วน และงานสำคัญรวมทั้งงานที่เหลือทั้งหมด
  - ปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่กำหนด
  - ประเมินผลงาน เป็นการประเมินผลว่าในรอบวัน ได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดครบถ้วนหรือไม่ เพียงใด หากมีงานใดที่ยังคงค้างให้ระบุงานนั้นเพื่อนำไปวางแผนในวันต่อไป
  - จัดทำบัญชีรายชื่องานเก่าที่ค้างตามข้อ 6 งานใหม่ งานที่ไม่คาดคิด งานที่เกิดประจำ และดำเนินการวางแผนตามข้อ 2 และข้ออื่น ๆ ตามลำดับ

การวิเคราะห์งาน/สาเหตุที่ทำให้เสียเวลา: รู้จุดอ่อนเพื่อเพิ่มจุดแข็ง

การวิเคราะห์เป็นการจำแนกงานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานประเภทใด ซึ่งจัดแบ่งงานเกี่ยวข้องได้ 4 ประเภท คือ

- วิเคราะห์งานเก่า
- วิเคราะห์งานใหม่
- วิเคราะห์งานที่ไม่คาดคิด
- วิเคราะห์งานที่เกิดขึ้นเป็นประจำ



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างต้องการ เล่มที่ 7

การวิเคราะห์งานทั้งสี่ด้านดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวิเคราะห์สิ่งที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อค้นหาวิธีการ แนวทางการแก้ไข เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สาเหตุที่ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานที่มักจะพบอยู่เป็นประจำมีหลากหลายประการ ลองสำรวจตัวเองตามรายการจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้คือ

- ขาดการมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ
- ชอบผ่นผัน
- ผัดวันประกันพรุ่งในการทำงาน
- ขาดการวางแผนกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำล่วงหน้า
- ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
- ไม่มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานประจำวันและสัปดาห์
- เสียเวลาให้กับงานอื่นๆ ที่ไม่มีความสำคัญมากเกินไป
- ไม่ได้ลำดับความสำคัญก่อนหรือหลังหรือความเร่งด่วนของงาน
- ไม่ได้กำหนดระยะเวลาที่จะต้องทำให้เสร็จในแต่ละงาน
- ชอบทำงานหลายอย่างพร้อมกัน ทั้ง ๆ ที่งานอื่นยังไม่เสร็จ
- ชอบก้าวล่วงการทำงานของคนอื่น แทนที่จะสนใจ ใส่ใจทำงานของตนเอง
- ขาดระบบการควบคุมติดตามงานที่มีประสิทธิผล
- มีทัศนคติเชิงลบหรือไม่ชอบงานที่ทำ
- ขาดการสอนงานผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้
- ขาดการปรับปรุงและพัฒนางาน
- ให้ความสำคัญกับรายละเอียดปลีกย่อยของงานมากเกินไป
- ไม่กล้า ลงมือในการตัดสินใจ
- เสียเวลากับการแก้ปัญหาการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชามากไป
- ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันนานเกินไป
- เสียเวลากับการพูดคุยกับบุคคลอื่นในเรื่องไร้สาระมากไป
- เสียเวลากับการค้นหาและจัดเก็บเอกสารมากเกินไป
- พุดคุยโทรศัพท์นานเกินไป
- ใช้เวลากับการอ่าน และโต้ตอบหนังสือหรือจดหมายมากไป
- ใช้เวลาอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ในระหว่างเวลามากเกินไป
- มีโทรศัพท์เข้ามามากเกินไป

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่น่ายังต้องการ เล่มที่ 7

- ขาดข้อมูลของหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อกันอยู่เสมอ
- ไม่กล้าปฏิเสธกับการขอขอร้อง ขอความช่วยเหลือจากคนอื่น
- มีคนอื่นมารบกวน หรือขัดจังหวะบ่อยในขณะที่กำลังทำงาน
- ชอบเดินไปติดคอกงานด้วยตัวเองในทุกเรื่อง
- มีเพื่อนร่วมงานที่ไม่รู้งาน หรือขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
- ใช้เวลากับงานกิจกรรมทางสังคมมากเกินไป
- ขาดความตั้งใจ หรือใจลอย ไม่มีสมาธิในการทำงาน
- ใช้เวลามากในการประชุมแต่ละครั้ง แต่ละสัปดาห์
- จัดการประชุมต่างๆ ที่ไม่มีความจำเป็นจะต้องประชุมก็ได้
- เริ่มและเลิกประชุมเกินเวลานัดหมายเสมอ
- ไม่ชอบนำเทคโนโลยีมาช่วยการทำงาน
- มักตื่นสายเสมอ
- ลงมือทำงานเอง เพราะคนอื่นๆ ทำงานไม่ได้ตั้งใจเราเป็นประจักษ์
- ไม่ได้สร้างตัวตายตัวแทน
- ไม่ได้วางเป้าหมายของตัวเองในการทำงานในแต่ละปี

เมื่อสำรวจตัวเองแล้วพบว่า มีหลายข้อที่เป็นปัญหาทำให้เราเสียเวลา อย่างลงมือใจ จึงเริ่มจัดเสียแต่นั้นๆ หากพบมากกว่า 20 ข้อ จึงเริ่มด้วยหาเวลาทบทวนตัวเองและปฏิบัติครั้งใหญ่เพื่อเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพราะหากขจัดสิ่งที่ทำให้เสียเวลาลงไปจะทำให้มีเวลาทำงานที่ควรทำมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เวลานั่นเอง

การเพิ่มความเร็วในการทำงาน: เพิ่มจุดแข็งเพื่อทำลายจุดอ่อน

นอกจากแก้ไขสาเหตุที่ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ยังมีวิธีการที่จะช่วยให้เรานั้นสามารถทำงานบรรลุความสำเร็จได้ โดยการเพิ่มความเร็วในการทำงานหรือเพิ่มความสำเร็จในการจัดการงานให้แล้วเสร็จ ซึ่งพนักงานทุกคนทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการต้องร่วมมือกันเป็นทีมในการเพิ่มความเร็วในการทำงาน โดยมีวิธีการที่พึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ขยัน ขยันหมั่นเพียรไม่ย่อท้อต่อสิ่งขวางกั้น โดย “ใจจดใจจ่อไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค”
- รอบคอบ มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วนในทุกด้าน โดย “ปิดทางข้อผิดพลาด ปิดโอกาสความสูญเสีย”
- รอบรู้และถ่อมลึก ต้องแสวงหาหลังสติปัญญาเข้าสู่กับปัญหาและการพัฒนางาน โดย“รู้บางสิ่งในทุกเรื่อง รู้ทุกเรื่องในบางสิ่ง”

จุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นั้สข้างต้องการ เล่มที่ 7

- ผู้าน การทุ่มเท เอาใจริงเอาใจ และมึพลัง ใจที่คึโดยคึคึสมอว่า “งานหนักไม่คึยฆ่าคน คนนี้แหละจะนำงาน”
- ลือสารคึ เครื่องมืออันทรงพลังในการทำงานร่วมกันโดย “อ่าน ฟัง พูด เขียน ต้องเขียนกันไม่รู้จบ”
- มึหลักการ การมึหลักการเพื่อทำงานเป็นวิธีการของผู้ที่นั้จริงแล้วโดย “ยึคหลักที่นั้เป็นเหตุเป็นผลของมึเสียคนไม่ยอมเสียหลักการ”
- ทำงานไม่พลาด การคึความแน่นอนอย่างชาญฉลาดป้องกันความคึพลาดโดย “ครึ้งแรกและทุกครึ้งไม่พลาด ถ้าทำอย่างฉลาดจะไม่พลาดเลย”
- ไม่ขาด P.D.C.A. (PLAN DO CHECK ACTION) วงจรการแสวงหาคุณภาพที่คึดีกว่าด้วยการคึกษาวิจัยให้งอยู่ในความคึคึและการปฏิบัติโดย “แสวงหาสิ่งใหม่ที่ดี ทั้งชีวิตต้องวิจัย”
- ร่วมสานหย่อนใจให้อัพสั มนุษย์มึชีวิตจิตใจและความรู้สึคต้องการการเสริมพลัง ใจและกายให้อั้่งแกร่ง โดย “ให้อารังว่อกับชีวิต เพื่อพิธิความคึเรียด”

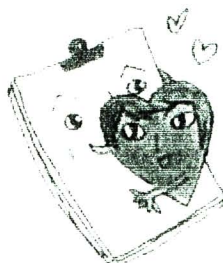


ประสิทธิภาพในการบริหารเวลา: เพื่อประธิธิผลของงาน

การบริหารเวลาเป็นเครื่องมือในการสร้างประธิธิผลของงาน และเมื่องานได้ประธิธิผลทำกับเราได้ไ้เวลาให้เกิดประธิธิภาพสูงสุดวิธีการมีคึงนี้

- มึจุดยืนของตัวเองเรื่องเวลา จงกำหนดกรอบเพื่อกำกับการทำงานทุกอย่างด้วยเวลาเสมอ
- คึ้นหาวิธีการใหม่ๆ จงคึคึคึ้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อลเวลา หรือใช้เวลาน่าคึมแต่ได้ปริมาณและคุณภาพมากขึ้น
- ใส่ใจพัฒนางาน จงพัฒนางานให้อั้่งว่ล้นเสมอ
- มึงมึนสำนคึต่อความคึคึ จงพยายามสำนคึต่อความคึคึให้เป็นจริงและปรากฏเห็นได้ในการทำปฏิบัติงาน
- จิตใจอยู่กับงาน จงมีสมาธิกับงานเสมอ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่เข้มาช่วยจัดการ ส่วนที่ 7



ภาพประกอบ  
โดยคุณครู

- ตนและองค์กรก้าวหน้า จงสรรสร้างพัฒนาตน และองค์กรให้มุ่งสู่ความสำเร็จตามที่ทุกฝ่ายปรารถนาอย่างไม่คละ

ความรู้ความสามารถในการบริหารเวลาเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในการกิจต่างๆ ของแต่ละบุคคล รวมทั้งผู้ที่มิอาชีพค้าขาย การสอนด้วย คนจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว จะพบกับความสุขหรือความทุกข์ หรือได้รับผลอื่นๆ จากการทำงานและการดำเนินชีวิตนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการเวลาที่ตนเองมีอยู่ให้คุ้มค่าและเกิดผลดีต่องานในอาชีพ ต่อครอบครัว ต่อตนเอง และต่อสังคม มากน้อยเพียงใด ดังนั้น แต่ละคนควรตระหนักถึงคุณค่าของเวลาและ ไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่า เพราะเวลาของแต่ละคนที่ผ่านไปจะไม่หวนกลับมาอีก คนเราจึงควรบริหารและใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การรู้จักวางแผนการบริหารเวลา และจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม และไม่นับเป็นว่าจะต้องเป็นนักบริหารเท่านั้นที่จะสามารถบริหารเวลาและการทำงาน ทุกคนก็สามารถทำได้ เพียงแต่รู้จักที่จะแบ่งเวลาและจัดสรรเวลาของตนเอง ให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด

- ขั้นตอนการวางแผนเวลา
  - กำหนดแผนการทำงาน
  - การจัดลำดับความสำคัญของงาน
  - ตรวจสอบแผนการจัดสรรเวลา
  - กำหนดและแจกจ่าย
  - การควบคุมเวลา
- เทคนิคการบริหารเวลา
  - ต้องทำบันทึก สิ่งที่ต้องบันทึก
  - แบ่งงานให้เหมาะสม

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศมรรณะของเลขานุการที่นาจ้างตังการ เล่มที่ 7

- ลำดับสิ่งที่จะต้องทำงานก่อนหลังในแต่ละวัน
- หาเวลาที่ตั้งบทุกวัน เพื่อช่วยในเรื่องระบบสมาธิ
- นอกช่วงเวลาที่ย่าง
- หาบมสงบ หรือเอางานไปทำที่บ้าน ถ้าไม่ทันจริง ๆ
- หมั่นแะเวียน เขียนเขียนถูกน้องเป็นครั้งคราว
  - ไปตามเวลานัดหมาย
  - หาเวลาพักไม่ว่างานมากแะไหนด
  - อย่านัดหมายหรือประชุมติดกันเกินไป

หลัก 10 ประการ การบริหารเวลา

- 1) วางแผนการทำงาน
- 2) มีความตั้งใจในการทำงาน
- 3) หยุดพักชั่วขณะ
- 4) หลีกเลียความไม่เป็นระเบียบ
- 5) ไม่เป็นผู้ที่ต้องการความถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด
- 6) ไม่ต้องกลัวที่จะกล่าวคำปฏิเสธ
- 7) อย่าผัดวันประกันพรุ่ง
- 8) มีการค่าตัด ปรับปรุงใหม่ในเรื่องการสูญเสียเวลา
- 9) การแบ่งเวลา แบ่งงานและมอบหมายงานให้เหมาะสม
- 10) อย่าเป็นโรคเหมางาน

การใช้เวลาของเลขานุการ

เวลาเป็นสิ่งที่ค้ำยั้งในชีวิต ถ้าปล่อยเวลาให้สูญเปล่าก็เท่ากับทำให้เวลาเสียไปโดยใช่เหตุ ต้องฟังคำพังเพยที่ว่า "เวลาารีไม่เคยคอยใคร เวลาที่ล่วงเลยไป บัดนี้เราทำอะไรอยู่" ฉะนั้นเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต้องกการ ต้องใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานให้มากที่สุด
- ให้นายถูกขัดจังหวะน้อยที่สุด
- ช่วยแก้ปัญหาคเฉพาะหน้าแทน
- จัดการนัดหมายให้เหมาะสม
- ไม่รบกวนด้วยเรื่องที่ไม่จำเป็น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำวิธีการ เล่มที่ ๖

- เลือกแขกที่จะเข้าพบ และโทรศัพท์ที่จำเป็น
- มีข้อมูลที่ถูกต้องพร้อมอยู่เสมอ
- ช่วยรักษาอารมณ์
- ทำงานถูกต้อง มีียบร้อย
- จัดสถานที่ทำงานให้สะอาดมีียบร้อย

ระบบการบริหารเวลา การบริหารเวลา คือ การจัดเวลาในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้ผลงานมีป็นที่ยอมรับอย่างน่าพอใจ การกำหนดความสำคัญ (Set Priorities) โดยใช้สัญลักษณ์แทน ดังนี้

- A- งานที่มีความสำคัญต้องทำก่อน
- B- งานที่มีความสำคัญเช่นกัน แต่รองลง ไป ถ้าหากว่ามีเวลาก็ควรทำ
- C- เหมื่องานขณะนี้คงไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย



วางแผน (Planning) คือ การเตรียมการสำหรับปฏิบัติงานตามแผน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นงาน เล็กหรืองานใหญ่ การวางแผนมีความยากง่ายสลับซับซ้อนแตกต่างกันตามขอบข่ายของงานที่จะปฏิบัติ อาจ ทำในรูปแบบของตารางปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามตารางที่กำหนด (Projecting Schedule Time) คือ การ ทำงานตามแบบแผนที่กำหนดไว้ ดังนี้



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 7

ขั้นที่ 1 ตั้งคำถามเกี่ยวกับอนาคตหลาย ๆ คำถาม แล้วคิดหาคำตอบและเหตุผลประกอบคำถามต่าง ๆ เหล่านั้น

ขั้นที่ 2 กำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นจริงได้

กลยุทธ์การบริหารเวลา

- ทบทวนว่าเสียเวลาไปกับงานนั้นมากเพียงใด คำนวณค่ากับเวลาที่เสียไปหรือไม่
- งานที่ต้องยืมอุปกรณ์ผู้อื่นทำ ให้รีบทำงานชิ้นนั้นก่อน
- ช่วงเวลาที่มีความสดชื่น ขอให้ปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากในช่วงนั้น
- ในกรณีที่มีการประชุม ควรใช้เทปบันทึกการประชุมแทน
- การรับโทรศัพท์ ควรพูดให้สั้น กระชับรัด ชัดเจน และได้ใจความสมบูรณ์
- พิจารณาเอกสารต่าง ๆ ที่มาถึงให้เสร็จสิ้นในครั้งเดียว
- อย่าลังเลในการตัดสินใจ
- ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
- หากต้องการขอข้อมูลจากผู้อื่น ควรขอข้อมูลไว้ก่อนแม้ว่าจะไม่ถึงเวลาก็ตาม
- งานใดที่ต้องปฏิบัติให้สม่ำเสมอ ๆ ควรกระทำช่วงเวลาที่มีความพร้อมที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลา

- ถูกขัดจังหวะในการโทรศัพท์
- ถูกขัดจังหวะโดยบุคคลต่าง ๆ
- การประชุม ไม่มีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ
- ขาดการวางแผนที่ดี
- ปฏิเสธผู้อื่นไม่เป็น
- ให้ความสนใจไปเสียทุกเรื่อง
- ไม่ปฏิบัติงานให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ ไป
- ขาดวินัยในตนเอง
- ใช้เวลาในการอ่านเอกสารมากเกินไป

เทคนิคการควบคุมการใช้เวลา

- มีสมาธิในการปฏิบัติงาน มีสติ
- จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน-หลัง
- แบ่งงานที่ทำออกเป็นช่วง ๆ
- สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ใช้เวลารวาคากทุกทดแทนเวลารวาคาแพง
- การใช้เครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ
- ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
- ลดงานเอกสารลง
- ลดการลงนามในเอกสาร
- ลดรูปแบบที่ไม่จำเป็นที่ไม่เกิดประโยชน์ออกไป

บริหารเวลาอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

การบริหารเวลา ถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก นอกจากสำคัญต่อตัวบุคคลแล้ว ยังส่งผลดีต่อองค์กรที่มีบุคลากรที่รู้จักการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย โดยจะส่งผลให้ชีวิตมีเป้าหมายสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วง และได้รับความก้าวหน้าในชีวิต

เชื่อว่าไม่มีใครสามารถหยุดเวลาได้ หรือยืดเวลาออกไปได้เมื่อถึงกำหนดเวลาที่แท้จริง และไม่มีใครสามารถสะสมเวลาเพื่อไปใช้ในวันพรุ่งนี้ได้ และไม่มีใครสามารถยืมเวลาได้ด้วยเช่นกัน เรายังไม่สามารถเลือกเวลาได้ เพราะเวลามีค่าเสียโอกาสเสมอ ทุกครั้งที่เราเลือกใช้เวลาทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้นหมายถึงเรากำลังสูญเสียโอกาสในการทำสิ่งอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกัน และสิ่งนั้นอาจจะมียุณค่าต่อชีวิตระยะยาวของเราก็เป็นได้ การปล่อยเวลาให้เสียไปทำให้ชีวิตของคนเรานั้นเสียเปล่า แต่การรู้จักบริหารเวลา จะทำให้ชีวิตเราได้ประโยชน์จากมันมากที่สุด

หลักการบริหารเวลา

- ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง
- เขียนตารางเวลา และควบคุมมันให้ได้
- ประเมินผลและปรับปรุงแผนการใช้เวลา

ผลดีของการบริหารเวลา<sup>4</sup>

- ทำให้ชีวิตมีเป้าหมาย และไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ทำให้ชีวิตมีคุณค่าความหมาย มีความสุข ความพึงพอใจในชีวิต
- ทำให้ทำงานได้สำเร็จลุล่วงและได้รับความก้าวหน้าในชีวิต

จากการศึกษาโดยเฉลี่ยของคนทั่วไป พบว่า

- เวลาทำงานช่วงไหนที่สมองปลอดโปร่งและทำงานได้ดีที่สุด

... 10.00 – 11.00 น.

- เราควรใช้เวลาช่วงไหนในการวางแผนงานของวันถัดไป

... 16.45 – 17.00 น.

- ใน 1 ชม. ช่วงนาฬิกาไหน ที่สมองมีสมาธิมากที่สุด

... 10 นาทีแรก

- ช่วงไหนของวันที่มักจะมึนงงหรือสับสนมากที่สุด

... 10.00 – 12.00 น.

- ช่วงไหนที่ควรเลี่ยงจะใช้โทรศัพท์ไปหาลูกค้า

... 8.00 – 8.30 น.

- วันไหนในสัปดาห์ ที่ควรเลี่ยงการจัดประชุม

... วันจันทร์

- วันไหนในสัปดาห์ที่รุดตาคิดมากที่สุด

... วันจันทร์ และวันเงินเดือนออก

- ช่วงไหนของเวลาที่สมองจะทำงานได้มีประสิทธิภาพต่ำสุด

... 14.00 – 15.00 น.

- หากท่านต้องการสร้างนิสัยใหม่ควรทำพฤติกรรมซ้ำ ๆ กันกี่วัน

... 21 วัน

- วันที่เหมาะสมในการจัดประชุมทีมงาน

... วันพุธ

<sup>4</sup> บงกช พืชมงคลพิพัฒน์, ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

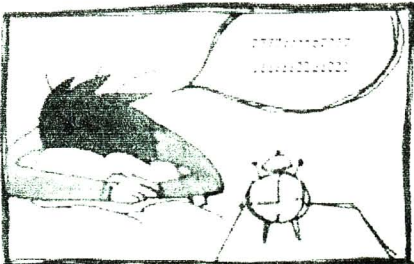
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 7

กรณีตัวอย่างตัวอย่างการบริหารเวลาของนายจ้างดีเด่น ประจำปี 2552  
คุณหญิงณัฐิกา วัธนเวคิน อังอุบลกุล

ได้เล่าถึงเคล็ดลับของการบริหารเวลาที่สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยว่า...  
บทบาทของผู้หญิงยุคปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะหน้าที่ของภรรยาที่ดี แม่ที่อบอุ่น แต่ยังรวมถึง การเป็น  
นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จระดับแถวหน้า พร้อมทำประโยชน์กลับคืนสู่สังคม ประธานสภาสตรีแห่งชาติ  
ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เผยเคล็ดลับทำงานสู่ความสำเร็จว่า ต้องรู้จักบริหารเวลา บริหารคน และไม่ผูกขาด  
อำนาจไว้คนเดียว ในพิธีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการชุดใหม่ของสมาคมเลขานุการสตรี และนักบริหาร  
จัดการแห่งประเทศไทย ที่ห้องเรสซิเดนซ์ โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ เมื่อเร็ว ๆ นี้ ได้เชิญ "คุณหญิงณัฐิ  
กา วัธนเวคิน อังอุบลกุล" นายจ้างดีเด่น ประจำปี 2552 ขึ้นเวทีเสวนาในหัวข้อ "เวทีผู้หญิง...ผู้หญิงก็มีสภา  
ได้" เพื่อร่วมพูดคุยถึงพลังของสตรีต่อสังคมไทย โดยคุณหญิงเล่าว่า "หลังเรียนจบจากต่างประเทศได้รับการ  
ชักชวนจากผู้ใหญ่ให้เข้ามาทำงานด้านสังคม โดยเริ่มจากสภาสตรีแห่งชาติ ในพระบรมราชินูปถัมภ์ และ  
สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประกอบกับคุณแม่ก็ทำงานด้านนี้อยู่แล้ว จึง  
เห็นว่าเป็นโอกาสสำคัญและการทำงานสังคมก็ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เหมือนเป็นการทำบุญไปในตัว จึง  
อยากใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม โดยตลอดเวลาที่ทำงานสังคมทำให้ได้ค้นพบว่า "ถ้าทำงานอะไรต้อง  
ทำให้ดี ทำด้วยความตั้งใจมุ่งมั่น จึงจะเกิดความสำเร็จและต้องทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างแท้จริง"  
ขณะเดียวกัน คุณหญิงณัฐิกาได้เปิดเผยเคล็ดลับสู่ความสำเร็จในการทำงานว่า สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้หญิงที่  
เป็นผู้นำ คือ การบริหารเวลา, บริหารคน, กระจายงานและหาตัวช่วยมาช่วย ไม่ใช่ผูกขาดอำนาจไว้ในมือคน  
เดียว เพราะจะมีแต่เหนื่อยกับเหนื่อย ในฐานะประธานสภาสตรีแห่งชาติฯ ตั้งใจว่า จะทำหน้าที่ส่งเสริม  
บทบาทของสตรีทุกภาคส่วนและรณรงค์ให้สังคมไทยตระหนักถึงพลังของสตรี รวมถึงความเท่าเทียมกัน  
ระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย พร้อมกันนี้ยังเน้นการสนับสนุนให้องค์กรสมาชิกมีความเข้มแข็งและเป็นแนว  
ร่วมในการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของสตรีต่อไปในอนาคต โดยได้น้อมนำกระแสพระราชดำริของ  
สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ที่พระราชทานแก่สตรีไทย 4 ประการมา เป็นแนวทางปฏิบัติ ได้แก่  
พึงทำหน้าที่ของแม่ให้สมบูรณ์ พึงทำหน้าที่แม่บ้านให้ดี พึงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นสตรีไทย และพึง  
ฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่อยากดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรมคือ อยากกระตุ้น  
ภาครัฐสนับสนุนสภาสตรีแห่งชาติฯ ให้มีอาคารสำนักงานที่ทำการถาวร เพื่อเป็นศูนย์กลางการทำงานของ  
สตรีไทยอย่างแท้จริง

จุดที่ออกแบบเพื่อพัฒนาบรรณของแถวผู้โดยสารข้างขึ้นคืออะไร?

การนำพื้นที่ว่างมาใช้ประโยชน์



พื้นที่ว่าง

พื้นที่ว่าง

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 7

บรรณานุกรม

1. เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒนาศัย. รู้เขารู้เราเท่า ๆ กัน ทำงานอย่างไรโดนใจฝรั่ง, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แปลนพริ้นต้ง, 2548.
2. บุญมาก พรหมพิ้ว. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์บุ๊คส์, 2544.
3. ภรณ์ วิจิตรกุล. เลขาเก่า เล่ากลอุทข. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546
4. ชงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ และเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ”. กรุงเทพมหานคร: วิทยาการพิมพ์, 2548.
5. วสุ แสงสิงแก้ว. นิสัยมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, นปพ.
6. วิยาธร ท่อแก้ว. เอกสารความรู้ ลำดับที่ 17/ปีงบประมาณ 2553 สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.
7. อนุกุล เขียงพญาวัลย์, กิจกรรมประกอบการฝึกอบรมกรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์, 2553.
8. <http://www.positioningmag.com/Magazine/>
9. <http://www.secretarythailand.org/main.html>
10. <http://www.stabundamrong.go.th/>
11. <http://www.sumalee.net/>



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ 7

บรรณานุกรม

1. เกียรติศักดิ์ นิธิพัฒนาศัย. รู้เขารู้เราเท่า ๆ กัน ทำงานอย่างไรโดนใจฝรั่ง, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แปลนพรีนตัง, 2548.

2. บุญมาก พรหมพิชัย. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์บุ๊คส์, 2544.

3. ภรณ์ วินิจชัยกุล. เลขาเก่า เล่ากลอุทก. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546

4. ชงยุทธ หิรพงษ์พิพัฒน์ และเกียรติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ”. กรุงเทพมหานคร: วิทยาการพิมพ์, 2548.

5. วสุ แสงสิงแก้ว. นิสัยอาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, มปป.

6. วิทยธร ท่อแก้ว. เอกสารความรู้ ลำดับที่ 17/ปีงบประมาณ 2553 สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.

7. อนุกุล เขียวพุกยวาลัย. กิจกรรมประกอบการฝึกอบรมกรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์, 2553.

8. <http://www.positioningmag.com/Magazine/>

9. <http://www.secretarythailand.org/main.html>

10. <http://www.stabundamrong.go.th/>

11. <http://www.sumalee.net/>

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8



เนื้อหา

- 1. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็น
- 2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในงานธุรการ
- 3. การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4. ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนางาน
- 5. การทำงานร่วมกันของคนต่างวัย

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในงานธุรการ
- 2. เพื่อให้เกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น
- 3. เพื่อให้สามารถอธิบายการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน
- 4. เพื่อนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานธุรการมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป รายละเอียดความรับผิดชอบของงานดังกล่าว นอกจากดูแลเรื่องระบบเอกสาร การจัดการสำนักงาน การรับส่งพัสดุจดหมาย การดูแลการทำความสะอาด อาคารสถานที่ ห้องน้ำห้องส้วม โรงอาหาร งานธุรการ งานสารบรรณ การประชุม การเงิน ดูแลรักษาเบิกจ่ายพัสดุ วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน การจัดเก็บขยะมูลฝอย การจัดรถรับส่งพนักงาน และอื่นๆ ที่เป็นงานอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้ว ปัจจุบันผู้ที่ทำงานธุรการยังสามารถพัฒนาไปเป็นผู้ช่วยของผู้บริหารในการดูแล จัดการ พยากรณ์แนวโน้มของการใช้และบริหารทรัพยากรในบริษัท เพื่อเป็นพื้นฐานในการรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ

จากความสำคัญดังกล่าวงานธุรการจึงเป็นอีกความรับผิดชอบหนึ่งซึ่งบางครั้ง ก็เป็นหน้าที่ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มักจะเข้าไปมีบทบาทรับผิดชอบ หรือบางบริษัทก็อาจแยกออกเป็นหน่วยงานเฉพาะด้านงานธุรการ เนื่องจากเป็นบริษัทใหญ่ที่มีปริมาณงานมากจนไม่อาจดูแลได้ทั่วถึง โดยใครคนใดคนหนึ่งชัดเจน เลขานุการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะคอยดูแล และประสานความร่วมมือให้งานทุกงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ในบทบาทของงานด้านเอกสารนั้น ด้วยเหตุที่การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงาน ต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร บางงานต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวเลข อักษร รูปภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและลุล่วงตามเป้าหมาย ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานให้สามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่ต้องการ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ ๙

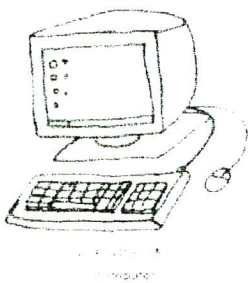
ช่วยลดปริมาณทรัพยากรให้น้อยลงอีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการแก่ผู้รับบริการ การบริหารงานธุรการและเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การผลิต การจัดหมวดหมู่ประเภทเอกสาร จนถึงการจัดทำหรือทำลาย หากย้อนไปในอดีต ก่อนจะมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพิมพ์ การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร การพิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ดีดที่สามารถทำสำเนาเอกสารได้อย่างมาก เพียงแค่ 2 – 3 ชุดโดยใช้กระดาษคาร์บอนรองทับตอนพิมพ์เอกสาร หรือแม้กระทั่งการจัดเก็บเอกสารที่มีปริมาณมาก ยังคงจัดเก็บตามแฟ้มต่าง ๆ ไม่มีการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ ทำให้ยากต่อการค้นหา ซึ่งต่างกับปัจจุบันการบันทึกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถพิมพ์ แก้ไข บันทึกและจัดการข้อมูล ไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการ เช่น ในปัจจุบันนี้ตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดการงานเอกสารด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นงานจัดการประชุม งานเลขานุการ ผู้บริหาร งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริหารงบประมาณ งานบริหารการเงินและทรัพย์สิน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านกฎหมาย และงานธุรการทั่วไป ตลอดจนรับผิดชอบงานอื่นใดที่ได้มอบหมาย จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพงานเพื่อเป็นแบบอย่างงานด้านเอกสารต่อหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานสำนักงานนั้น จำเป็นต้องอุปกรณ์และอาศัเทคโนโลยี มาใช้ในการดำเนินงาน ตัวอย่างในการจัดหาอุปกรณ์และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ดังนี้

**8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็น**

**เครื่องคอมพิวเตอร์**

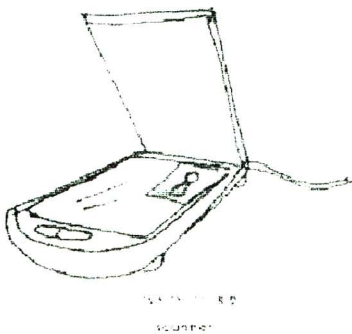
เครื่องคอมพิวเตอร์ (Personal Computer / Notebook Computer) สำนักงานหลายแห่งทั้งหน่วยงานภาครัฐฯ และเอกชน ตลอดจนหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็กมักเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานและจัดการเอกสาร เพราะในปัจจุบันมีราคาถูกลง ทำให้มีกำลังซื้อเพื่อใช้ในกิจการดังกล่าวได้ ขนาดของเครื่องก็เหมาะสมกับงานในสำนักงาน ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกมาก และมีความสามารถไม่เพียงเฉพาะพิมพ์เอกสารเหมือนในอดีต แต่สามารถฟังเพลง ดูโทรทัศน์ สนทนา รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับบุคคลอื่นนอกพื้นที่ได้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภท Notebook ที่มีหลายขนาด มีน้ำหนักเบาทำให้สะดวกในการใช้และสามารถเคลื่อนย้ายไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างโครงการเล่มที่ 8



SCANNER

เครื่อง Scanner เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่ใช้ในการจับหรือคัดเฉพาะบางส่วนของเอกสารต้นฉบับ เพื่อนำเข้าข้อมูล หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเครื่อง Scanner มาใช้ในการบันทึกเพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล จากเอกสาร เพื่อเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ความเร็วในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเครื่อง และการใช้จำเป็นต้องมีโปรแกรมช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเอกสารจัดเก็บในระบบสารบรรณ หรือ เก็บเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) และการจัดทำเอกสารในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-News) ดังเช่นที่เห็นการให้ดาวน์โหลดเอกสารตามเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีอยู่โดยทั่วไปในปัจจุบัน

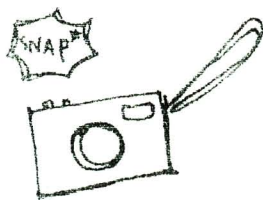


กล้องดิจิทัล (DIGITAL CAMERA)

กล้องดิจิทัล เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่เป็นรูปภาพและวิดีโอ เพื่อทำการบันทึกภาพในรูปแบบของ สัญญาณดิจิทัลลงหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Memory Card) ของกล้องแทนการบันทึกลงฟิล์ม มีความสะดวกในการเรียกดู ซึ่งต่างจากการใช้กล้องแบบฟิล์ม ซึ่งต้องล้างและอัดภาพใส่กระดาษก่อน จึงจะสามารถดูรูปที่บันทึก หรือถ่ายภาพไว้ ซึ่งมีขั้นตอนกว่าจะได้ดูรูปภาพ มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน ไม่สะดวกเท่า

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศูนย์ของข้อมูลการที่นางจ้างต้องการ เล่มที่ 8

กล้องดิจิตอล เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการรูปโดยล้างฟิล์มก่อน ภาพที่ได้จากกล้องสามารถนำมาใช้ในงานต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ได้ทันทีและสามารถจัดตกแต่งใช้กับงานเอกสาร งานนำเสนอข้อมูลที่ต้องการมีภาพประกอบ การลงข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต งานบันทึกภาพที่ต้องการใช้เป็นหลักฐานทางวินัยและนิติการ ทั้งนี้ ความคมชัดของภาพจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและรุ่นของกล้องแต่ละรุ่น แต่ละยี่ห้อของกล้องด้วย



รูปที่ ๑๖ กล้องดิจิตอล

PROJECTOR

โปรเจคเตอร์เป็นหน่วยแสดงผลข้อมูลที่สามารถรองรับสัญญาณจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว แสดงผลขยายขนาดบนจอรับ ช่วยให้ง่ายต่อการได้ไกลขึ้น เหมาะสำหรับการนำเสนอข้อมูลในห้องประชุม เพื่อต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถมองเห็นเอกสารได้อย่างชัดเจน

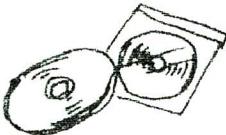


รูปที่ ๑๗ โปรเจคเตอร์

CD (COMPACT DISC)

Compact Disc หรือเรียกกันว่า CD-ROM เป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบดิจิตอลสามารถบันทึกข้อมูลได้มากถึง 650 – 800 MB ขึ้นอยู่กับขนาดความจุของแผ่น เหมาะสมกับการบันทึกข้อมูลประเภท Multimedia เหมาะสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่มีปริมาณมาก เช่นงานสารบรรณ งานการประชุม งานบริการข้อมูลข่าวสาร เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและจำนวนมากในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

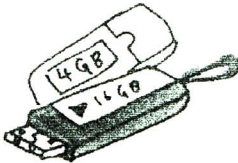
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 3



คอมพิวเตอร์ 8.5  
CD

REMOVABLE DRIVE

Removable Drive เป็นอุปกรณ์จัดเก็บที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน หรือเรียกกันว่า Handy Drive มีขนาดเล็ก มีชื่อเรียกต่าง ๆ เช่น Flash Drive, Thumb Drive เป็นต้น ใช้งานสะดวก สามารถบันทึกข้อมูลได้ตั้งแต่ 64 MB ขึ้นไป และพัฒนาความจุเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เป็น 2 GB, 4GB, 8Gb, 16 GB. สามารถถอดและพกพาข้อมูลที่บันทึกไปใช้งานยังสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการ ปัจจุบันผู้ผลิตได้พัฒนาความสามารถในการรับฟังวิทยุ และดูไฟล์ Multimedia ในรูปแบบ MP 3 และ MP4



คอมพิวเตอร์ 8.6  
Removable Drive

8.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในงานธุรการ

นอกจากอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ยังมี โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการทำงานให้เอกสารมีรูปแบบที่สวยงาม จะขอกล่าวถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเอกสารและนิยมใช้ภายในสำนักงานมากที่สุด ดังนี้

MICROSOFT OFFICE WORD

ใช้สำหรับงานพิมพ์เอกสาร สามารถลบ แก้ไข แทรกรูปภาพ จัดรูปแบบ เปลี่ยนสีและรูปแบบของตัวอักษรได้ สามารถจัดทำจดหมายเวียน และยังมีพจนานุกรมตรวจสอบการสะกดคำเหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เพื่อใช้ในการพิมพ์เอกสาร และงานอื่น ๆ ที่ต้องมีกรบันทึกข้อมูล



MICROSOFT OFFICE EXCEL

ใช้สำหรับงานด้านคำนวณ ตารางตัวเลข สร้างกราฟ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ มีฟังก์ชันทางการเงิน คณิตศาสตร์ และสถิติ ผู้ใช้สามารถจัดการเอกสาร ตัวเลข กราฟ ให้มีรูปแบบที่สวยงามตามความต้องการ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข เช่น งานการเงิน งานพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ เป็นต้น

MICROSOFT OFFICE ACCESS

เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้จัดเก็บ ดูแล และจัดการข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ สามารถจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล ผู้ใช้สามารถค้นหา จัดเก็บ แก้ไข ลบ หรือสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ต้องการได้โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องเขียนคำสั่งเอง เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ในการจัดหาระบบการลงทะเบียนรับเอกสาร งานบุคคล ในการเก็บประวัติของพนักงาน งานพัสดุ ในการบันทึกข้อมูลของครุภัณฑ์แต่ละประเภท เป็นต้น

MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

เป็นโปรแกรมทางด้านการนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบสไลด์ ซึ่งมีรูปแบบที่นำเสนอข้อความเข้าใจง่าย สามารถแสดงผลในรูปแบบกราฟ ข้อความ รูปภาพ หรือเสียงได้ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในงานการประชุม ที่จำเป็นต้องมีการนำเสนอข้อมูล งานเลขานุการผู้บริหาร ที่ต้องผลิตเอกสารให้ผู้บริหารชี้แจงในที่ประชุม เป็นต้น

MICROSOFT OFFICE OUTLOOK

เป็น โปรแกรมที่ช่วยในการจัดการตารางเวลา การนัดหมาย การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำบันทึกย่อเพื่อเตือนความจำ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ที่ต้องการจัดระบบการนัดหมายของผู้บริหาร และติดตามงาน เป็นต้น

การนัดประชุมด้วย MICROSOFT OUTLOOK

ในฐานะเลขานุการมักจะถูกมอบหมายให้เป็นผู้จัดการประชุม นัดหมายผู้เข้าร่วมประชุม จัดสถานที่ประชุม และเลือกเวลาและระยะเวลาสำหรับการประชุม เมื่อก่อนสมัยที่ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ อาจใครคิดต่อหรือเดินไปที่ห้องโถงและพูดคุยกับคนที่คุณต้องการให้ร่วมประชุม วิธีการเหล่านี้จะใช้ได้ผลหากคนเหล่านั้นอยู่พร้อมหน้า แต่ถ้าคนเหล่านั้นไม่อยู่เมื่อโทรไปหาหรือเดินทางไปหา โดยเฉพาะหากกำลังพยายามติดต่อคนกลุ่มใหญ่ และหากต้องกำหนดตารางเวลาใหม่ด้วย ฟัง ๆ ดูแล้วรู้สึกถึงความยุ่งยาก

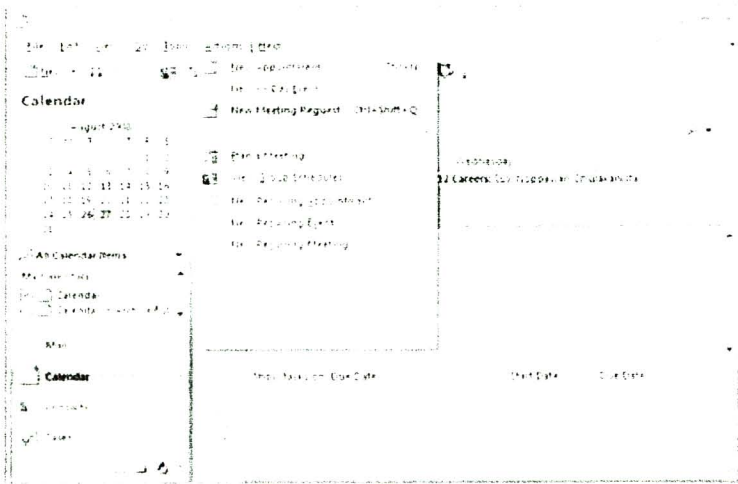
เดี๋ยวนี้คอมพิวเตอร์ช่วยอำนวยความสะดวกให้เลขานุการยุคใหม่ได้อย่างมากมาย เพียงใช้โปรแกรม Microsoft Outlook 2007 ในการกำหนดการประชุมและควบคุมการประชุมนั้นในปฏิทิน จากนั้นส่งไปยังผู้ที่ต้องการนัดหมาย ซึ่งพวกเขาสามารถตอบรับ ปฏิเสธ หรือเสนอแนะเวลาใหม่ได้ รวมทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขการนัดหมายได้อย่างง่ายดาย

- 1. การนัดประชุมทุกครั้งจะต้องมีข้อมูลพื้นฐาน 3 ข้อต่อไปนี้

จุดที่ควรระวังคือพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเล่นที่ ๑

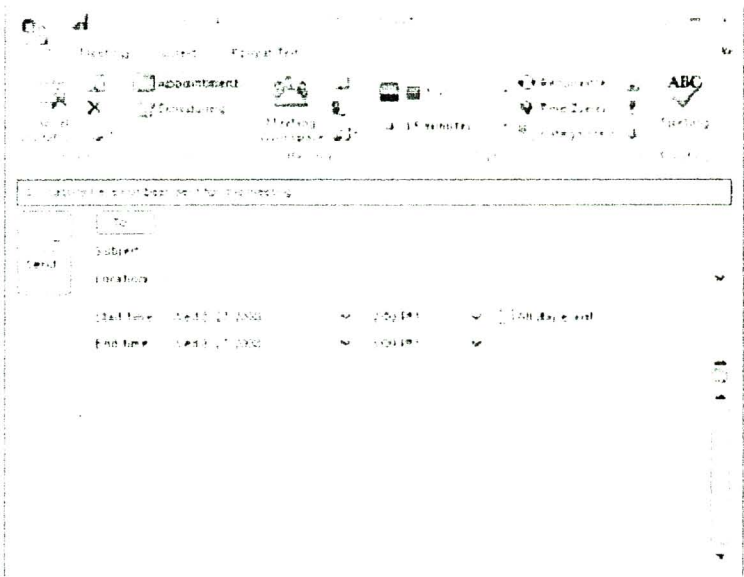
- คนที่จะเข้าร่วมประชุม
- เวลาและระยะเวลาของการประชุม
- สถานที่จัดการประชุม

2. จากนั้นเข้าไปที่ Calendar >>> action >>> New Meeting Request

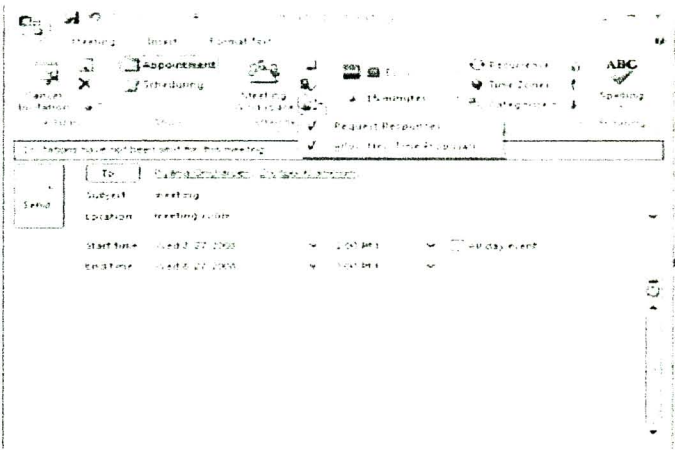


3. เมื่อเลือก New Meeting Request จะปรากฏหน้าต่างใหม่ขึ้นมา ให้ระบุข้อมูลของผู้ที่เราจะนัดประชุม หัวข้อการประชุม วัน เวลา สถานที่ ให้ครบถ้วน จากนั้น คลิก Send

รูปที่ ๓๖ การเพิ่มนัดหมายของบุคลากรที่นางจิ่งต้องการ ส่งที่ ๘



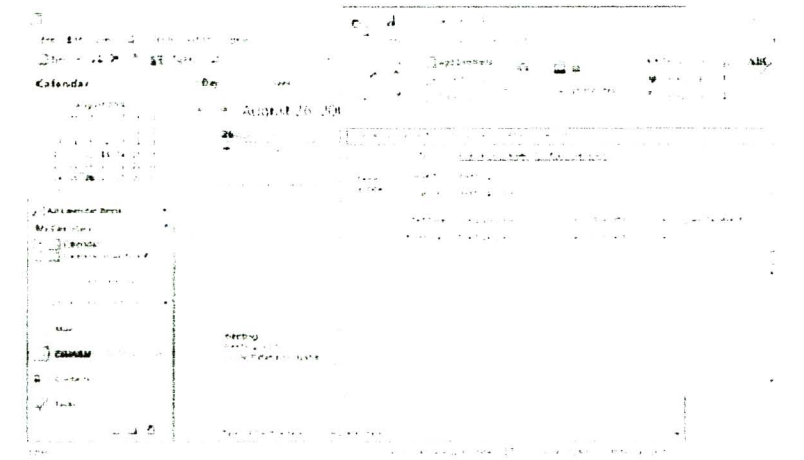
4. ก่อนส่งต้องแน่ใจว่าคุณได้กำหนดการสนทนาตอบไว้แล้ว รวมทั้งอย่าพลาดให้ได้รับการนัดหมาย  
เสนอเวลาใหม่ได้ด้วย เมื่อเรียบร้อยแล้วคลิก Send



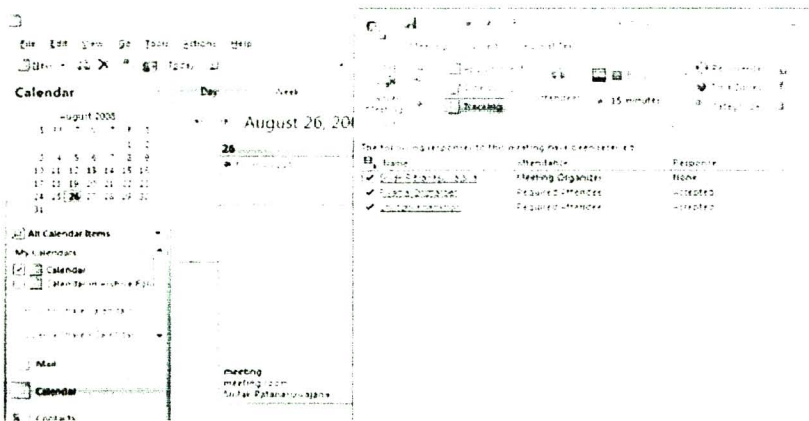
5. สามารถติดตามผลการนัดประชุมได้โดย double click ที่วันเวลาที่กำหนดใน calendar จะปรากฏ

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่นายช่างโครงการ เล่มที่ 8

หน้าต่าง แสดงผลการสนองตอบการนัด หากต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไขการนัดหมายก็สามารถทำได้จากหน้านี้ แล้วคลิก Send



6. สามารถเลือก backing เพื่อติดตามผลอย่างละเอียดได้ด้วย



เพียงเท่านั้น การนัดประชุมก็เสร็จเรียบร้อยอย่างรวดเร็วภายในคลิกเดียว นับว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการนัดหมายผู้ประชุม โดยเฉพาะการประชุมกลุ่มใหญ่ได้อย่างมากมายทีเดียว ทำให้คุณไม่จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์หลายๆ รอบให้เมื่อยมือ เพราะเหตุนี้การเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานให้มากที่สุดจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมาก

เตรียมตัวเขียนรายงานการประชุมแบบมืออาชีพ

จะอย่างไร เมื่อเป็นเลขามือใหม่ ที่ถูกเจ้านายสั่งให้จดบันทึกการประชุม ซึ่งคุณยังไม่เคยเตรียมตัวสำหรับงานนี้มาก่อน อาจเริ่มกังวลและสับสน การจดบันทึกการประชุมมีหลักการง่าย ๆ ที่ควรทราบ เริ่มจากต้องทราบก่อนว่า รายงานการประชุมนั้นเป็นการจดบันทึกที่มีความเป็นทางการสูง ดังนั้นคุณต้องมีความรวดเร็ว แม่นยำ จับประเด็นได้ดี และอาจจะมีเครื่องมือช่วยอาจเป็น MP3 MP4 หรือเครื่องบันทึกอื่น ๆ เช่น iPhone หรือเครื่องบันทึกการประชุมโดยเฉพาะ กำหนดมาให้สามารถจดบันทึกการประชุมได้อย่างมืออาชีพ

ก่อนการประชุม

- 1. เลือกอุปกรณ์ในการจดบันทึก เช่น ปากกา กระดาษ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องบันทึกเสียง สำหรับเลขามือใหม่ไม่ควรจดบันทึกด้วยมือแล้ว ส่วนใหญ่จะพิมพ์รายงานลงในคอมพิวเตอร์ทันที เพื่อความรวดเร็ว และทำงานเพียงครั้งเดียว คือฟังการประชุมด้วย สรุปไปด้วยและพิมพ์ทันทีที่ยังประชุมกันอยู่ในขณะนั้น
- 2. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์ดังกล่าว พร้อมสำหรับการใช้งาน เพื่อให้แน่ใจว่ามันสามารถใช้งานได้ดี การทำงานอย่างมืออาชีพจะมีการเตรียมพร้อมเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ซึ่งอาจทำให้การทำงานสะดุดติดขัด ไม่ราบรื่น
- 3. นำวาระการประชุมมาศึกษา จะได้เห็นภาพรวมทั้งหมด เพื่อทำความเข้าใจและเตรียมการ

ระหว่างการประชุม

- a) ส่งเอกสารให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน
- b) จดรายชื่อของผู้เข้าร่วมประชุม และที่สำคัญ จำเป็นต้องรู้จักว่าใครเป็นใคร เพื่อให้สามารถจดได้อย่างถูกต้อง
- c) จดบันทึกเวลาเริ่มประชุม
- d) ไม่ต้องพยายามจดทุกคำพูด จดเฉพาะใจความสำคัญเท่านั้นก็เพียงพอ
- e) จดข้อเสนอที่ใช้อภิปรายในที่ประชุม ระบุนว่าใครเป็นผู้เสนอ และผลการลงความเห็น
- f) จดข้อเสนอต่าง ๆ ที่จะใช้สำหรับลงความเห็นในครั้งต่อไปด้วย
- g) จดบันทึกเวลาปิดประชุม

หลังการประชุม

- 1. จัดทำรายงานการประชุมทันทีที่ออกจากห้องประชุม เนื่องจากข้อมูลทุกอย่างยังคงชัดเจนอยู่ในความจำ
- 2. ระบุชื่อองค์กร ชื่อคณะกรรมการ ประเภทของการประชุม เช่น ประจําวัน ประจําสัปดาห์ ประจําเดือน

หรือประจำปี และระบุดูประสงคในการประชุมด้วย

3. ลงเวลาที่เริ่มประชุม และปิดประชุม

4. ตรวจสอบให้เรียบร้อยก่อนส่ง

แม้จะเป็นเลขฯ มือใหม่ แต่คงไม่ยากเกินไปที่จะรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ เพราะหลักการเขียนรายงานการประชุมนั้นไม่ยาก สามารถทำได้ข่างมืออาชีพ

**เรื่องใหม่คามร่างกฎหมายหลักทรัพย: หน้าทีเลขานุการบริษัท**

ประเด็นที่น่าสนใจประเด็นหนึ่งทีเกี่ยวกับเลขานุการ ซึ่งได้บรรจุเพิ่มเติมไว้ในร่างกฎหมายหลักทรัพยฉบับแก้ไขใหม่ ซึ่งนับเป็นประเด็นสำคัญทีจะช่วยเสริมส่งให้บริษัทจดทะเบียนมีการกำกับดูแลกิจการทีดีด้วยเช่นกัน ซึ่งก็คือ บทบัญญัติในส่วนทีกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนต้องจัดให้มี "เลขานุการบริษัท"

หลาย ๆ ท่านคงเกิดความสงสัยว่า เลขานุการบริษัทมีความสำคัญอย่างไร และมากน้อยเพียงไรจนถึงขั้นทีต้องตราไว้ในกฎหมายเชียหรือ อันทีจริง ทีผ่านมาบริษัทจดทะเบียนบางแห่งก็มีการแต่งตั้งเลขานุการบริษัทกันบ้างอยู่แล้ว แต่อาจมีหน้าที่ความรับผิดชอบทีค่อนข้างจำกัด อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันเลขานุการบริษัท (Company Secretary) หรือคงจะไม่ผิดหากจะเรียกตำแหน่งนี้ว่าเปรียบเสมือนเป็น "แม่บ้าน" ของบริษัทก็ว่าได้ ได้มีบทบาทหน้าที่ทีสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเป็นบุคคลทีคอยช่วยให้บริษัทและคณะกรรมการของบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ทีเกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นตัวกลางทีคอยประสานงานกับบุคคลทั้งภายในบริษัท อันได้แก่ พนักงาน ฝ่ายจัดการ หรือว่าคณะกรรมการของบริษัทเอง และบุคคลภายนอกบริษัท เช่น หน่วยงานทางการทีทำหน้าที่กำกับดูแล และ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นตัวแทนของบริษัทในการสร้างสัมพันธภาพทีดีกับบุคคลภายนอกด้วย

ร่างกฎหมายหลักทรัพยฉบับแก้ไขใหม่นี้จึงได้เพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับเลขานุการบริษัทขึ้นมา โดยกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนทุกแห่งต้องจัดให้มีเลขานุการบริษัทไว้ด้วย เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีแหล่งข้อมูลทีเป็นระบบระเบียบ และสะดวกต่อการค้นหาอ้างอิง และยังได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทไว้ให้มีหน้าที่ในการจัดทำและเก็บรักษาเอกสารทีสำคัญต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น รายงานการประชุมทั้งการประชุมคณะกรรมการ และการประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานประจำปี เป็นต้น ซึ่งข้อกำหนดทีต้องจัดให้มีเลขานุการบริษัทนี้มีใช้เรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องแปลกแต่อย่างใด เพราะกฎเกณฑ์ของประเทศทีพัฒนาแล้วหลาย ๆ ประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย ก็มีการกำหนดในเรื่องนี้เช่นเดียวกัน

ร่างกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัทต้องรายงานให้บริษัททราบการมีส่วนได้เสียทีเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการของบริษัท ในกรณีทีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนรวมถึงบุคคลทีเกี่ยวข้องกับการและผู้บริหารดังกล่าวมีการทำธุรกรรมกับบริษัทจดทะเบียน รวมถึง บริษัทย่อย ซึ่งก็ต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการบริษัทเช่นกัน ในการเก็บรักษารายงาน รวมถึงจัดทำ



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

สำเนารายงานการมีส่วนได้เสียดังกล่าว และจัดส่งให้กับกรรมการและผู้บริหารทุกท่านของบริษัททราบ  
เหตุผลก็เพื่อให้เกิดความโปร่งใสต่อการดำเนินงานของบริษัทนั่นเอง นอกจากนี้หน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว  
เลขานุการบริษัทยังต้องมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางการจะกำหนดต่อไปด้วย

เห็นได้ว่าเลขานุการบริษัทมีความรับผิดชอบที่หลากหลาย ดังนั้น คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ที่เป็น  
เลขานุการบริษัทจึงควรมีความรู้และเข้าใจทั้งในเรื่องธุรกิจของบริษัทและเรื่องที่เกี่ยวข้องในงาน ได้แก่  
หน้าที่ของตนเอง หน้าที่ของบริษัท รวมถึงหน้าที่ของกรรมการ มีความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องนอกจากนั้น  
การที่ต้องติดต่อประสานงานกับหลายฝ่ายไม่ว่าทั้งภายในบริษัทเองหรือจากภายนอกบริษัท คุณสมบัติที่ควรมี  
สำหรับการเป็นเลขานุการบริษัทก็หนีไม่พ้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอีกด้วย

ด้วยความสำคัญเช่นนี้ ในร่างกฎหมายหลักทรัพ์ฉบับแก้ไขนี้จึงกำหนดให้เลขานุการ บริษัทต้อง  
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริต และต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย  
วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท รวมถึงมติของคณะกรรมการและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นอีกด้วย ซึ่งจะเห็น  
ได้ว่าไม่แตกต่างจากแนวทางในการทำหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทเลยทีเดียว

ADOBE ACROBAT

Adobe Acrobat เป็นโปรแกรมแปลงไฟล์ PDF (Portable Document Format) ที่มีผู้นิยมใช้กันมาก  
ที่สุด ผู้ผลิตสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต มักนิยมใช้โปรแกรมดังกล่าวในการแปลงไฟล์เอกสาร  
และเปิดอ่าน เพราะขั้นตอนการจัดทำไม่เปลืองเนื้อที่ และเอกสารมีความสวยงาม

ELECTRONIC MAIL

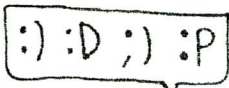
Electronic Mail เป็นชื่อเรียกโปรแกรมที่ใช้ประมวลผลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งข้อความหรือ  
จดหมายระหว่างกันทางเครื่องเทอร์มินัล ทั้งที่ต่างกันภายในหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเดียวกัน หรือ  
สำนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไป เป็นโปรแกรมที่มีความสามารถเสมือนมีผู้ไปรษณีย์สำหรับรับหรือส่ง  
จดหมาย มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อความและข่าวสาร

การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ

อีเมลแสดงอะไรบ้างเกี่ยวกับตัวผู้ใช้ David A. Owens ซึ่งดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ผู้สอนด้านการ  
จัดการที่ Owen School of Management แห่ง Vanderbilt University กล่าวว่า เพราะอีเมลเป็นหน้าต่างที่เปิด  
ให้เห็นสถานะของสถานที่ทำงาน ลักษณะนิสัยการทำงาน ระดับความเครียด หรือแม้กระทั่งบุคลิกของผู้ใช้  
Owens ยังกล่าวว่า อีเมลเป็นช่องทางการสื่อสารอันมีค่าเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้จัดการในปัจจุบัน แต่อาจให้  
โทษได้หากมีการใช้อย่างไม่ระมัดระวังหรือใช้มากเกินไป ค่อยไปนี้คือเคล็ดลับ 10 ประการในการใช้และ  
จัดการอีเมลอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่มายังต้องการ เล่มที่ 2

- 1. ใช้อีเมลเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารแต่ไม่ใช่ช่องทางเดียว อีเมลเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและ  
ง่ายคาย สามารถใช้บันทึกเรื่องราวที่พูดคุยกัน หรือช่วยให้คุณส่งข้อความที่มีประสิทธิภาพไปได้ทั่วโลกด้วย  
การคลิกเมาส์ครั้งเดียว
- 2. เขียนให้สั้นและไพเราะ และอย่าให้เนื้อเรื่องในอีเมลยาวเกินไป อีเมลที่มีความยาวเกินหนึ่งหน้าจอ  
มักจะ"ไม่ได้รับการอ่านในทันที โดยจะถูกเก็บไปไว้อ่านในตอนเย็นหรือในวันรุ่งขึ้น หากต้องส่งอีเมลยาว  
มาก ควรต้องทราบว่ ถึงเวลาที่ต้องวางเมาส์แล้วไปพูดคุยกันหรือโทรศัพท์ไปหาแทนการส่งอีเมล เพราะจะ  
ถึงจุด ๆ หนึ่งการส่งอีเมลจะเป็นการเสียเวลาโดยไม่มีควมจำเป็นแต่อย่างใด
- 3. เขียนอีเมลให้ชัดเจนมากที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ พูดในสิ่งที่ต้องการอย่างชัดเจน เริ่มด้วยบรรทัด  
ชื่อเรื่อง ต้องมีความชัดเจนและน่าสนใจ (และพร้อมที่จะเปลี่ยนเมื่อเนื้อหาที่โต้ตอบไปมาเปลี่ยนแปลงไป  
จากเดิม)
- 4. ใส่ผู้รับในบรรทัด "to:" และ "cc:" ให้ถูกต้องตามความเหมาะสม ระบุงานที่ ต้องทำและลำดับ  
ความสำคัญอย่างชัดเจน ช้แ่งให้ละเอียดโดยแสดงเป็นรายการหรือหัวข้อรายการ และใส่ปุ่มตอบรับหรือใช้  
วิธีการอื่น ๆ หากคุณต้องการทราบว่าทุกคนได้อ่านและเข้าใจอีเมลเรียบร้อยแล้ว
- 5. กระตุ้นให้ผู้รับตอบกลับด้วยการใช้คำถามในอีเมล เพื่อให้ผู้รับตอบคล้ายกับการเปิดประตูห้อง  
ทำงานของไว้
- 6. สอดแทรกอารมณ์ขันบ้าง ควรใช้เครื่องหมายแสดงหน้ายิ้ม หรือแสดงอารมณ์ และเรื่องขำขันบ้าง  
แต่ไม่ต้องมากเกินไป เครื่องหมายแสดงหน้ายิ้มสามารถช่วยสื่อให้ทราบว่าคุณกำลังอารมณ์ดี แต่การส่งอีเมลที่มี  
เครื่องหมายดังกล่าวจำนวนมากจนเกินไปจะบั่นทอนความพยายามในการเขียนอีเมลอย่างเป็นทางการ



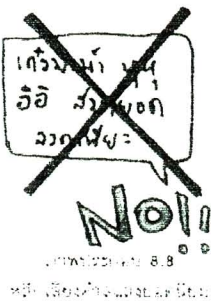
ภาพประกอบที่ 8.7  
การใช้เครื่องหมายหน้ายิ้ม

- 7. พิจารณาใช้การหน่วงเวลา 5 นาที ตั้งแต่การกดปุ่มส่งจนกระทั่งโปรแกรมส่งอีเมลนั้นออกไปจริง  
ๆ ทั้ง Owens และ Maureen Dolan Rosen ซึ่งเป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล ต่างเห็นคุณค่าข้อดีของการที่  
สามารถดึงอีเมลที่เขียนไม่ลึกัลบมาก่อนที่จะ ถูกส่งออกไปจริง ๆ Owens กล่าวว่า "กฎเรื่อง 5 นาทีจะไม่ทำ  
ความเสียหายแก่ใคร" ใน Microsoft Outlook ซึ่งสามารถหน่วงเวลาการส่งอีเมลตามเวลาที่กำหนดได้ด้วย  
การตั้งค่าใน "ตัวช่วยสร้างกฎ"
- 8. กำหนดเวลาสำหรับตอบอีเมลของคุณในแต่ละวันลงในตารางการทำงานประจำวันระยะเวลาการ  
ตอบอีเมลนานเพียงใดจึงจะเรียกว่าตอบช้าเกินไป ไม่มีกำหนดในเรื่องนี้ เพียงแต่ต้องมีเหตุผลที่ดีให้ผู้ส่ง  
เท่านั้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่บาช้างโครงการ เล่มที่ 3

9. หากไม่สามารถเขียนอีเมลที่ส่งได้ ให้ไปฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าว อีเมลควรมีบทบาทบางส่วนในการสื่อสารกับลูกค้า และคนอื่น ๆ จึงเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่ควรตระหนักว่า คนที่ไม่เห็นหน้ากันอาจตัดสินจากอีเมลที่ส่งถึงกันได้

10. ใช้การตรวจสอบค่าสะกดและพจนานุกรม พยายามหลีกเลี่ยงประโยคที่พิมพ์ผิดหรือพิมพ์ตก เพราะจะทำให้ดูไม่ดี และหลีกเลี่ยงคำสแลงของคนวัยซนด้วย



คำศัพท์ที่ควรทำความคุ้นเคย

WEB BROWSER

Web Browser เป็น โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สำหรับเปิดเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ ซึ่งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบข้อความ ตัวเลข ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงต่าง ๆ สามารถแสดงผล Web Page จากทั่วโลก เหมาะสำหรับผู้คนที่ต้องการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โปรแกรมที่นิยมใช้ เช่น Microsoft Internet Explorer Netscape Communicator

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเอกสารก่อให้เกิดประโยชน์มากมายเช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (E-News) เพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบ และผู้ให้บริการสามารถติดตามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้การจัดการเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) หรือการดำเนินงานจัดการเอกสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถใช้ติดตามเอกสารผ่านทางระบบเครือข่าย ป้องกันเอกสารสูญหาย ช่วยลดปริมาณของเอกสารที่ต้องสำเนาแจ้ง หน่วยงานต่าง ๆ ช่วยในการบันทึกการลงทะเบียขึ้นรับเอกสารโดยไม่ต้องใช้สมุดเหมือนในอดีต เป็นต้น การปฏิบัติงานสำนักงานหรือธุรการ มักจะหลีกเลี่ยงไม่พ้นการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบนอกจากการจัดการควบคุมและติดตามการดำเนินงานเอกสารภายในสำนักงาน การอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์และโปรแกรมในการปฏิบัติงานจะสามารถช่วยลดภาระแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่งนั่นทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย รู้จักปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งเทคโนโลยีสามารถทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว มีระบบ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้ สำหรับการเลือกใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานด้วย ไม่ใช่ติดตั้ง

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำช่วงโครงการ เล่มที่ ๙

โปรแกรมทุกประเภทเพื่อให้ทันสมัย แต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างใด ซึ่งนอกจากจะทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว จะทำให้เครื่องทำงานช้าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ปัจจุบันสำนักงานหลายแห่งได้นำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการระบบเอกสารให้มีประสิทธิภาพ สะดวกในการดำเนินงาน ได้ข้อมูลรวดเร็วทันตามความต้องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการที่จะนำระบบใดมาใช้ ต้องมีการศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียก่อนบางระบบอาจเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ บางระบบอาจเหมาะสมกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจแต่อย่างไรก็ตามต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณและการสนับสนุนจากผู้บริหารภายในองค์กรด้วย E-office กับงานธุรการยุคใหม่

#### E-OFFICE

เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกัน ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ ผู้ที่มีสิทธิจะใช้บริการ E-office ของแต่ละหน่วยงานนั้นจะต้องมี Login / Password

1. ความทันสมัยของโลกไอทีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างมากมาย พนักงานธุรการสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูล ด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงสามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ 1. ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้ข้อมูลข่าวสารถูกส่งไปยังเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงความสามารถในการกระจายข่าวสารด้วยการส่งอีเมล ช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดค่าโทรศัพท์ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเรื่องความเร็วและเวลา

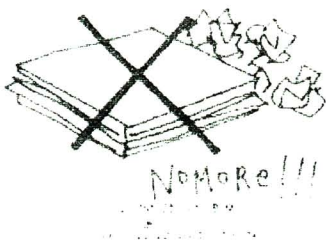
2. ลดปัญหาเรื่องระยะทาง ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกออฟฟิศ ทำให้ไม่สามารถเดินทางมาสำนักงานในเวลาอันรวดเร็วได้ เพียงมีอินเทอร์เน็ตก็สามารถเชื่อมโยงให้คุณสามารถทำงานเร่งด่วนนอกออฟฟิศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

3. ลดปัญหาเอกสาร และการสิ้นเปลืองกระดาษ ด้วยการที่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงานถึงกันผ่านทางอีเมล หรือการแชร์ข้อมูล ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทราบข้อมูลข่าวสารทั่วถึงกันโดยไม่ต้องส่งพิมพ์เอกสารให้สิ้นเปลืองทรัพยากร

4. ช่วยอำนวยความสะดวกด้วยระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ ทำให้สามารถเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย โดยใช้ระบบการค้นหาเอกสาร ซึ่งรวดเร็วและเป็นระเบียบกว่าการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ ทั้งยังช่วยลดเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสารอีกด้วย



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบรรณารักษ์ของเลขาธิการที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ตอนที่ 8



- 5. บางองค์กรใช้ระบบการประมวลผลที่ทันสมัย ก็สามารถจัดประชุมกลุ่มทาง โทรศัพท์ได้ ทำให้ผู้ใช้งานมากกว่า 2 คน สามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน หรือมากไปกว่านั้นอาจจัดประชุมทางไกลข้ามประเทศผ่านเสียงและจอภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของกลุ่ม ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาประชุมในที่เดียวกัน
  - 6. สามารถทำให้การนัดประชุมทำได้ง่ายด้วย การจัดทำวงนักษหมายการประชุมและส่งอีเมลนัดประชุมไปยังบุคคลที่ต้องการให้เข้าประชุม ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมสามารถตอบรับ และทุก ๆ คนสามารถรับทราบได้ในเวลาเดียวกันว่าใครสามารถเข้าประชุมได้ และใคร ไม่สามารถเข้าประชุมได้บ้าง
- ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจาก E-office นอกจากช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและง่ายดายขึ้นแล้ว การลดการใช้กระดาษได้ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรควรตระหนักถึงทรัพยากรที่จะหมดไป ซึ่งแน่นอนย่อมส่งผลสะท้อนมาถึงทุกคนในองค์กร

E-BOOK

หนังสือที่มีอยู่โดยทั่วไป จะมีลักษณะเป็นเอกสารที่จัดพิมพ์ด้วยกระดาษ แต่ด้วยความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย และความเปลี่ยนแปลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มีการคิดค้นวิธีการ ใหม่โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย จึงได้นำหนังสือดังกล่าวเหล่านั้นมาทำคัลลอก (cam) โดยที่หนังสือก็ยังคงสภาพเดิมแต่จะได้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเป็น ภาพภาพขึ้นมาใหม่ วิธีการต่อจากนั้นก็คือนำภาพตัวหนังสือมาผ่านกระบวนการแปลงภาพเป็นตัวหนังสือ (text) ด้วยการนำ OCR (Optical Character Recognition) คือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อแปลงภาพตัวหนังสือให้เป็นตัวหนังสือที่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้

การถ่ายทอดข้อมูลในระยะต่อมา จะถ่ายทอดผ่านทางเป็นพิมพ์ และประมวลผลออกมาเป็น ตัวหนังสือและข้อความด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนั้นหากกระดาษก็เปลี่ยนรูปแบบไปเป็น ฟ้มข้อมูล (file) แทน ทั้งยังมีความสะดวกต่อการเผยแพร่และจัดพิมพ์เป็นเอกสาร (documents printing) รูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ยุคแรกๆ มีลักษณะเป็นเอกสารประเภท .doc, .txt, .rtf, และ .pdf ไฟล์ต่อมาเมื่อมีการพัฒนา

<sup>1</sup> ดร.ไพฑูริย์ ศรีโพธิ์

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเสนาธิการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ ๕

ภาษา HTML (Hypertext Mark-up Language) ข้อมูลต่างๆ ก็จะถูกออกแบบและตกแต่งในรูปของเว็บ ไซค์ โดยในแต่ละหน้าของเว็บ ไซค์เราเรียกว่า "web page" โดยสามารถเปิดดูเอกสารเหล่านั้นได้ด้วยเว็บ เบราวเซอร์ (web browser) ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถแสดงผลข้อความ ภาพ และการปฏิสัมพันธ์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เมื่ออินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมมากขึ้น บริษัทไมโครซอฟต์ (Microsoft) ได้ผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเพื่อคอยแนะนำในรูปแบบ HTML Help ขึ้นมา มีรูปแบบของไฟล์เป็น .CHM โดยมีตัวอ่านคือ Microsoft Reader (.LIT) หลังจากนั้นต่อมาบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนมาก ได้พัฒนา โปรแกรมจนกระทั่งสามารถผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ออกมาเป็นลักษณะเหมือนกับหนังสือทั่วไปได้ เช่น สามารถแทรกข้อความ แทรกภาพ จัดหน้าหนังสือได้ตามความต้องการของผู้ผลิต และที่พิเศษกว่านั้นคือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ สามารถสร้างจุดเชื่อมโยงเอกสาร (Hypertext) ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกได้ อีกทั้งยังสามารถแทรกเสียง ภาพเคลื่อนไหวต่างๆ ลงไปในหนังสือได้ โดยคุณสมบัติเหล่านี้ไม่สามารถทำได้ในหนังสือทั่วไป

ความหมายของ E-BOOK

“อีบุ๊ก” (e-book, e-Book, eBook, EBook,) เป็นคำภาษาต่างประเทศ ย่อมาจากคำว่า electronic book หมายถึง หนังสือที่สร้างขึ้นด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติมักจะ เป็นแฟ้มข้อมูลที่สามารถอ่านเอกสารผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งในระบบออนไลน์และออนไลน์ คุณลักษณะของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงจุดไปยังส่วนต่างๆ ของหนังสือ เว็บไซต์ต่างๆ ตลอดจนมีปฏิสัมพันธ์และโต้ตอบกับผู้เรียนได้ นอกจากนั้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถแทรกภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว แบบทดสอบ และสามารถสั่งพิมพ์เอกสารที่ต้องการออกทางเครื่องพิมพ์ได้ อีกประการหนึ่ง ที่สำคัญคือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะ ไม่มีในหนังสือธรรมดาทั่วไป

โปรแกรมที่นิยมใช้สร้าง E-BOOK

โปรแกรมที่นิยมใช้สร้าง E-Book มีอยู่หลายโปรแกรมแต่ที่นิยมใช้กันมาในปัจจุบันได้แก่

- โปรแกรมชุด Flip Album
- โปรแกรม Desktop Author
- โปรแกรม Flash Album Deluxe

ชุดโปรแกรมทั้ง 3 จะต้องติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่าน e-Book ด้วย มิฉะนั้น แล้วจะเปิดเอกสารไม่ได้

ประกอบด้วย โปรแกรมชุด Flip Album ตัวอ่านคือ Flip Viewer

- โปรแกรมชุด Desktop Author ตัวอ่านคือ DNL Reader
- โปรแกรมชุด Flash Album Deluxe ตัวอ่านคือ Flash Player



ความแตกต่างของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) กับหนังสือทั่วไป

ความแตกต่างของหนังสือทั้งสองประเภทจะอยู่ที่รูปแบบของการสร้าง การผลิตและการใช้งาน เช่น

- หนังสือทั่วไปใช้กระดาษ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช้กระดาษ
- หนังสือทั่วไปมีข้อความและภาพประกอบธรรมดา หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สามารถสร้างให้มีภาพเคลื่อนไหวได้
- หนังสือทั่วไปไม่มีเสียงประกอบ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถใส่เสียงประกอบได้
- หนังสือทั่วไปแก้ไขปรับปรุงได้ยาก หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขและปรับปรุงข้อมูล (update) ได้ง่าย
- หนังสือทั่วไปสมบูรณ์ในตัวเอง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถสร้างจุดเชื่อมโยง (Links) ออกไปเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอกได้
- หนังสือทั่วไปต้นทุนการผลิตสูง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต้นทุนในการผลิตหนังสือต่ำ
- หนังสือทั่วไปมีขีดจำกัดในการจัดพิมพ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขีดจำกัดในการจัดพิมพ์สามารถทำสำเนาได้ง่ายไม่จำกัด
- หนังสือทั่วไปเปิดอ่านจากเล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต้องอ่านด้วย โปรแกรม ผ่านทางน้ำจอสอมพิวเตอร์
- หนังสือทั่วไปอ่านได้อย่างเดียว หนังสืออิเล็กทรอนิกส์นอกจากอ่านได้แล้วยังสามารถสั่งพิมพ์ (Print) ได้
- หนังสือทั่วไปอ่านได้ 1 คนต่อหนึ่งเล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 1 เล่ม สามารถอ่านพร้อมกันได้จำนวนมาก (ออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต)
- หนังสือทั่วไปพกพาลำบาก (ต้องใช้พื้นที่) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์พกพาสะดวกได้ครั้งละจำนวนมากในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ใน Handy Drive หรือ CD
- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK CONSTRUCTION)

ลักษณะ โครงสร้างของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะมีความคล้ายคลึงกับหนังสือทั่วไปที่พิมพ์ด้วยกระดาษ หากจะมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนก็ คือ กระบวนการผลิต รูปแบบ และวิธีการอ่านหนังสือ โครงสร้างทั่วไปของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

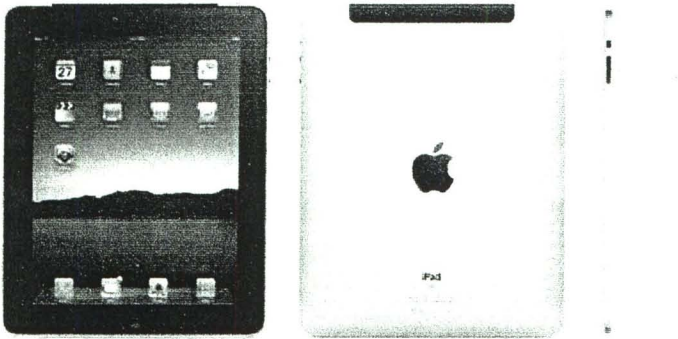
1. **หน้าปก (Front Cover)** หมายถึง ปกด้านหน้าของหนังสือซึ่งจะอยู่ส่วนแรก เป็นตัวบ่งบอกว่า หนังสือเล่มนี้ชื่ออะไร ใครเป็นผู้แต่ง
2. **คำนำ (Introduction)** หมายถึง คำบอกกล่าวของผู้เขียนเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล และเรื่องราวต่างๆ ของหนังสือเล่มนั้น

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบรรณารักษ์ของเลขานุการที่นางอ้างถึงการ เล่มที่ 8

- 3. สารบัญ (Contents) หมายถึง ตัวบ่งบอกหัวเรื่องสำคัญที่อยู่ภายในเล่มว่าประกอบด้วยอะไรบ้างอยู่ที่หน้าใดของหนังสือ สามารถเชื่อมโยงไปสู่หน้าต่างๆ ภายในเล่มได้
- 4. สารระของหนังสือแต่ละหน้า หมายถึง ส่วนประกอบสำคัญในแต่ละหน้า ที่ปรากฏภายในเล่มประกอบด้วย
  - หน้าหนังสือ (Page Number)
  - ข้อความ (Texts)
  - ภาพประกอบ (Graphics) .jpg, .gif, .bmp, .png, .tiff
  - เสียง (Sounds) .mp3, .wav, .midi
  - ภาพเคลื่อนไหว (Video Clips, flash) .mpeg, .wav, .avi
  - จุดเชื่อมโยง (Links)
- 5. อ้างอิง หมายถึง แหล่งข้อมูล ที่ใช้นำมาอ้างอิง อาจเป็นเอกสาร ตำรา หรือ เว็บไซต์ก็ได้
- 6. ดัชนี หมายถึง การระบุค่าสำคัญหรือค่าหลักต่างๆ ที่อยู่ภายในเล่ม โดยเรียงลำดับตัวอักษรไว้สะดวกต่อการค้นหา พร้อมระบุเลขหน้าและจุดเชื่อมโยง
- 7. ปกหลัง หมายถึง ปกด้านหลังของหนังสือซึ่งจะอยู่ส่วนท้ายเล่ม

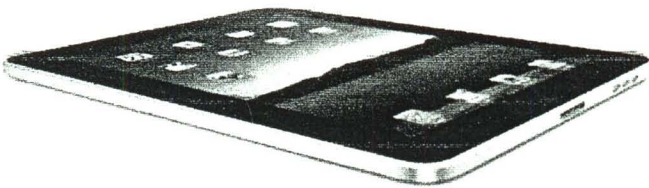
ไอแพด (IPAD)

“ไอแพด” จะมีความหนาเพียง 0.5 นิ้ว และหนักแค่ 1.5 ปอนด์ (ประมาณ 680 กรัม) ใช้สำหรับท่องเว็บ อีเมล รูปภาพ วิดีโอ เพลง เกมส์ และอื่นๆ คุณสมบัติโดยรวมจะคล้ายกับไอพอดทัช (iPod Touch) ที่มีขนาดใหญ่กว่า โดยแอปเปิ้ลตั้งใจทำให้ไอแพดเป็นทั้งแท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก และศิลปะ ซึ่งเป็นความคิดของสตีฟจ๊อบส์ โดย “การรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน ทำให้เราได้คำตอบออกมาเป็นไอแพด”

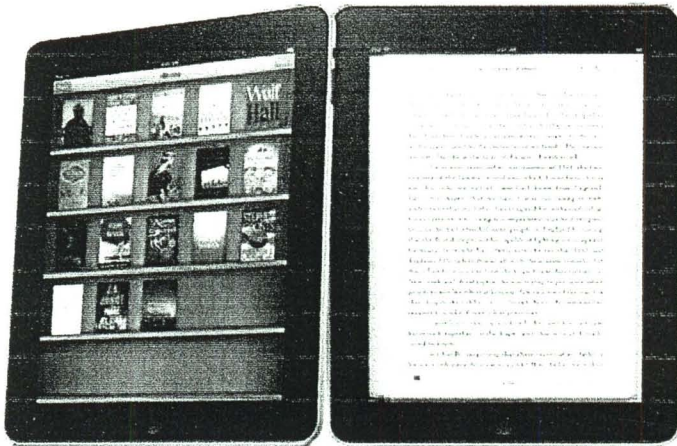


ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นางจางคังการ เล่มที่ 8

กล่าวโดยสรุป ไอแพดจะสามารถรันแอปพลิเคชันทั้งหมดที่อยู่บนไอโฟน และไอพอดทัชได้ โดยไม่ต้องมีการปรับแต่งการทำงานแต่อย่างใด เพียงแค่ขยายหน้าจอเดิมเป็นสองเท่า มันมาพร้อมกับ iTunes และ App Store ที่ยั้บอร์คเสมือนสำหรับพินท์ และเมนูป๊อปอัพ สนับสนุนการเล่นวิดีโอไฮเดฟา เชื่อมต่อไร้สาย Wi-Fi 802.11n และ Bluetooth 2.1+EDR ระบบเซ็นเซอร์ Accelerometer เข็มทิศ ลำโพง ไมโครโฟน และคอนแทคเตอร์ขนาดมาตรฐาน(30 พิน)ของแอปเปิล



ภายในไอแพดจะใช้ชิป Apple A4 ความเร็ว 1GHz (เป็นชิพที่พัฒนาเอง) และมีหน่วยความจำแฟลชที่มีให้เลือกตั้งแต่ 16GB ถึง 64GB สถิติพอบส์อ้างว่า แอปเตอร์ของมันสามารถทำงานได้นานต่อเนื่อง 10 ชั่วโมง และสแตนด์บายได้นานมากกว่าหนึ่งเดือน ไอแพดไม่มีสารพิษอย่างสารหนู BFR (Brominated flame retardant) ปรีออกซี พวีซี และสามารถรีไซเคิลได้แทบทุกชิ้น



ไอแพดสนับสนุนการใช้งานเป็น“อีบุ๊ก”ที่มาพร้อมกับร้านหนังสือออนไลน์ “ไอบุ๊กส์” (iBooks) นั่นหมายความว่า แอปเปิลตอนนี้มีร้านค้าออนไลน์ถึง 3 ร้านด้วยกันคือ แอป สตอร์, ไอจูนส์ สตอร์ และไอบุ๊ก

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำช่วงโครงการ เกมที่ 8

สโคร์ โดยไอแพดรองรับการเปิดไฟล์เอกสาร สเปรดชีต และพรีเซนเทชั่น (iWork ที่ได้รับการปรับแต่งให้ใช้งานบนไอแพด)



**เลขานุการต้องมีความพร้อมในทักษะคอมพิวเตอร์**

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในโลกแห่งเทคโนโลยี ใครก็ตามที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นจะกลายเป็นคนล้าหลัง และเป็นตัวเลือกที่จะไม่ถูกเลือกในการสมัครงานยุคปัจจุบัน พนักงานธุรการ เสมียน หรือเลขานุการยุคนี้ ต้องใช้คอมพิวเตอร์ได้คล่องแคล่วอย่างน้อยก็ในโปรแกรมพื้นฐาน เช่น สามารถ Internet ค้นหาข้อมูลได้ รับ-ส่ง E-mail เป็น พิมพ์เอกสาร ทำตารางและใช้สูตรคำนวณเบื้องต้น ด้วย Microsoft Word, Microsoft Excel และทำพรีเซนเทชั่นด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint ได้ เป็นต้น คนทำงานที่ต้องการพัฒนาทักษะทางคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง มีคำแนะนำที่คุณสามารถทำได้ไม่ยาก ดังนี้

**ตั้งเป้าหมายว่าอยากจะทำหน้าที่ทักษะคอมพิวเตอร์ในเรื่องใด**

ถ้าให้จดบันทึกลงไป จากนั้นให้ประเมินว่าคุณจะใช้เวลาเท่าไรในการฝึกฝนทักษะนั้นจนสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้า เช่นคุณเป็นคนหนึ่งที่พิมพ์งานช้ามาก เนื่องจากยังพิมพ์สัมผัสไม่คล่อง ระหว่างพิมพ์ยังต้องคอยมองแป้นพิมพ์และใช้นิ้วจิ้มทีละตัว คุณอาจจะบ่งเป้าหมายลงไปว่า จะต้องพิมพ์สัมผัสได้ในความเร็ว 30 คำต่อาที ภายในเวลา 3 วัน โดยการฝึกพิมพ์นี้คุณสามารถดาวน์โหลดวีดิโกลอนไลน์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาใช้ในการฝึกได้ หลังจากการฝึกในแต่ละครั้งให้คุณให้คะแนนตัวเองโดยเปรียบเทียบจากการฝึกในครั้งที่ผ่านมาว่าคุณมีความก้าวหน้ามากเพียงใด เมื่อครบตามกำหนด 3 วัน มาดูกันว่า你能สามารถทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ จากนั้นทำการกำหนดเป้าหมายต่อ ๆ ไปที่คุณต้องการพัฒนาเพิ่มเติม

**ก่อนที่จะฝึกทักษะคอมพิวเตอร์ในขั้นที่สูงขึ้น**

ในขั้นแรกต้องทำพื้นฐานให้แน่นเสียก่อน ให้เวลากับการฝึกทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย เช่น การเปิด-ปิดเครื่องที่ถูกต้อง การตั้งไฟลเตอร์เพื่อจับเก็บไฟลงานอย่างเป็นระเบียบ การแบ็กอัพข้อมูล การสั่งพิมพ์และการยกเลิกการพิมพ์เอกสาร เป็นต้น หากเข้าใจในทักษะเบื้องต้นเหล่านี้เป็นอย่างดีแล้วละก็ ก็จะสามารถนำไปต่อยอดสู่ทักษะในขั้นที่สูงขึ้นต่อไปได้ง่าย

**ใช้เวลาในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ให้มาก**

วิธีเดียวที่จะทำให้คุณเก่งคอมพิวเตอร์คือ อยู่กับมันให้มาก ทำความคุ้นเคยกับส่วนต่าง ๆ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ รวมถึงวิธีการใช้งานคุณสมบัติต่าง ๆ ด้วย สะสมทักษะการใช้งานกับคอมพิวเตอร์ให้มากเพื่อที่จะมีความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้นเป็นลำดับ หมั่นศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ นอกจากจะได้ความรู้แล้ว ยังเป็นการฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่น่าเบื่ออีกด้วย นอกจากนี้ การเข้าสู่สังคมโซเชียลเน็ต





ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ 8

คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยพัฒนาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ให้คล่องแคล่วและทำงานได้รวดเร็วและยังในช่วงที่คนทำงานต้องขยันขันแข็งมากขึ้นเพื่อสู้วิกฤติที่จะต้องเผชิญ ทักษะคอมพิวเตอร์ก็เป็นอีกหนึ่งคุณสมบัติที่องค์กรใช้ในการพิจารณาพนักงานเช่นกัน

การจัดแฟ้มข้อมูล (FOLDER) ในคอมพิวเตอร์

เวลาที่เรานำคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการทำงาน พิมพ์เอกสาร และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ปัญหาหนึ่งที่มักพบคือ การค้นหาข้อมูลเดิมกลับมาใช้งาน “ถึงงานมีตั้งมากมาย ใครจะไปจำได้หมดว่าเก็บไว้ที่ไหน” หลายคนอาจคิดเช่นนี้ แต่ถึงอย่างนั้นในเบื้องต้น เราสามารถแยกระบบการเก็บข้อมูลได้ด้วยระบบที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรานั้นเอง ซึ่งได้แก่ หมาวัดข้อมูล (My Documents) หมาวัดฟังเพลง (My Music) หมาวัดรูปภาพ (My Pictures) หมาวัดภาพยนตร์ (My Videos)

แต่พอถึงขั้นตอนการใช้งานจริงๆ แล้วก็ยังไม่เพียงพอ ฉะนั้นการจัดแฟ้มเพิ่มเติมจึงจะต้องหาวิธี และคิดประยุกต์ จัดตั้งขึ้นมาใช้งานเอง ตามความเหมาะสม โดยการยึดหลักเดิมที่มีอยู่แล้ว และตั้งแฟ้มใหม่ขึ้นมาเสริม โดยผู้ใช้งานตั้งขึ้นเองเพื่อความเหมาะสม

เทคนิคพิมพ์งานแบบประหยัดกระดาษและน้ำหมึก

ในยามที่ว่างจากการทำงาน การค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ หากสิ่งที่ค้นพบเป็นประโยชน์ในการทำงาน นับเป็นสิ่งที่ดีที่ควรทำ แต่เมื่อลองใช้ดูแล้วเห็นว่าไม่จำเป็นประโยชน์ก็ไม่จำเป็นต้องใช้ ถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการคิดค้นงาน ซึ่งในภาวะเช่นปัจจุบัน การช่วยประหยัดทรัพยากรถือเป็นสิ่งจำเป็น

ในภาวะที่ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายเช่นนี้ เรื่องของหมึกจากเครื่องพริ้นเตอร์ ก็เป็นอีกหนึ่งอย่างที่พนักงานจะช่วยบริษัทประหยัดได้ ยิ่งเป็นพนักงานธุรการ เสมียน หรือเลขานุการยิ่งต้องทำงานกับเอกสารอยู่ตลอดเวลา ถ้ามีเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานสามารถประหยัดกระดาษและน้ำหมึกได้ก็น่าจะเป็นวิธีที่ลองนำไปใช้ หากลองใช้ดูแล้วเห็นว่าไม่เหมาะก็ไม่จำเป็นต้องใช้ แต่การได้ลองและค้นคว้าถือเป็นการพัฒนาตนในการทำงานทางหนึ่ง โปรแกรมต่าง ๆ ที่อาจทดลองยกตัวอย่างเช่น

FINE PRINT ปรับแต่งงานพิมพ์ได้หลากหลายรูปแบบ

เมื่อค้นคว้าแล้ว ได้ข้อมูลว่า โปรแกรมนี้ช่วยให้คุณสามารถพิมพ์เอกสารออกมาได้หลากหลายรูปแบบ มากกว่าที่ใครเวอร์พริ้นเตอร์ปกติจะทำได้ เช่น การพิมพ์เอกสาร 16 หน้าลงในกระดาษ A4 เพียงแผ่นเดียว หรือการพิมพ์เพื่อทำเป็นหนังสือทำมือ การย่อ ขยาย การทำจดหมายข่าว หรือการใส่ลายน้ำให้กับเอกสาร เป็นต้น โปรแกรมนี้เหมาะมากถ้าใช้พิมพ์เอกสารที่มีหลายหน้า เพราะจะประหยัดกระดาษไปอีกเยอะเลยทีเดียว ก็อาจเป็นสิ่งที่ไม่เสียหายหากจะลองต่อไป และทดลองว่าเหมาะสมกับการทำงานของเราหรือไม่



ในปัจจุบันการเผยแพร่เอกสารในรูปแบบไฟล์ .pdf (Portable Document Format) เป็นที่นิยมเป็นอย่างมากทั้งในเว็บเพจ ทางอีเมลล์ หรือ CD-ROM เนื่องจากไฟล์ชนิดนี้ไม่ว่าจะเปิดใน OS ใดก็ตาม เอกสารจะไม่ผิดเพี้ยนไปจากต้นฉบับ ไม่ต้องกังวลเรื่องฟอนต์ ไม่ต้องกังวลเรื่องเวอร์ชันของโปรแกรมที่จะเปิด มีการรักษาความปลอดภัยที่ดีพอ เช่น ป้องกันการเปิดไฟล์ ป้องกันการพิมพ์ ป้องกันการคัดลอกข้อความ เป็นต้น

โปรแกรมสำหรับสร้างไฟล์ .pdf มีหลายโปรแกรม แต่โปรแกรมที่มีขนาดเล็กและน่าสนใจคือ FinePrint pdfFactory Pro รุ่นที่ใช้บน Windows 9x มีขนาดเพียง 1.2 เมก. และรุ่นสำหรับ Windows 2000/XP มีขนาด 1.6 เมก. ในการใช้งานโปรแกรมจะไม่มีปัญหาเรื่องการแสดงผลภาษาไทย การพิมพ์ภาษาไทยก็สามารถพิมพ์ได้ปกติ ไม่ต้องพิมพ์แบบ Print as image การคัดลอกตัวอักษรภาษาไทยจากไฟล์ แล้วนำไปวางใน word ก็ไม่มีปัญหาเช่นกัน การรวมเอกสารในไฟล์ .pdf ก็ทำได้ง่าย เช่น ต้องการทำเอกสารที่มีข้อมูลจาก Word และ Excel อยู่ในไฟล์เดียวกัน ก็สามารถทำได้เพียงแค่พิมพ์เอกสารจาก Word แล้วพิมพ์เอกสารจาก Excel ข้อมูลจากทั้งสองโปรแกรมก็จะรวมอยู่ในไฟล์เดียวกัน หรือจะพิมพ์งานจาก โปรแกรมต่างๆ บน Windows รวมอยู่ในไฟล์ .pdf เดียวกันก็ทำได้ง่ายด้าย

โปรแกรมนี้เมื่อติดตั้งเสร็จ ก็จะสร้างรายการเครื่องพิมพ์เพิ่มเข้ามาหนึ่งรายการ คือ "FinePrint pdfFactory Pro" เมื่อต้องการสร้างไฟล์ .pdf เพียงสั่งพิมพ์เอกสารจากโปรแกรม เลือกเครื่องพิมพ์เป็น "FinePrint pdfFactory Pro" แล้วบันทึกข้อมูล ก็จะได้ไฟล์ .pdf แล้ว ในการสร้างไฟล์ .pdf สามารถลบหน้าเอกสารที่ไม่ต้องการ หรือแทรกหน้าเอกสารว่างได้ มีระบบรักษาความปลอดภัย ป้องกันการเปิดไฟล์ ป้องกันการคัดลอก ป้องกันการพิมพ์เอกสาร เป็นต้น

**ทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในการใช้โทรศัพท์กับปัญหาเรื่องสุขภาพ**

ปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นเรื่องที่กำลังถึงกันอย่างกว้างขวาง และยังเทคโนโลยีนั้นถูกนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน จนมีผู้คนนับล้านบริโภคนเทคโนโลยีดังกล่าว จนทำให้ขนาดของปัญหาใหญ่และสำคัญยิ่งขึ้น ดังเช่น การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่เรียกกันติดปากว่า “โทรศัพท์มือถือ” ซึ่งเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่เรียกได้ว่าเป็นที่นิยมแพร่หลายและเข้าถึงได้ง่ายใน โลกปัจจุบัน ก็มีประเด็นให้ถกเถียงกันในแง่ปัญหาสุขภาพอยู่ไม่น้อย เนื่องด้วยลักษณะการใช้งานของโทรศัพท์มือถือที่ต้องสัมผัสแนบศีรษะและหูเพื่อให้ได้ยินเสียง และพูดผ่านไมโครโฟนภายในเครื่อง เมื่อสนทนาต่อเนื่องเป็นเวลานาน ผู้ใช้จะรู้สึกได้ถึงความร้อนที่เกิดขึ้น รวมถึงหลักการของสัญญาณคลื่นไมโคร เวฟที่นำมาใช้กับโทรศัพท์มือถือ ก็ได้ก่อให้เกิดความกังวลเรื่องความร้อนและพลังงานรังสี จากเครื่องว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพหรือไม่อย่างไร

ด้วยข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนถึงผลกระทบของโทรศัพท์มือถือที่มีต่อสุขภาพ แต่ก็มีกรวิจัยที่ค่อนข้างเชื่อถือได้ในประเทศอังกฤษ ได้บอกไว้ว่า คลื่นไมโครเวฟจากโทรศัพท์มือถือมีผลต่อสมอง ทำให้สมองมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อคำถามแบบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ได้รวดเร็วขึ้น แต่ไม่มีผลต่อการทำงานของสมองในแง่อื่น ๆ และยังไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นอันตรายต่อสมอง

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

หากพิจารณาถึงคุณค่าของคลื่นไมโครเวฟที่ใช้ในโทรศัพท์มือถือก็พบว่าเป็นคนละความถี่กันกับที่ใช้ในเตาไมโครเวฟสำหรับประกอบอาหาร รวมถึงกำลังในการส่งสัญญาณของโทรศัพท์มือถือก็ต่ำมาก ความกังวลที่ว่าการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเวลานาน แล้วจะเป็นเนื้องอกในสมอง ทำให้สมองเสื่อม ทำให้ระบบภูมิคุ้มกันแยกลงนั้น จึงยังไม่ควรวิตกกังวลไป อย่างไรก็ตาม การลดอัตราจากพลังงานความร้อนและรังสีจากโทรศัพท์มือถือได้มีการประดิษฐ์อุปกรณ์เพื่อให้ผู้ใช้โทรศัพท์สามารถสนทนาได้โดยไม่ต้องถือโทรศัพท์แนบกับศีรษะหรือสวมออลดี ทอล์ก ซึ่งก็มีประโยชน์ในการลดอันตรายขณะขับขี่ยานพาหนะ และลดความกังวลเรื่องผลกระทบต่อสุขภาพได้ แต่หากกล่าวถึงการใช้งานโทรศัพท์มือถือในช่วง 5-6 ปีที่ผ่านมา เพื่อติดต่อสื่อสารพูดคุยโดยทั่วไป ผู้ใช้จำเป็นต้องมองหน้าจอโทรศัพท์บ้างไม่มากนักน้อย แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีมากมายถูกนำมารวมไว้ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวกและประโยชน์ใช้สอย ไม่ว่าจะเป็นการเล่นอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ การถ่ายภาพ การจัดการสารข้อมูล รวมไปถึงการดูโทรทัศน์ ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมต่าง ๆ เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้งานต้องมองหน้าจอมีเดียมากขึ้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าการมองหน้าจอโทรศัพท์มือถือนาน ๆ จะส่งผลเสียต่อสุขภาพ โดยเฉพาะสุขภาพสายตาหรือไม่

ที่ส่วนของหน้าจอ ซึ่งเป็นส่วนแสดงผลของโทรศัพท์ มือถือ หน้าจอที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบันเป็นชนิด แอลซีดี (ลิกวิด คริสตัล ดิสเพลย์) ซึ่งประกอบไปด้วยชั้นบาง ๆ ระดับความหนาเป็นไมครอนมาประกอบกันหลายชั้น ถ้าถามก็คือ การเกิดภาพให้เห็นบนหน้าจอแสดงผลได้นั้นทำได้อย่างไร สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้

- ส่วนให้แสงสว่าง จะอยู่ลึกที่สุดทำหน้าที่ให้แสงหรือความสว่าง โดยอาจใช้หลอดไฟเป็นแบ็กไลท์ หรือในจอรุ่นใหม่ ๆ แต่ละจุดบนหน้าจอจะปล่อยแสงออกมาได้ด้วยตัวเอง แสงที่เกิดขึ้นนี้จะส่องผ่านรูเล็ก ๆ ขึ้นมาบนพื้นรู ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของหน้าจอ

- ส่วนควบคุมการแสดงผล มีลักษณะเป็นแผ่นวงจรมากมายที่ประมวลผลการแสดงออก

- ส่วนแสดงผล เป็นส่วนที่เป็นที่มาของหน้าจอแอลซีดี เพราะในส่วนนี้จะมีลิกวิด คริสตัล หรือ คริสตัลเหลว เป็นตัวสำคัญที่ทำให้เกิดภาพ และมีส่วนของคัลเลอ์ ฟิลเตอร์ เป็นตัวกำหนดสี การเกิดภาพโดยคริสตัลเหลว ทำได้โดยการปล่อยกระแสไฟฟ้าจากแบตเตอรี่ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต่างศักย์ไฟฟ้าขึ้น คริสตัลเหลวจะจัดเรียงตัวไปปิดรูที่แสงส่องผ่านตามที่ส่วนควบคุมการแสดงผลกำหนด ทำให้เห็นเป็นภาพขึ้นมา จากนั้นแสงจะผ่านคัลเลอ์ ฟิลเตอร์ กำหนดเป็นสีต่าง ๆ เช่น เห็นอักษร A เป็นแบบตัวเอียงและมีสีน้ำเงิน เป็นต้น

จากส่วนประกอบดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า จอโทรศัพท์มือถือที่ให้ความสว่างที่เหมาะสม การประมวลผลรวดเร็ว การทำงานของคริสตัลเหลวมีประสิทธิภาพ และหน้าจอมีความละเอียดมาก ก็จะทำให้ภาพที่คมชัด และเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เทคโนโลยีเก่ามีราคาถูกลง โทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ ๆ ที่หน้าจอแสดงผลคมชัด มีสีสันสวยงาม จึงมีราคาไม่แพง และเป็นที่นิยม

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าปัจจุบันประโยชน์ใช้สอยของโทรศัพท์มือถือมีมากกว่าการสนทนาระหว่างบุคคล รูปแบบการใช้งานผ่านหน้าจอโทรศัพท์จึงมีมากขึ้น และระยะเวลาในการใช้งานนานขึ้น บางครั้งก็มี

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ ๙

อาการหรือความรู้สึกผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับการมองเห็นขึ้น จึงเกิดประเด็นสงสัยถึงผลกระทบต่อด้านสุขภาพตา ในการมองจอโทรศัพท์มือถือเป็นเวลานาน ๆ

ปัญหาทางตาที่พบบ่อยได้แก่ การปวดเมื่อยตา สายตาล้า ภาพไม่ชัดเมื่อเปลี่ยนระยะมอง หรือเมื่อยเหนียวจากจอโทรศัพท์รู้สึกเสบตา ตาแห้ง ตาพร่า ไปจนถึงการกลัวว่ามองหน้าจอโทรศัพท์นาน ๆ แล้วจอประสาทตาจะเสื่อม เป็นต้อกระจก ต้อหิน ทั้งหมดนี้สามารถอธิบายโดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

อันตรายต่อดวงตาในแง่ความร้อนและรังสีจากโทรศัพท์มือถือขณะกำลังใช้งานหน้าจอ อาจกล่าวได้ว่ามีอันตรายน้อยมาก เนื่องจากขณะใช้งาน เราถือโทรศัพท์ไว้ที่ระยะการมองชัด (ระยะอ่านหนังสือ) โดยอยู่ห่างจากศีรษะและดวงตาประมาณ 30 เซนติเมตร ซึ่งห่างมากพอที่พลังงานความร้อนที่เกิดขึ้นและพลังงานจากรังสีในย่านความถี่ไมโครเวฟที่มีกำลังส่งต่ำอยู่แล้ว จะส่งผลกระทบต่อตาน้อยมาก และจากข้อมูลในปัจจุบัน ยังไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการใช้งานโทรศัพท์มือถือมีผลทำให้เกิดโรคมะเร็งที่มีผลต่อการสูญเสียการมองเห็น ประมวลจากองค์ความรู้ในขณะนี้ ไม่พบหลักฐานว่าการมองหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดจอประสาทตาเสื่อม ต้อกระจก และต้อหิน

อาการต่าง ๆ ที่พบได้แก่ ปวดศีรษะ ตาพร่า ปรับระยะภาพไม่ชัด แสบตา ตาแห้ง อาการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลจากการใช้สายตาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับการใช้สายตาทั่วไป ไม่เฉพาะกับการมองจอโทรศัพท์มือถือเท่านั้น อาการดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น อายุของผู้ใช้ การเพ่งมอง ระดับการมองเห็นของแต่ละคน ความผิดปกติของกล้ามเนื้อตาที่มียูเคียม ความสว่างของหน้าจอ ขนาดของหน้าจอ ระยะเวลาหรือความถี่ในการใช้งานผ่านหน้าจอ โทรศัพท์ เป็นต้น

**การตั้งเสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์**

ปัจจุบันนี้สามารถปรับแต่งเสียงเรียกเข้าของ โทรศัพท์มือถือทำได้หลายอย่าง หลายเสียง ทั้งการบันทึกเสียงแล้วนำมาตั้งเป็นเสียงเรียกเข้า การดาวน์โหลดเสียงเพลง หรือเสียงอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงสัตว์ร้อง เสียงแสดงอารมณ์ ฯลฯ แม้กระทั่งการทำให้เป็นเสียงเรียกเข้าที่แปลกประหลาดตามรสนิยมของผู้ใช้ หากการใช้นั้นไม่เป็นการรบกวนผู้อื่นหรือไม่ฟังแล้วเป็นการอูจาดลามก นั้นย่อมทำได้ตราบดีที่ผู้ได้ยินโดยทั่วไป ไม่รู้สึกว่าเป็นการน่าเกลียด แต่หากเสียงนั้นบุคคลทั่วไปได้ยินแล้วรู้สึกว่ารบกวน หรือเป็นเสียงที่สื่อไปในทางไม่ดี หยาดคายหรือลามก หรือรบกวนโสตประสาทของผู้ได้ยิน โดยทั่วไป เสียงนั้นย่อมไม่เหมาะแก่การใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของสังคมนั้น ๆ

เลขานุการสมควรเป็นผู้แยกแยะออกว่าเสียงใดควรใช้และเสียงใดไม่ควรใช้ แม้เสียงนั้นอาจไม่ได้แสดงความลามก เช่นเสียงหัวเราะ ก็ไม่ควรตั้งเป็นเสียงเรียกเข้าในที่ทำงาน ดูเป็นการไม่เหมาะสมแก่สถานที่เป็นอย่างยิ่ง สิ่งที่ดีเหมือนเป็นเรื่องเล็ก ๆ ของคนทั่วไป แต่เลขานุการนั้น ควรอย่างยิ่งที่จะต้องใส่ใจเรื่องดังกล่าวนี้ เพราะสิ่งเหล่านี้แสดงถึงภาพลักษณ์ของเลขานุการและนายจ้างอีกด้วย

สิ่งเหล่านี้เป็นตัวอย่างเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่อาจหลุดกันทั่วไป เลขานุการไม่ควรนิ่งเฉยเมื่อได้รับฟังข้อมูลนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อตนและการทำงาน ฉะนั้น การหาข้อมูลที่มีข้อมูลทางวิชาการประกอบ และนำมาขยาย



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ ๙

ต้องยังเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ย่อมเป็นสิ่งที่จะแสดงถึงความตระหนักในรายละเอียด ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของเลขานุการในยุคข้อมูลข่าวสารดังเช่นในปัจจุบัน

นอกจากสมรรถนะทางการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีแล้ว ในที่ทำงานซึ่งประกอบด้วยคนหลายกลุ่มอายุ จึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่ง ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน อันเนื่องจากต่างวัยก็มีวิถีชีวิตที่ต่างกัน กล่าวคือ การที่คนหลายรุ่น หลายวัย หลายความคิด ต้องมาทำงานร่วมกัน ความแตกต่างระหว่างเลขวัยที่สัมพันธ์กับเลขไมล์ของประสบการณ์ มักนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกัน... จนก่อตัวเป็นความขัดแย้งในที่สุด บางทีความแตกต่าง คือ ภูมูแหแห่งความสำเร็จ เพียงเปิดใจทำความเข้าใจกันแต่ละรุ่นให้ลึกซึ้งก็จะได้พบโลกใบใหม่ทั้งดงาม หลากหลาย และหากเลือกที่จะสื่อสารได้อย่างถูกต้องทางถูกกลุ่มก็จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การจัดการความแตกต่างระหว่างวัยของคนที่ต้องทำงานร่วมกัน

การเปลี่ยนแปลงกำลังคนในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างประชากรของสังคมและของโลก หลายประเทศเริ่มมีประชากรสูงวัยมากขึ้น ซึ่งก็หมายความว่ากำลังจะมีคนที่ใกล้เกษียณอายุมากขึ้นทุกขณะ ในขณะที่อัตราการเกิดของประเทศเหล่านั้นก็ลดลง ดังนั้น ความเสี่ยงที่วิกฤติก็คือความเสี่ยงที่องค์กรในประเทศเหล่านั้นจะสูญเสียความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานไปกับคนที่เกษียณ แต่ไม่มีความรู้ใหม่ ๆ ไหลเข้ามาทดแทน

นอกจากนี้ ในปัจจุบันองค์กรมีคนต่างวัยร่วมทำงานด้วยกันหลายรุ่นที่กำลังจะเกษียณอายุออกไปคือ กลุ่มคนที่เกิดในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งอาจจะเรียกว่า Baby Boomers ที่เหลือส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อาจจะเรียกว่า “คนวัย X” (เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508-2522) และ “คนวัย Y” (เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา) โจทย์สำคัญสำหรับองค์กรที่มีคนหลายช่วงอายุทำงานอยู่ร่วมกัน คือ “จะบริหารความแตกต่างของช่วงอายุได้อย่างไร และอะไรคือแรงจูงใจ (Key Motivators) สำหรับคนในแต่ละช่วงอายุ” การที่จะตอบคำถามนี้จำเป็นต้องทราบความจริง 4 ประการ คือ

- ทุกช่วงอายุมีความแตกต่าง
- เหตุที่มีความแตกต่างนั้นก็เพราะว่าแต่ละช่วงอายุได้เห็นประสบการณ์ของคนรุ่นก่อนตนเอง ผวนวกกับประสบการณ์ในชีวิตทำงาน ทำให้เขาพัฒนาคุณลักษณะเฉพาะของช่วงวัยตนเองขึ้นมา เป็นเรื่องปกติที่คนวัยหนึ่งจะมองคนวัยก่อนตนในเชิงวิพากษ์วิจารณ์และมีแนวโน้มจะเข้าไปในทางลบ
- ทุกช่วงอายุมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ดังนั้น ฝ่ายบริหารขององค์กรต้องรู้จักดึงจุดแข็งและศักยภาพของคนแต่ละช่วงวัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

<sup>2</sup> พร.สุพงษ์ มาลี

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ 8

- การบริหารกำลังคนสำหรับองค์กรที่มีความแตกต่างในช่วงอายุ จึงต้องให้ความสนใจทั้งในระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ กล่าวคือ การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ มีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้วางแผนพัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเอง (Personalised) ไม่ใช่การอบรมโดยใช้หลักสูตรที่ทำมาเป็นประเพณี (Off the shelf)
- การพัฒนาวิธีการทำงานให้รองรับกำลังคนที่มีความยืดหยุ่น ความท้าทายของงานจะช่วยให้คนวัย x และคนวัย Y ได้แสดงความสามารถในสถานการณ์และในสถานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเคลื่อนย้ายสถานที่ทำงานหรือการเปลี่ยนงานจึงเป็นเรื่องปกติสำหรับคนทั้งสองกลุ่มนี้ ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งก้าวหน้าไปมาก ทำให้วิธีการทำงานของพวกเขามีลักษณะที่ยืดหยุ่นและไร้มิติของเวลาและสถานที่ (Mobile and Virtual)
- การออกแบบและวิเคราะห์งานใหม่ ในอนาคตระบบตำแหน่งงาน จะปรับเปลี่ยนจากการยึดถือคำบรรยายลักษณะงานที่ตายตัวและไม่ยืดหยุ่น ไปสู่การจัดกลุ่มงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีความยืดหยุ่น โดยมีการกำหนดทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบทบาทนั้น ๆ
- การเป็นพี่เลี้ยงให้กับคนที่มีประสบการณ์น้อย คนวัย x นั้นชอบการได้รับการดูแลและต้องการคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งบางครั้งอาจจะมาจากนอกองค์กร เพื่อจะได้เรียนรู้และฝึกทักษะการบริหารคนและการจัดการ แต่คนวัย Y จะเน้นการได้เรียนรู้จากคนที่มีความรู้ที่พวกเขาชื่นชอบและให้ความเคารพ ความแตกต่างดังกล่าวทำให้องค์กรต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะการเป็นพี่เลี้ยงและการให้คำปรึกษาทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- การลงทุนในการพัฒนาภาวะผู้นำและผู้บริหาร ให้มีทักษะการจัดการความขัดแย้ง การสื่อสาร การสร้างอิทธิพลและการจูงใจ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การให้ข้อมูลย้อนกลับและการบริหารผู้ที่มีผลงานไม่ดี
- การสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน องค์กรจะต้องทำความเข้าใจกับคำว่าความยืดหยุ่นในการทำงานให้ถ่องแท้ เพราะคนวัย x และคนวัย Y เชื่อว่าการส่งเสริมความยืดหยุ่นคือความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้บังคับบัญชาต้องยอมให้ใช้วิธีการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยไม่ลงไปยุ่งจุกจิกในเรื่องเล็ก ๆ ไร้สาระ
- การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นความร่วมมือ โดยเน้น “การสร้างความร่วมมือ” โดยผู้บริหารจะต้องฟังให้มากขึ้น พูดให้น้อยลง ชี้นำน้อยลง ปรับตัวได้เร็วและเปลี่ยนแนวความคิดโดยไม่ติดขัดกับของเก่า เนื่องจากคนวัย x และคนวัย Y มีความเห็นว่า การทำงานใน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่งานด้านสังคมสงเคราะห์ ฉบับที่ 8

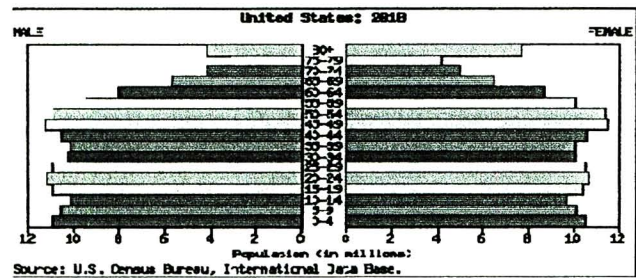
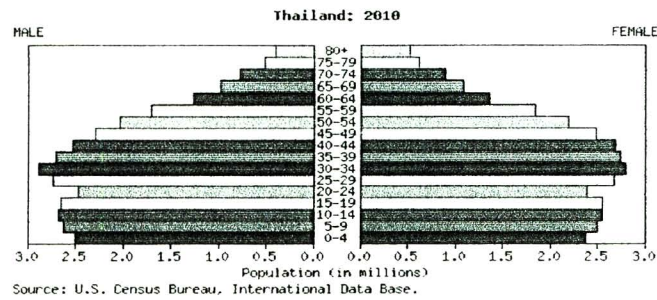
ปัจจุบันและอนาคตเน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การจัดการความแตกต่างของช่วงอายุ จึงเป็นทักษะใหม่ของผู้บริหารและมีอาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

อ้างอิงมาจากหนังสือSheahan, P. (2005) Generation Y, Hardie Grant Books, Prahran, Vic

การแบ่งกลุ่มคนตามช่วงอายุ (Generation)

Baby Boomer Generation : Gen B หมายความว่าอะไร

Generation B, Gen B หรือ Baby Boomer Generation เป็นเป็นช่วงอายุของประชากรกลุ่มหนึ่งในสังคมปัจจุบันที่จัดแบ่งโดยช่วงอายุของประชากรในแต่ละช่วงของสังคมในแต่ละยุคสมัย ซึ่งในปัจจุบันสามารถแบ่งประชากรกลุ่มใหญ่ออกเป็นประมาณ 5 ช่วงอายุ คือ Traditional Generation, Generation B, Generation X, Generation Y และ Generation M จากรายงานทะเบียนราษฎร พบว่าในปี พ.ศ. 2551 มีประชากรไทยอยู่ในกลุ่มอายุ Gen B ประมาณ 13.3 ล้านคน คิดเป็น 21.1% (กระทรวงมหาดไทย, 2551 อ้างถึงใน Marketeer, 2552 : ออนไลน์)



Generation B : Gen B หรือเรียกเต็มคำในภาษาอังกฤษว่า Baby Boomer Generation เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1946 จนถึงปี ค.ศ. 1964 ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีสงครามชาย นับล้านๆ คน ได้ถูกส่งตัวไปรบ ในสงครามโลกครั้งที่สอง บางส่วนที่แม่ไม่ได้ไปแต่ด้วยสภาพสงคราม ก็



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นำจ้างโครงการ เล่มที่ 8

ชะลอการมีบุตรไปก่อน บางส่วนในบางประเทศเมื่อเกิดสงคราม ความเล็ดร่อนจากสงครามทำให้อัตราการเสียชีวิตของทารกมีสูง จนทำให้อัตราการเกิดในช่วงสงครามมีไม่มาก แต่เมื่อสงครามสงบ ทุกสิ่งทุกอย่างเข้าสู่สภาพปกติ บรรดาชายฉกรรจ์กลับจากสงครามมีคู่ครอบครัว จึงทำให้มีปรากฏการณ์เล็กๆ เกิดใหม่มากขึ้น ประเมินกันว่าในอเมริกามีจำนวนเด็กที่เกิดในช่วงระยะเวลาดังกล่าวสูงถึง 78 ล้านคน ในประเทศไทยก็เช่นกัน ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเพิ่มจำนวนประชากร เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาและฟื้นฟูประเทศหลังเหตุการณ์สงคราม ในช่วงหลังสงครามโลกมีอัตราการขยายตัวของประชากรสูงมากจนระดับเกินกว่าปีละ 4.0 ด้วยเหตุผลดังกล่าวการเพิ่มจำนวนประชากรในยุค Baby Boomers จึงมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของโลก และเมื่อใดก็ตามที่คนกลุ่มนี้เคลื่อนตัวไปที่ไหนก็จะส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของพื้นที่นั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศตามไปด้วย จนในระยะหลังจึงได้มีการวางแผนครอบครัวที่ทำให้ประชากรลดลง จนในปัจจุบันมีอัตราการเติบโตของประชากรลดลงจนต่ำกว่าร้อยละ 1.0 ต่อปีในปัจจุบัน

ยุค Baby Boomers นั้นถือกำเนิดทารกขวานใหญ่ที่เริ่มต้นในสหรัฐอเมริกา อันเป็นแหล่งเริ่มต้นที่ทารกแข่งขันเกิด แล้วขยายตัวไปยุโรปและญี่ปุ่นในเวลาต่อมา ประชากรกลุ่ม Baby Boomers ที่โตขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทำให้พีรามิดประชากรเปลี่ยนแปลงตามวัยของคนกลุ่มนี้ด้วย ปรากฏการณ์ทางการตลาดที่เกิดขึ้นในยุคที่ Baby Boomers เติบโตขึ้นมาล้วนเป็นเรื่องราวที่น่าสนใจและเป็นปัจจัยต่อตลาดที่มีหลายเหตุการณ์ นับแต่สินค้าประเภทผ้าอ้อมใช้ครั้งเดียวทั้ง อาหารเด็กอ่อนสำเร็จรูป อาหารเสริม แผนการออม ประกันชีวิต และการศึกษา ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับความต้องการมหาศาลของผู้เป็นพ่อแม่ของประชากรกลุ่มใหญ่นี้ และจนถึงปัจจุบันประชากรกลุ่ม Baby Boomers ก็ยังคงเป็นผู้บริโภคที่กำลังซื้อมหาศาล (จำนง วัฒนเกส, 2542)

พฤติกรรมผู้บริโภคของ GENERATION B : GEN B

ผู้บริโภคกลุ่ม Gen B อายุ 45-63 ปี ปัจจุบัน นักการตลาดในหลายๆ ประเทศมุ่งเป้าเน้นทำการตลาดกับกลุ่ม Gen B เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีขนาดใหญ่ มีกำลังซื้อ มีศักยภาพในการบริโภคสินค้า อีกทั้งเป็นผู้บริโภคที่มีทัศนคติที่ดีต่อการซื้อจ่ายใช้สอยสินค้าเพื่อตัวเอง และบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคกลุ่มนี้หากกำลังทำงานอยู่ก็กำลังสะสมเงินเพื่อใช้ชีวิตในบั้นปลายอย่างมีความสุข สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตามใจปรารถนา หากเลิกทำงานแล้ว ก็เป็นผู้บริโภคที่พร้อมจะซื้อสินค้าตามความต้องการของคน อย่างไรก็ตาม คนรุ่นนี้จึงเป็นคนที่รู้คุณค่าของเงิน ขยันขันแข็งในการทำงาน มุมานะเพื่อสร้างฐานะให้กับครอบครัว ส่วนใหญ่แต่งงานตั้งแต่อายุน้อยมีลูกเร็ว มีความนิยมรับราชการเพราะเชื่อว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี คราสินค้าที่คนกลุ่มนี้คุ้นเคย ก็จะเป็นตราสินค้าดั้งเดิมอย่างธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จักรจักรเกอร์ รถโฟล์กเต่า นมตราหมี เป๊ปซี่สิงห์ เป็นต้น (Dherapol, 2550 : ออนไลน์)

รูปแบบการดำเนินชีวิตของ GENERATION B : GEN B

จากประสบการณ์ด้านต่างๆข้างต้น เมื่อนำประสบการณ์ร่วมสมัยมาบวกกับประสบการณ์การใช้ชีวิต ทำให้ Gen B มีลักษณะโดยรวมคล้ายๆกัน 7 อย่าง เริ่มจาก (โกวิท วงศ์สุรวัฒน์, 2552 : 'ออนไลน์')

1. อนุรักษ์นิยมถึงสมัยใหม่

เนื่องจากกลุ่มคน Gen B เกิดมาในช่วงภาวะภายหลังสงคราม และมีอิทธิพลทางวัฒนธรรมตะวันตกสูง ซึ่งเป็นยุคสมัยที่อยู่ในช่วงภาวะลำบากช่วงหนึ่ง ประชากรกลุ่ม Gen B เติบโตขึ้นมาด้วยการรับรู้ความยากลำบากของพ่อแม่ จึงเป็นคนที่มีชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กติกา อดทน ให้ความสำคัญกับผลงานแม้ว่าจะต้องใช้เวลามากกว่าจะประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังมีแนวคิดที่จะทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว จึงมีความทุ่มเทกับการทำงานและองค์กรมาก รวมไปถึงให้ความสำคัญของครอบครัวลดลงมาจากอาชีพการงาน อีกทั้งคนกลุ่มนี้จะไม่เปลี่ยนงานบ่อยเนื่องจากมีความจงรักภักดีกับองค์กรสูง ทำให้ Gen B มีบุคลิกที่ผสมผสานระหว่างความอนุรักษ์นิยมถึงทันสมัยเอาไว้ในตัวหนักเบาแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่าใครจะผ่านช่วงยุคใดมามากกว่ากัน

2. เชื่อมั่นในตัวเอง

ความเชื่อมั่นในตัวเองของ Gen B มีสาเหตุมาจากการผ่านเหตุการณ์ต่างๆ หลากหลายทั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจตลอดหลายช่วงเวลาที่ผ่านมา ส่งผลให้คนวัย Gen B มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง และสามารถตัดสินใจดำเนินการและวางแผนกระทำการต่างๆ ได้อย่างเด็ดขาดและจริงจัง โดยมีความเชื่อว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้ และกำหนดให้ทุกอย่างเป็นไปได้อย่างที่ต้องการได้อย่างไม่ยากเย็น

3. มีประสบการณ์สูง

จากประสบการณ์การดำเนินชีวิตและการทำงานที่หลากหลายส่งผลให้คน Gen B รู้ดีกว่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์สูง มากกว่าจะคิดว่าตนเองแถมตัวลง ซึ่งความรู้เช่นนี้เองที่ช่วยส่งเสริมให้คน Gen B มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงตามไปด้วย

4. รักครอบครัว

จุดเด่นของคนกลุ่ม Gen B ที่เกิดมาในครอบครัวใหญ่ และเป็นครอบครัวแบบขยายจากยุคสมัยของการมีครอบครัวใหญ่ในอดีตที่มีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้คน Gen B เกิดและเติบโตในครอบครัวขนาดใหญ่ และมีความรู้สึกผูกพันกับการอยู่ร่วมกันกับผู้คนจำนวนมากและเครือญาติ และแม้ในปัจจุบันสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวขนาดเล็กมากขึ้นอีกทั้งมีการแยกย้ายถิ่นที่อยู่ห่างไกลกันกว่าในสมัยก่อน คนกลุ่ม Gen B ก็ยังคงมีความรู้สึกผูกพันและรักครอบครัวอยู่เช่นเดิม

<sup>3</sup> โกวิท วงศ์สุรวัฒน์

5. ต้องการให้ตัวเองดูดี

นอกจากกรีกครอบครัวแล้ว Gen B ยังรักตัวเอง และต้องการดูแลตัวเองให้ดูดีอยู่เสมอ คนในกลุ่มอายุ Gen B จึงมีอีกชื่อว่ากลุ่ม Young at Heart กล่าวคือมีหัวใจที่เป็นหนุ่มเป็นสาวเสมอ โดยมีความพยายามในการดูแลตัวเอง ออกกำลังกาย แต่งกายทะมัดทะเเมง สุขภาพเรียบร้อย และนิยมเข้าสังคมที่เพิ่มความรู้สึกรักใคร่และคุณค่าทางจิตใจให้ตนเอง อาทิ การเข้ากลุ่มออกกำลังกาย การร่วมเป็นผู้ช่วยเหลือสมาคมต่างๆ เป็นต้น

6. ใช้ชีวิตเรียบง่าย

แม้ว่าจะอยู่ในยุคที่ค่อนข้างวุ่นวาย แต่คนกลุ่ม Gen B ก็ชอบใช้ชีวิตที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน กล่าวคือคน Gen B จะชอบดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยเลือกทำกิจกรรมที่ไม่สร้างความยุ่งยากหรือมีกระบวนการซับซ้อนมากนักเพื่อลดเวลาและขั้นตอนต่างๆ ลง

7. ทรงอิทธิพลทางความคิด

เนื่องจากเป็นผู้ที่ผ่านระยะเวลาแต่ละยุคสมัยมาพอสมควร และมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาก่อนข้างหลากหลาย ปัจจุบันประชากรกลุ่ม Gen B จึงกลายเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางความคิดและอยู่เบื้องหลังการตัดสินใจกระทำการต่างๆ ของคน Generation อื่นอยู่เสมอ โดยหากสังเกตให้ดีเราจะพบว่าปัจจุบันคนในกลุ่ม Gen B กลายเป็นผู้ทรงอิทธิพลทางความคิดทั้งในวงการบันเทิง วงการการเมือง หรือวงการธุรกิจและวงการอื่นๆ มากมาย

กล่าวได้ว่า Gen B เป็นผู้บริหาร โลกกลุ่มใหญ่รุ่นอาวุโสที่มีบทบาทค่อนข้างสูงในปัจจุบัน เนื่องจากมีประสบการณ์ชีวิตและการเรียนรู้ทางธุรกิจและอาชีพด้านต่างๆ มากมาย นอกจากนี้ยังเป็นผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจหลักๆ ภายในประเทศมากมาย เนื่องจากอยู่ในกลุ่มอายุการทำงานที่เป็นหลักขององค์กร เป็นหลักในการตัดสินใจและเป็นผู้นำองค์กร อีกทั้งความคิดของคนกลุ่ม Gen B มีอิทธิพลต่อความคิดของคนรุ่นหลัง เนื่องจากเป็นกลุ่มอายุรุ่นผู้ใหญ่ที่เป็น พ่อ แม่ น้ำ อา หรือเจ้านาย ผู้อาวุโส ที่มีประสบการณ์ต่างๆ ทั้งการดำเนินชีวิตและทางธุรกิจ จึงมีอิทธิพลต่อการชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตของ Generation อื่นๆ ที่เด็กกว่า

คนรุ่นใหม่ บริหารอย่างไรให้โดนใจ

เด็กจบใหม่ในปัจจุบันได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภายในองค์กรก็เต็มไปด้วยเด็กจบใหม่ด้วยเช่นกัน เด็กจบใหม่ คือผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานมาก่อน แต่เมื่อต้องมาเข้าทำงานภายในหน่วยงานที่มีทั้งแรงกดดัน รวมทั้งความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่เด็กจบใหม่จะละเลยไม่ได้ จึงจำเป็นต้องมีการสอนงานในระยะแรกๆ อยู่ไม่น้อย ที่จะทำให้เด็กกลุ่มนี้ได้ไขว่ความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเด็กใหม่ไฟแรงกลุ่มนี้ ก็จะเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วตามมาในเวลาเพียงไม่นาน

เมื่อกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้เข้ามาร่วมทำงานภายในองค์กรเป็นจำนวนมากขึ้นแล้ว และได้เริ่มก้าวเข้ามาเป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารตามลำดับ ซึ่งสิ่งที่ต้องรับผิดชอบย่อมมีสูงขึ้นตามไปด้วย ต้องบริหารทั้งเรื่องงาน

ชุดฝึกการประเมินเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

และเรื่องคน โดยเรื่องงานที่ทำนั้นก็มีความสลับซับซ้อนแถมยังต้องทำให้เสร็จเร็วขึ้น ส่วนเรื่องการบริหารคนก็มีหลายเรื่องที่น่าปวดหัว เพราะแต่ละคนมีปัญหาที่ไม่เหมือนกัน แต่ก่อนอื่น เมื่อกลุ่มเด็กรุ่นใหม่ต้องมาเจอกับผู้บริหารรุ่นเก่า (Baby Boomer Generation) ก็จะต้องรู้ดีกว่า ทำไมผู้บริหารไม่ค่อยเข้าใจคนรุ่นใหม่ อย่างเราเขาจะเลย (Generation X, Generation Y) ดังนั้นการเป็นผู้บริหารรุ่นเก่าจะต้องเข้าใจและสามารถบริหารพนักงานรุ่นใหม่ได้อย่างราบรื่นนั้น ไม่ได้ง่ายเลย แต่ก็ไม่ได้ยากอย่างที่คิด หากเราศึกษาและทำความเข้าใจความคาดหวัง ค่านิยม วิถีชีวิต และแรงจูงใจของพนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งพอจะสรุป ได้ดังนี้

- 1. ต้องให้งานที่ท้าทายมีเป้าหมายที่ชัดเจน เพราะ Gen X ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง และชอบแสดงความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์
- 2. ให้มีโอกาสได้ทำงานที่หลากหลาย เพราะคนกลุ่มนี้เป็นคนในยุคลที่สามารถทำงานหลาย ๆ อย่างได้ ในเวลาเดียวกัน มีความกระตือรือร้น และมีความสนใจที่หลากหลาย เช่น อาจโทรศัพท์ในขณะที่ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ไม่ควรมองว่าเป็นคนจืดจาง
- 3. ในการมอบหมายงาน ต้องบอกภาพรวม เหตุผลของงาน และความสำคัญของงานนั้น ๆ ไม่ใช่เพียงแค่บอกว่า ทำอะไร เมื่อไร เพื่อเขาจะได้มีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสำคัญต่องานดังกล่าว

4. การใช้อารมณ์ความรู้สึกกับคนรุ่นใหม่ในการสร้างความผูกพันต่องานมีบทบาทสำคัญ เพราะเขาจะรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ การรับฟัง เพื่อเกิดความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเทพลังให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สนุก มีสีสัน มีชีวิตชีวา ซึ่งในบางครั้งต้องมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทำกิจกรรมที่สนุกสนานร่วมกับผู้บริหารบ้าง

นอกจากนี้ ยังมีผลการสำรวจเพิ่มเติมว่าผู้บริหารที่ Gen Y ขึ้นชื่อนั้น ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ คือ เป็นคนที่เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น เป็นคนจริงจังในงาน และคิดเป็นระบบ ไม่ถือตนว่าเป็นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่สั่งการ แต่ควรมีบทบาทในฐานะเป็นครู เป็นพี่เลี้ยงในการสอนงาน และที่สำคัญต้องเข้าใจและเคารพในวิถีชีวิต ค่านิยม วิถีคิดที่แตกต่างของคนรุ่นใหม่ด้วย

ตัวอย่างแบบทดสอบว่าท่านเป็นผู้บริหารรุ่น Baby Boomer หรือ Gen X หรือ Gen Y ซึ่งการจัดกลุ่มดังกล่าวไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุของท่าน หากขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้ชีวิตของท่านมากกว่า ด้วยการทดลองตอบแบบสำรวจง่าย ๆ ต่อไปนี้

- 1. มี Web Page เป็นของตัวเอง (1 คะแนน)
- 2. สร้าง Web Page ให้คนอื่น (2 คะแนน)
- 3. ติดต่อกับเพื่อน ๆ ผ่าน MSN (1 คะแนน)
- 4. ส่ง SMS ให้เพื่อน (2 คะแนน)
- 5. ค้นหาวิดีโอผ่าน YouTube (1 คะแนน)
- 6. แปลงวิดีโอจากอินเทอร์เน็ต (2 คะแนน)



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ ๙

- 7. จ่ายคำดาวน์โหลดเพลงจากอินเทอร์เน็ต (1 คะแนน)
- 8. รู้วิธีการดาวน์โหลดฟรี (2 คะแนน)
- 9. มี Blog แทนไดอารี่ของคุณ (2 คะแนน)
- 10. สร้าง Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในอาชีพ (1 คะแนน)
- 11. เข้าใช้ใน MySpace อย่างน้อย 5 ครั้ง (1 คะแนน)
- 12. ติดต่อกับเพื่อนผ่าน Facebook (2 คะแนน)
- 13. ใช้อีเมลในการติดต่อกับพ่อแม่ (2 คะแนน)
- 14. ยังเขียนจดหมายถึงพ่อแม่ (1 คะแนน)
- 15. ใช้โทรศัพท์ในการถ่ายรูป (1 คะแนน)
- 16. แลกรูปกับเพื่อนผ่านโทรศัพท์ (2 คะแนน)

หากท่านได้

0-6 คะแนน = Baby Boomer

7-12 คะแนน = Generation X

มากกว่า 12 คะแนน = Generation Y

หลังจากทราบแล้วว่าเราเป็นผู้บริหารรุ่นไหน แต่ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารรุ่นไหน ๆ ก็สามารถบริหารคนรุ่นใหม่ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่ยาก หากเราเข้าใจในค่านิยม และวิถีชีวิตของพวกเขา

Gen-B หมายถึงกลุ่ม Generation Boomer หรือ Baby Boomer Generation ซึ่งมีอายุปัจจุบันในช่วง 40-63 ปี เป็นผู้บริหารที่เกิดภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง หรือมีชีวิตในวัยเด็กเล็กขณะเกิดสงครามโลกครั้งที่สอง ประเมินกันว่าในอเมริกามีจำนวนเด็กที่เกิดในช่วงระยะเวลาดังกล่าวสูงถึง 78 ล้านคน

ผู้บริหารกลุ่มนี้ได้ชื่อว่าเป็น Boomer เพราะถือกำเนิดขึ้นพร้อมๆ กันในปริมาณมากภายหลังสงครามสงบแล้ว ปัจจุบัน นักการตลาดในหลายๆ ประเทศพุ่งเป้าเน้นทำการตลาดกับกลุ่ม Gen-B เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริหารที่มีขนาดใหญ่ มีกำลังซื้อ มีศักยภาพในการบริโภคสินค้า

อีกทั้งเป็นผู้บริโภคที่มีทัศนคติที่ดีต่อการซื้อจ่ายใช้สอย สินค้าเพื่อตัวเอง และบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคกลุ่มนี้หากกำลังทำงานอยู่ก็กำลังสะสมเงินเพื่อใช้ชีวิตในบั้นปลายอย่างมีความสุข สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตามใจปรารถนา หากเลิกทำงานแล้ว ก็เป็นผู้บริโภคที่พร้อมจะซื้อสินค้าตามความต้องการของตน

อย่างไรก็ตาม คนรุ่นนี้จึงเป็นคนที่ผู้ดูแลค่าของเงิน บำนาญ มุมานะเพื่อสร้างฐานะให้กับครอบครัว

<sup>๑</sup> จารุพันธ์ อธิอาวัชกุล

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

แต่งงานตั้งแต่อายุน้อยมีลูกเร็ว มักนิยมรับราชการ เพราะเชื่อว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี  
เบรนต์ที่คนกลุ่มนี้คุ้นเคย ก็จะเป็นเบรนต์ดั้งเดิมอย่างธนาคารออมสิน, ธนาคารกรุงไทย, ตู้เย็นอีอี, จักรชิงเกอร์, รถโฟล์กคาร์ท, นมตราหมี่, เบียร์สิงห์ หรือผงซักฟอกแพ็บ เป็นต้น

**Gen-X** หมายถึง **Generation X** หรือ **X Generation** ซึ่งมีอายุปัจจุบันในช่วง 34-39 ปี บางตำรา อาจะกำหนดช่วงอายุของ Gen-X ไว้ต่ำถึงผู้ที่มีอายุ 26 ปี ในประเทศไทยเองก็เคยแบ่งกลุ่ม Generation X ออกมาเป็นกลุ่มย่อย แล้วเรียกว่า Yuppies

Yuppies เป็นกลุ่มคนหนุ่มสาวสมัยนั้นที่มีรายได้สูง มีกำลังซื้อสินค้าเบรนต์เนมดัง ๆ เป็นห่วงเป็นใยในเรื่องของภาพลักษณ์ กล้าที่จะใช้จ่ายฟุ่มเฟือย หลายคนนิยมใช้บัตรเครดิต ใช้นาฬิกาโรเล็กซ์ แวนเรย์ แบน รถมอเตอร์ไซด์บิ๊ก เครื่องใช้ไฟฟ้าไซเบอร์ หรือกระแจะคิม Johnnie Walker Black Label

อย่างไรก็ดี Gen-X เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่อาจจะเป็ลูกหรือหลานของ Gen-B เป็นผู้ที่เกิดมาพร้อมกับความสับสนในชีวิต หลายๆ คนที่เป็น Gen-X เคยผ่านชีวิตด้วยอุปสาชน เคยมีอิสระในการดำรงชีวิต แต่เมื่อวันเวลาผ่านไปก็เริ่มทำงานอย่างจริงจัง แต่มีอิสระ เนื่องจากสภาพโดยรวมของเศรษฐกิจดีกว่าสมัยที่ Gen-B อยู่ในวัยทำงาน จึงทำให้ Gen-X สามารถเลือกงานได้มากกว่า สามารถตั้งเงื่อนไขให้แก่ที่ทำงานได้ว่าตนเองต้องการทำงานแบบใด เมื่อไร และอย่างไร

สภาพความเป็นอยู่ของ Gen-X เมื่อเปรียบกับ Gen-B ในขณะที่มีอายุเท่ากันจึงต่างกันมาก Gen-B ทำงานในลักษณะคันธรน ใช้แรงงาน รายได้น้อย และมักจะทำงานคนเดียว ในขณะที่ Gen-X ทำงานในลักษณะใช้ความคิด สมาชิกหลักในครอบครัวทำงานทั้งสองคน รายได้ดีทั้งคู่ ใช้ชีวิตแบบคนทันสมัย และหลายๆ คนเป็นหัวหน้างานของ Gen-B ที่อายุนมากกว่า ประสบการณ์มากกว่า แต่การศึกษาต่ำกว่า

**Gen-Y** หมายถึง **Y-Generation** หรือ **Why Generation** เป็นผู้ที่เกิดมาพร้อมกับความสงสัยในความคิดทางความคิดของ Gen-B ที่อาจจะเป็ญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว และ Gen-X ซึ่งอาจจะเป็นผู้ให้กำเนิด ในขณะที่สมาชิก Gen-B ในบ้านอาจจะเรียกร้องให้ Gen-Y ทำตัวอยู่ในกรอบ แต่สมาชิกที่เป็น Gen-X กลับกระตุ้นให้ Gen-Y เป็นตัวของตัวเอง และท้าทายสิ่งที่เป็อยู่เดิม Gen-Y จึงมักจะสับสน แต่ก็มีความต้องการที่จะสำเร็จในทุกอย่างทีสนใจอย่างรวดเร็วว่า Gen-B และ Gen-X

โดยทั่วไปแล้ว Gen-Y เป็นผู้บริโภคที่ใจร้อน ต้องการเห็นผลสำเร็จทุกอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเชื่อในศักยภาพของตนเอง และเชื่อว่ามีความพร้อมด้านฐานะทางการเงินที่มักจะได้รับการสนับสนุนจาก Gen-X ซึ่งมีรายได้ดี

คน Gen-Y เชื่อว่าการประสบความสำเร็จในชีวิตจะเกิดขึ้นต้องทำงานหนัก ทำให้มีการแต่งงานช้าลง ไม่ถึง 30 ไม่แต่ง ถ้ามีแฟนแล้วแฟนมีอุปสรรคกับงาน ก็เลิกกับแฟน เลือกงาน คนกลุ่มนี้มักเปลี่ยนงานบ่อย มีการบริหารเงินจากเครื่องมือต่าง ๆ คนกลุ่มนี้จึงมีเครดิตการ์ดมากกว่า 1 ใบ มีการใช้บริการประเภท Personal Credit มากขึ้น

**Gen-M** หรือ **Millennial Generation** หมายถึงกลุ่มผู้บริโภครุ่นเยาว์ ซึ่งมีอายุปัจจุบันในช่วง 18-24 ปี บางตำราอาจจะครอบคลุมอายุต่ำกว่า 18 ปี บ้างก็เรียกคนกลุ่มนี้ว่า”เด็กแนว”



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ ๘

ผู้บริโภคลูกสุนัขนี้เป็นผู้บริโภคที่เกิเตมาและได้รับการดูแลเสมือนเป็น 'ไขในหิน (The Precious)' ผู้ปกครองทุกคนในครอบครัวซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มอื่นๆ ได้แต่พรีาสอนและดูแลเพื่อไม่ให้สมาชิกในกลุ่มนี้ต้องตกอยู่อำนาจของสิ่งชั่วร้าย และช่วยกันซึ่งไม่เคยมีมาก่อนในอดีต อาทิ ยาเสพติด รายการทีวีมอมเมา บุหรี่ สุรา รายการบันเทิงชั่วร้าย พหุติกรรมก้าวร้าว การคิดเชื้อเอดส์ การตั้งครรภในวัยไม่สมควร เป็นต้น

Gen-M จัดได้ว่าเป็นผู้บริโภคแห่งความหวัง (Generation of Hope) ที่ผู้ใหญ่ในหวังว่าจะมีชีวิตอยู่และแก้ไขความผิดพลาดที่ตนเคยทำ ้าในอดีต คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ไม่ชอบเป็นลูกจ้าง มีความต้องการเป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็ก มีความอิสระในตัวเองค่อนข้างสูง มีแนวทางเป็นของตัวเองชัดเจน ไม่เหมือนใคร และไม่ยอมให้ใครเหมือน ชอบดู Channel V, MTV

พหุติกรรมเด่นของ Gen-Y

ไม่เกรงกลัวการเปลี่ยนแปลง กลับรู้สึกท้าทายและโยเยหา ทั้งมองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในแง่บวก (Change is Good)

GENERATION Y หรือ GEN-Y

เป็นกลุ่มประชากรที่นักการตลาดทั่วโลกคาดว่าจะมีอิทธิพลสูงในโลกปัจจุบัน Gen-Y ไม่ได้เป็นเด็กที่ไม่ประสีประสาอีกต่อไป พวกเขาจะเติบโตมีหน้าที่การงานที่ดี มีกำลังทรัพย์ ไม่แปลกที่วันนี้เขากลายเป็น Great Generation ไปแล้ว

คนรุ่นนี้มีศักยภาพสูงมากในการเรียนรู้ มากกว่าคนรุ่นใดๆที่ผ่านมา Gen-Y มีพลังมาก และมักคิดนอกกรอบ เขาอาจมีความคิดที่แปลกแหวกแนว ชนิดที่คุณไม่เคยนึกฝันไปถึง ความสามารถของ Generation Y ไม่ว่าจะเป็นในด้าน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ล้วนเป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกยุคไร้พรมแดน Generation Y ส่วนใหญ่มักมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

จะเห็นเด็ก Gen Y สมัครเข้ารายการ Reality Show ทั้งหลาย อย่าง Academy Fantasy...The Star... เด็กเหล่านี้กล้าแสดงออก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวพวกเขาไม่แคร์คำวิจารณ์ พวกเขาเชื่อมั่นในใจมาเกินร้อย หากให้ Gen Y มีโอกาสรับผิดชอบอย่างแท้จริง เขาจะพัฒนาตัวเองได้อย่างรวดเร็ว เพราะนอกจากจะมีศักยภาพในการคิดและการทำงานแล้ว พวกเขายังมีศักยภาพในด้านนวัตกรรม มีความกระตือรือร้น และมีมุมมองที่แปลกใหม่

เมื่อเข้าใจบุคลิกภาพของผู้บริโภคแต่ละ Generation แล้ว เคยสงสัยหรือไม่ว่า ตัวตนของคนเหล่านี้เป็นอย่างไร และ 'Thumb Generation' Thumb Generation (ธัมบ์ เจเนอเรชัน) หรืออาจแปลเป็นไทยได้ว่า "คนรุ่นหัวแม่มือ" หรือ "ยุคพันธุ์หัวแม่โป้ง" เป็นคำที่ใช้เรียกกลุ่มคนรุ่นใหม่ในหลายประเทศทั่วโลก อันเป็นผลจากการที่พวกเขาเหล่านั้นมี "หัวแม่มือ" เป็นปัจจัยสำคัญต่อบทบาทการใช้ชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้เทคโนโลยี

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

ในต่างประเทศมีการพูดถึง Thumb Generation มาหลายปีแล้ว โดยเป็นคำที่ถูกใช้เรียกกลุ่มคนรุ่นที่อายุต่ำกว่า 25 ปีลงไป ที่ใช้หัวแม่มือในการส่งข้อความผ่านมือถือหรือเล่นเกม จากการวิจัยของดร.เซตี แพลลันท์ ผู้ก่อตั้ง Cybematic Culture Research Unit มหาวิทยาลัยออร์วิค หนึ่งในสถาบันวิจัยที่ดีที่สุดในประเทศอังกฤษ สํารวจพบว่าคนรุ่นใหม่ได้ใช้นิ้วหัวแม่มือในรูปแบบที่ต่างจากเดิม โดยสิ้นเชิง ลักษณะเฉพาะที่น่าสนใจคือคนรุ่นนี้จะใช้หัวแม่มือโดยสัญชาตญาณ ในกิจกรรมที่เราส่วนมากมักจะใช้นิ้วชี้ Gen Y หรือคนที่มียายุ 20 ปีขึ้นไป กำลังเริ่มเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน แต่พวกเขาเป็นพนักงานที่แปลกแตกต่างไปจากพนักงานทั้งหมดเท่าที่โลกเคยมีมา

Generation Y หรือคนที่เกิดระหว่างปี 1977-1995 ซึ่งบางส่วนเติบโตจนเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน กำลังรุกเข้าสู่บริษัททั่วสหรัฐฯ แต่พวกเขาเป็นพนักงานที่แตกต่างไปจากพนักงานรุ่นก่อนๆ ในหลายด้าน นับตั้งแต่การเลี้ยงดูไปจนถึงโลกทัศน์ พวกเขาเฉยเมย นำรําคาญ ทะเยอทะยาน เรียกเรื่อง และตั้งคำถามกับทุกสิ่ง หากไม่มีเหตุผลดีพอ อย่างหวังว่า Gen Y จะยอมเสียเวลาเดินทางไปทำงานนอกเวลาหรือยอมทำงานดึก ความภักดีต่อบริษัทของ Gen Y จะอยู่ในอันดับท้ายสุด ในรายการสิ่งที่ให้พวกเขาให้ความสำคัญ ซึ่งเริ่มตั้งแต่ครอบครัว เพื่อน สังคม เพื่อนร่วมงาน และตัวของพวกเขาเอง

แต่โลกธุรกิจก็ไม่มีทางเลือก นอกจากจะต้องปรับขนดต้อนรับพวกเขา เพราะคนรุ่นพ่อแม่ของ Gen Y คือรุ่น baby boom หรือคนที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กำลังทยอยเกษียณอายุ โดยจะมี Baby Boom ราว 64 ล้านคนในสหรัฐฯ ที่จะเกษียณอายุในปลายทศวรรษนี้ และถึงแม้โลกธุรกิจจะไม่ต้อนรับพวกเขา พวกเขา ก็แค่กลับไปอยู่บ้านกับพ่อแม่ ซึ่งดูเต็มใจจะต้อนรับพวกเขากลับบ้านโดยไม่คิดจะคู่คู้ว่ากล่าวแม่แต่คำเดียว

Gen Y เป็นคนที่หมกมุ่นอยู่กับตัวเอง คิดเพื่อน ชอบทำอะไรๆ อย่างพร้อมกัน เสียขงดัง มองโลกในแง่ดี และมีรอยเงาในร่างกายมากกว่า 1 แห่ง ซึ่งเป็นผลมาจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ Baby Boom ของพวกเขา ผู้เชี่ยวชาญการวิจัยลักษณะของคนแต่ละรุ่นชี้ว่า Gen Y ซึ่งกำลังเข้าสู่วัยทำงาน นับเป็นคนวัยทำงานที่ได้รับการเลี้ยงดูจากพ่อแม่อย่างดีที่สุดที่สุดในประวัติศาสตร์ของโลก และขณะเดียวกัน ก็กำลังจะเป็นคนวัยทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในประวัติศาสตร์ของโลกเช่นกัน

Gen Y อย่างก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน ด้วยข้อมูลความรู้ที่อัดแน่นอยู่ในหัว มากกว่าที่คนวัยยี่สิบรุ่นก่อนหน้าพวกเขาทุกรุ่นเคยมีมา และยังพร้อมมูลด้วยข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าเพียงปลายนิ้วสัมผัสในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ พวกเขายังมีความคาดหวังที่สูงยิ่ง แต่สิ่งที่พวกเขาคาดหวังสูงสุดและเป็นสิ่งแรก คือตัวของพวกเขาเอง

#### บุคลิกลักษณะและโลกทัศน์ของ GEN Y

ข้อมูลจากสำนักสำมะโนประชากรสหรัฐฯระบุว่า Gen Y มีจำนวน 79.8 ล้านคน ซึ่งมากกว่าคนรุ่น Baby Boom รุ่นพ่อแม่ของพวกเขา ที่มีจำนวน 78.5 ล้านคน การจะให้คำจำกัดความ Gen Y เป็นเรื่องยาก อย่างไรก็ตาม Gen Y มีลักษณะผิดแผกแตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้าพวกเขาอย่างเห็นได้ชัด

ในขณะที่คนรุ่นก่อนหน้า Gen Y ต่างทุกข์ทรมานกับปัญหาความอ้วน แต่ Gen Y ชอบไปฟิตเนส

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่นายจ้างต้องการ เล่มที่ 8

Joshua Butler นักบัญชีที่เป็นนักเพาะกายในขณะเดียวกัน เขาสูง 6 ฟุต 2 นิ้วหนัก 230 ปอนด์ ด้วยวัย 22 ปี และการศึกษาจาก Howard University เขาได้เข้าทำงานในบริษัทบัญชียักษ์ใหญ่อย่าง KPMG ซึ่งยอมให้เขาเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน เพื่อจัดการเวลาสำหรับฝึกเพาะกาย เพื่อจะเข้าร่วมแข่งขันเพาะกาย เขายังเป็นนักกีฬาเทนนิสของบริษัท และบริษัทยังยอมให้เขาย้ายไปยังนิวยอร์กตามที่เขาต้องการ

ผลสำรวจคนรุ่น Gen Y ในสหรัฐฯ พบว่า มากกว่า 1 ใน 3 ของคนอายุ 18-25 ปี ต่างนิยมมีรอยสัก และ 30% ของคนวัยดังกล่าว มีรอยเจาะในร่างกายมากกว่า 1 แห่ง แต่เครื่องประดับที่สำคัญที่สุดสำหรับ Gen Y ซึ่งเกิดมาในยุคที่โลกไร้รอยเทคโนโลยี คือ ข้าวของเครื่องใช้ไอเทคทั้งหลาย iPod, BlackBerry, Laptop ซึ่งเปรียบเสมือนแขนขาที่ Gen Y ขาดไม่ได้

ในการทำงาน Gen Y ดูเหมือนจะเรียกร้องสูงและรักษาสีทึบอย่างเต็มที่ แต่พวกเขาไม่ใช่คนหิบนโยบาย เมื่ออาจจะดูเหมือนเป็นเช่นนั้น แต่ความจริง พวกเขาเพียงแต่ชอบเรียกร้องขอมิติดี ที่จะคอยช่วยเหลือเกื้อหนุนพวกเขาในการทำงาน รวมทั้งต้องการคนที่คอยให้กำลังใจอีกนิดหน่อย ในการจะลงมือทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่านั้นเอง สำหรับ Gen Y บางคนแล้ว นิยามคำว่า “จริยธรรมการทำงาน” จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่

และยังมีนิยามอีกหลายอย่างที่ Gen Y เปลี่ยนมันเสียใหม่ พวกเขาไม่แบ่งแยกเพศและเชื้อชาติ ผู้หญิงสามารถกีฬาและเล่นวิดีโอเกมเหมือนผู้ชาย Gen Y โค้ชขึ้นมาพร้อมกับการบริโภคสื่ออย่างกว้างขวาง ทำให้พวกเขาคุ้นชินและยอมรับความหลากหลาย

Gen Y เติบโตมาโดยถูกปลูกฝังว่า พวกเขาจะเป็นอะไรก็ได้ที่อยากเป็น อย่างไรก็ตาม โลกทัศน์ของ Gen Y สั่นสะเทือน หลังจากเกิดเหตุสะเทือนขวัญที่โรงเรียนมัธยม Columbine ซึ่งเด็กนักเรียนใช้ปืนยิงกราดสังหารเพื่อนนักเรียนด้วยกัน และเหตุวินาศกรรมช็อกโลกซึ่งผู้ก่อการร้ายถล่มตึกเวิลด์เทรด ที่เรียกว่าเหตุการณ์ 11 กันยายน

เหตุสะเทือนขวัญทั้งสอง เป็นภัยคุกคามที่ร้ายแรงและจริงจัง เกินกว่าภัยคุกคามจากอาวุธนิวเคลียร์ในสมัยพ่อแม่ของพวกเขา Gen Y รู้ดีกว่า ภัยคุกคามในยุคของพวกเขา สามารถจะเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ กับใครก็ได้ และไม่มีทางที่จะคาดการณ์ได้ เมื่อบวกกับข่าวร้ายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นไม่เว้นแต่ละวัน ก็ไม่มีสิ่งใดเลยที่จะเป็นหลักประกันให้แก่ Gen Y ได้ว่า ชีวิตในวันพรุ่งนี้จะมีความสุขหรือปลอดภัย Gen Y จึงตัดสินใจที่จะใช้ชีวิตอย่างมีความสุขที่สุดและดีที่สุดเสียแต่วันนี้

คิดพ่อแม่

Gen Y เติบโตขึ้นจากการเลี้ยงดูของ Baby Boom พ่อแม่ของพวกเขา ซึ่งตั้งใจจะเลี้ยงดูพวกเขาอย่างตรงข้ามกับที่ตัวเองเคยได้รับมาในวัยเด็ก Gen Y จึงเป็นลูกที่ได้รับการทะนุถนอมเอาใจจากพ่อแม่มาตั้งแต่เกิด เมื่อบวกกับความไร้รอยของพ่อแม่ในยุคทศวรรษ 1980-1990 และการที่พ่อแม่รู้สึกผิด ที่ทำงานนอกบ้านทิ้งลูก จนมีเวลาอยู่ใกล้ลูกน้อยลง จึงขาดความรู้สึกลึกซึ้งนั้น ด้วยการให้ทุกสิ่งทุกอย่างแก่ลูก Gen Y ไม่เพียงแต่ได้ทุกอย่างจากพ่อแม่อย่างที่ตัวเองต้องการ แต่พวกเขายังเป็นศูนย์กลางในชีวิตของพ่อแม่

Gen Y จึงมีความภาคภูมิใจในตัวเองสูง ไม่เคยถูกพ่อแม่ตีหรือดุว่ากล่าว ไม่ว่าพวกเขาจะซุกหรือแสดงความคิดเห็นใดๆ ก็จะได้รับความรักชื่นชมยินดีเสมอ Gen Y เป็นเด็กที่เรียนหนัก และเติบโตเป็นวัยรุ่นที่



ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นางช้างห้องกร เล่มที่ 8

ทะเยอทะยานสูง เป้าหมายคือ เข้ามหาวิทยาลัยดีๆ ซึ่งจะทำให้ได้งานดีๆ และมีชีวิตที่ดี

แต่เมื่อ Gen Y รุ่นแรกเรียนจบมหาวิทยาลัยในช่วงปลายทศวรรษ 1990 Gen Y จำนวนมากกลับพบว่า พวกเขาได้เรียนรู้มากพอเกี่ยวกับความมานะบากบั่นหรือการเสียสละไม่ ทำให้ Gen Y จำนวนมากหวนกลับไปสู่สถานที่ที่พวกเขาเชื่อว่าปลอดภัยที่สุด นั่นคือบ้าน

ผลสำรวจบัณฑิตในอเมริกาที่จบระหว่างปี 2000-2006 พบว่า 58% ย้ายออกจากบ้านของพ่อแม่หลังจบมหาวิทยาลัยแต่มีถึง 32% ที่ยังอยู่กับพ่อแม่มากกว่า 1 ปี และแม้แต่บัณฑิตที่ย้ายออกจากบ้านพ่อแม่ไปแล้วแต่ผลสำรวจก็ยังพบว่า 73% ของคนอายุ 18-25 ปี ยังได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากพ่อแม่ และ 64% ยังต้องให้พ่อแม่มีอิทธิพลในเรื่องอื่นๆ แม้ Sheryl Walker วัย 24 ปี จะได้งานดีๆ ที่ PricewaterhouseCoopers แต่ก็ยังคงอาศัยอยู่กับพ่อแม่ ซึ่งเธอบอกว่า พ่อแม่มีความสุขที่เธอยังอาศัยอยู่กับพวกท่าน

คนอายุ 20 ปีขึ้นไปยังคิดถึงตัวเองในวัย 20 แตกต่างไปจากคนวัยเดียวกันรุ่นก่อนๆ พวกเขารู้สึกว่าตัวเองยังไม่เป็นผู้ใหญ่พอ เปลี่ยนแปลงง่าย ไม่ชอบถูกผูกมัด และยังไม่เป็นหลักเป็นฐาน ข้อมูลหนึ่งที่ยืนยันความคิดว่าตัวเองยังไม่เป็นผู้ใหญ่พอของ Gen Y คือ การที่อายุเฉลี่ยของหนุ่มสาวที่แต่งงานในปี 1960 ซึ่งผู้หญิงอยู่ที่อายุ 20 และผู้ชายอยู่ที่อายุ 23 เพิ่มขึ้นเป็นผู้หญิงอายุ 26 และผู้ชายอายุ 28 ในปัจจุบัน ซึ่งในแง่สังคมวิทยาแล้ว นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่มาก

การที่พ่อแม่ยังคงมีบทบาทอย่างสูงในชีวิตวัยเกิน 20 ของ Gen Y และการที่พวกเขาสามารถกลับไปอยู่บ้านได้ทุกเมื่อ โดยที่พ่อแม่ไม่เคยว่าอะไร ทำให้ Gen Y มักมีปัญหามโนในการตัดสินใจ แม้ Gen Y จะมีความมุ่งมั่นอย่างมากที่จะประสบความสำเร็จ แต่วิธีการที่พวกเขาถูกเลี้ยงดูมา ซึ่งปลูกฝังความรู้สึกว่าพวกเขาเป็นคนพิเศษ เป็นสิ่งที่ขัดแย้งอย่างสิ้นเชิงกับแนวคิดของบริษัท

**วิธีดึงดูดใจ Gen Y**

Katie Connolly นักกฎหมายสาววัย 28 ปี ผู้มีดีกรีจากมหาวิทยาลัย Minnesota Law School ยอมเปลี่ยนงานใหม่ที่ได้เงินเดือนน้อยกว่ายอมออกจากบริษัทกฎหมายเก่าแก่อายุ 150 ปี ไปทำงานในบริษัทกฎหมายที่เล็กกว่าเพียงเพื่อจะได้มีหน้าตาอยู่ข้างโต๊ะทำงาน และแต่งตัวตามสบายมาทำงาน ทั้งยังได้รับโอกาสว่าความเป็นครั้งแรก

แม้ Gen Y จะให้ความสำคัญกับเรื่องเงินเป็นอย่างมาก และไม่ถูกใครหลอกง่ายๆ ในเรื่องนี้ เพราะไม่ใช่เรื่องยากสำหรับพวกเขา ที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บริษัทใหญ่ๆ เสนอให้พนักงาน แต่นอกจากเรื่องเงินแล้ว Gen Y ยังสนใจบริษัทที่มีวิสัยทัศน์ และมองหาคุณค่าที่พวกเขาสามารถจะยึดถือร่วมกับบริษัทได้ เช่น การให้ความสำคัญกลุ่มเพื่อน การบริหารที่ไม่มีพิธีรีตองหรือออกคำสั่งมากเกินไป บริษัทที่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน จะสามารถดึงดูดใจ Gen Y ได้แน่นอน แม้ Gen Y จะยอมทำงาน 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ถ้าจำเป็น แต่พวกเขาจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่พอใจ แลกกับการที่ต้องยอมสูญเสียเวลาพักผ่อนอันมีค่าไป และไม่ต้องถามว่ามีชีวิตที่ดีต้องทำงานหนักไปตลอดชีวิต

บริษัทยักษ์ใหญ่หลายแห่งปรับเปลี่ยนวิธีการรับสมัครงานให้เข้ากับคนยุค Gen Y ซึ่งคุ้นเคยกับ Flash Drive และการรับส่งข้อความ แทนที่จะเป็น โบรชัวร์แบบเก่า บางบริษัทถึงกับเปิดรับสมัครงานในเว็บ Facebook ขอดิฉันของนักศึกษาในสหรัฐฯ แต่เหนืออื่นใด ภูมิจึงสำคัญที่สามารถดึงดูด Gen Y ให้เข้าไป

ทำงานได้อย่างแน่นอน อาชีพที่ที่บ้าน หากสามารถจูงใจพ่อแม่ของ Gen Y ได้สำเร็จ ก็เกือบจะแน่นอนว่า จะได้ลูกของพวกเขาเข้าไปทำงานด้วย บริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง Merrill Lynch ถึงกับจัดงานวันพบพ่อแม่ของพนักงานใหม่ เพื่อพาพ่อแม่เยี่ยมชมการทำงานของบริษัท

**รักษา GEN Y ให้อยู่กับบริษัท**

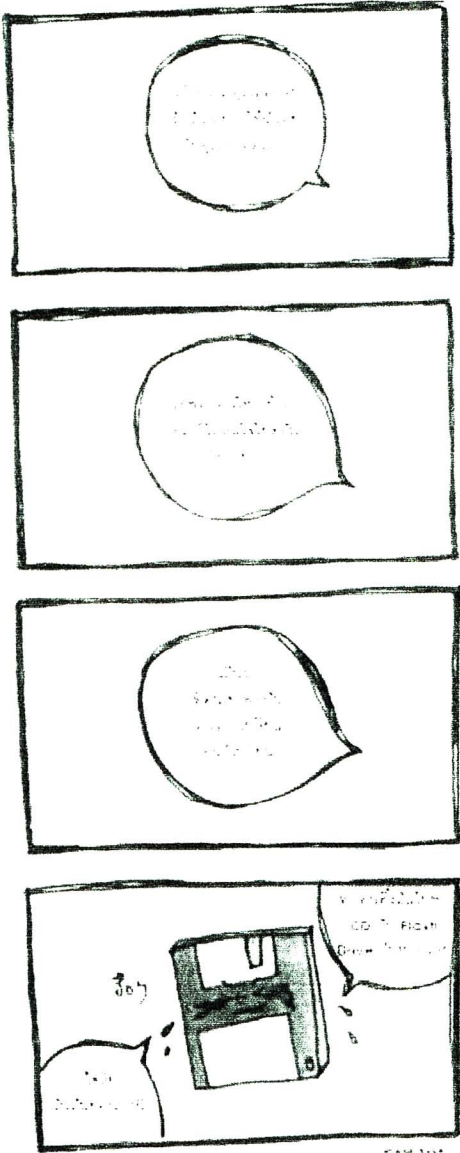
สิ่งที่หลายคนมักเพิกเฉยไม่ให้เห็นงานในอดีตคือการที่ต้องเลี้ยงดูครอบครัวและการผ่อนบ้าน ไม่ใช่สิ่งที่สามารถจะผูกมัด Gen Y ในวันนี้ ได้อีกต่อไป การดึงดูด Gen Y ให้มาทำงานกับบริษัทที่ยากแล้วแต่การจะรักษาพวกเขาให้ทำงานกับบริษัทได้เพียงแห่งเดียวไปนานๆ ยากยิ่งกว่ากฎแห่งการใช้ชีวิตอยู่กับที่พ่อแม่ของ Gen Y ใช้ในการเลี้ยงดูพวกเขาจนเติบโต นั่นคือ ให้ความรัก ให้กำลังใจ และให้รางวัลซึ่งในบริบทของบริษัทก็คือการมีกลุ่มคนที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลการทำงานของ Gen Y การมีพี่เลี้ยง การมอบหมายงานที่ท้าทายไม่น่าเบื่อ และการแสดงความชื่นชมยินดีในความสำเร็จของ Gen Y ความภักดีของ Gen Y ขึ้นอยู่กับความเหนียวแน่นของความสัมพันธ์ ที่พวกเขามีต่อผู้บริหารที่อยู่เหนือพวกเขาโดยตรง ซึ่งจะต้องทำให้ Gen Y รู้สึกว่า ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหาร โดยอาจเริ่มจากสิ่งเล็กๆ น้อยๆ อย่างเช่นนามบัตร ซึ่งจะทำให้ Gen Y รู้สึกตัวเองมีค่าการให้เขาได้มีส่วนร่วมการประชุมระดับบริหารมาเป็นครั้งคราววันเกิดและวันเริ่มงานวันแรกของ Gen Y เป็นสิ่งที่ละลืมไม่ได้ ตัวอย่างเช่น Johnny Cooper นักออกแบบเสื้อชั้นของ J.C. Penney คำนวณวัย 23 ปี เขาประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว โดยมีบทบาทในการปรับปรุงไลน์ชุดว่ายน้ำบุรุษและยังได้ดูแลโครงการระดมทุน โครงการสำคัญของบริษัท หลังจากที่เขาเสนอความคิดนี้ต่อผู้บริหารผ่านทางอีเมลอีกตัวอย่างหนึ่งคือ KPMG ซึ่งจัดให้พนักงานใหม่มีพี่เลี้ยงและมีเว็บไซต์ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้นกว่าปกติ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมด้านสังคมของพนักงานใหม่ เพื่อให้เขามีกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในสิ่งเดียวกันนอกจากนี้ ยังมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมในต่างประเทศทั้งหมดนี้ทำให้บริษัทยักษ์ใหญ่แห่งนี้ลดอัตราการพนักงานลาออกจาก 25% ในปี 2002 เหลือ 18% ในปีนี้ที่แล้ว การจะพัฒนา Gen Y ต้องเข้าใจว่าคนรุ่นนี้มีศักยภาพสูงมากในการทำงานและการเรียนรู้มากกว่าคนรุ่นใดๆ ที่ผ่านม Gen Y มีพลังมากและมักคิดนอกกรอบเขาอาจมีความคิดที่แปลกแหวกแนวชนิดที่คุณไม่เคยนึกฝันไปถึง Gen Y ไม่ต้องการมีชีวิตการทำงานแบบเดียวกับคนรุ่นก่อนๆ ที่มีความภักดีกับบริษัท ดังนั้น นอกจากบริษัทจะต้องสร้างเครื่องมือที่จะรักษา Gen Y ให้อยู่กับบริษัทไปนานๆ แล้ว ยังจะต้องหาวิธีที่รวดเร็วขึ้น ในการพัฒนาทักษะของ Gen Y และให้โอกาสที่ดีกว่าแก่พวกเขา หากให้ Gen Y มีโอกาสรับผิดชอบอย่างแท้จริง เขาจะพัฒนาตัวเองได้อย่างรวดเร็ว เพราะนอกจากจะมีศักยภาพในการคิดและทำงานแล้ว พวกเขายังมีศักยภาพในด้านนวัตกรรม มีความกระตือรือร้น และมีมุมมองที่แปลกใหม่ แต่บุคลิกลักษณะที่สำคัญที่สุดของ Gen Y ซึ่งทำให้คนรุ่นนี้แตกต่างไปจากคนวัยเดียวกับพวกเขาทั้งหมดที่ผ่านมา อาจเป็นความเชื่อมั่นและการกล้าพูดกล้าทำโดยที่ไม่มีความรู้สึกผิดไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งตัวด้วยแฟชั่นที่อาจดูสมูม่อนบ้าง บอจ การเอาแต่ใจตัวเอง และการทำตามความต้องการของตัวเองทุกอย่าง ไม่เว้นแม้แต่เรื่องงาน เพราะ Gen Y จะคิดว่าตัวเองพิเศษ และจะคาดหวังเสมอว่า จะต้องไม่มีใครสักคนพ่อแม่ พี่น้องหรือหัวหน้างาน ที่จะช่วยพวกเขาให้ทำในสิ่งที่ต้องการได้สำเร็จอยู่เสมอ<sup>5</sup>

<sup>5</sup> เสาวณีย์ พิสิษฐนุสรณ์



ชุดสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษา

เอกสารที่ ๑



ไฟล์

บทที่ 9  
โซเชียลเน็ตเวิร์ค

เนื้อหา

- 1. การเข้าใช้เฟสบุ๊ค
- 2. การเข้าใช้ทวิตเตอร์
- 3. การใช้ Social Network ด้วยการตระหนักรู้
- 4. สมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่าย

วัตถุประสงค์

- 1. มีความรู้เรื่องโซเชียลเน็ตเวิร์ค
- 2. สามารถเข้าใช้โปรแกรมโซเชียลเน็ตเวิร์ค
- 3. มีความตระหนักรู้ถึงประโยชน์และโทษของโซเชียลเน็ตเวิร์ค

เมื่อ "อินเทอร์เน็ต" กลายเป็นสิ่งที่เลื่องไม่ได้อำหรับโลกปัจจุบัน ด้วยประโยชน์ในการติดต่อและเชื่อมโยงข้อมูลทั่วโลก จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่อินเทอร์เน็ตจะถูกใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่ผิด ขณะเดียวกัน ยังทำให้เกิดกระแส "โซเชียลเน็ตเวิร์ค" (Social Network) ทั้ง ไฮไฟว์ (Hi5), มายสเปซ (MySpace), เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter) และมัลติพลาย (Multiply) ทำให้สังคมออนไลน์ดังกล่าวได้รับความนิยมไปทั่วทุกมุมโลก

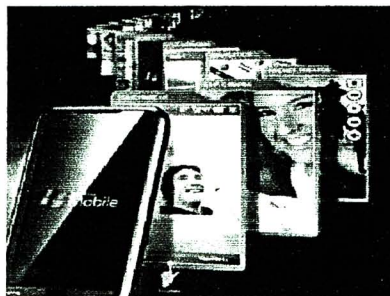
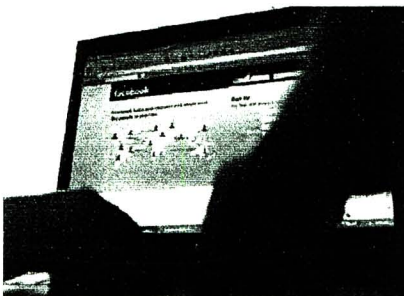
แต่สังคมออนไลน์ที่โดดเด่นและได้รับความนิยมเป็นวงกว้าง ทั้งยังมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วทั่วโลก คือ เฟซบุ๊ก และ ทวิตเตอร์

เว็บไซต์ "เฟซบุ๊ก" (www.facebook.com) ก่อตั้งโดย มาร์ก ซักเคอร์เบิร์ก นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด เพื่อใช้งานเฉพาะนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยฯ เมื่อวันที่ 4 ก.พ. 2004 และขยายไปยังผู้ใช้ทั่วโลกเมื่อ 11 ก.ย. 2006 ด้วยรูปแบบและการใช้คล้ายกับไฮไฟว์ ให้ให้สมาชิกได้โพสต์ภาพถ่าย แสดงความคิดเห็นหรือเลือกเล่นสราฟิเกมได้ตามใจชอบ

ส่วน "ทวิตเตอร์" (www.twitter.com) เปิดให้บริการเมื่อ มี.ค. 2006 โดยบริษัท Obvious Corp สัญชาติอเมริกัน ด้วยการส่งข้อความที่ยาวไม่เกิน 140 ตัวอักษร เพื่อบ่งบอกสถานะหรือสิ่งที่ตนเองกำลังกระทำ เหมือนการส่งเสียงร้องของนก เพื่อแจ้งข่าวสารแก่ผู้อื่นที่คอยติดตามความเคลื่อนไหวของคุณ

จากจุดเด่นของคอนเทนต์ (Content) ที่มีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา กลายเป็นมนต์เสน่ห์สำคัญที่ดึงดูดความสนใจ ชวนให้หลงใหลและติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เสมือนเป็นหนึ่งในภารกิจประจำวันที่ต้องดำเนิน จึงไม่น่าแปลกใจที่จำนวนผู้ใช้เฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ในประเทศไทยจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยขณะนี้ มีผู้ใช้เฟซบุ๊กทั่วโลกกว่า 350 ล้านราย แบ่งเป็นชาวไทยประมาณ 1.6 ล้านคน ส่วน

จำนวนสมาชิกชาวทวีตเตอร์ในไทยนั้น คาดว่ามีทั้งสิ้นเพียง 3-4 หมื่นราย ขณะที่ ยอดผู้ใช้ทั่วโลกอยู่ที่ 18 ล้านคน กระแสความนิยมและแนวโน้มการเติบโตที่ยังคงเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ผลิตและผู้ให้บริการหลากหลายธุรกิจหันมาจับกระแสดังกล่าว พร้อมต้อขุดโอกาสทางธุรกิจของตน บ้างใช้เป็นช่องทางการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ บ้างก็นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจอย่างจริงจัง ท่ามกลางความพร้อมของอุปกรณ์การสื่อสารและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เน็ตบุ๊ก หรือแม้แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเทคโนโลยีเครือข่ายระบบ 3G



ภาพจาก: [http://www.dailyworldtoday.com/columnblank.php?column\\_id=47660](http://www.dailyworldtoday.com/columnblank.php?column_id=47660)



Facebook ช่วยให้คนติดต่อกับคนที่คุณรู้จักได้



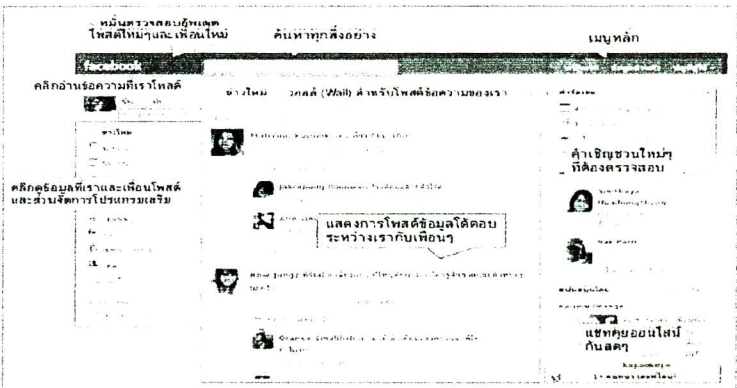
ภาพจาก: <http://highlight.kapook.com/view/45017>

กำเนิดของเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นโปรแกรมที่สร้างและพัฒนาโดยลำดับ โดยวัยรุ่นซึ่งขณะนั้นอายุเพียง 23 ปี ชื่อว่า มาร์ค ซัคเคอร์เบิร์ก แอ็กเกอร์หนุ่มจากฮาร์วาร์ด ผู้ก่อตั้ง เครือข่ายสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่สุดของโลก จนโด่งดังป๊อปปูล่าไปทั่ว และได้รับการจัดอันดับจากนิตยสาร ไทม์ให้เป็นบุคคลที่ทรงอิทธิพลที่สุดของโลก ประจำปี 2008 โดยปัจจุบันมีผู้ใช้เฟซบุ๊กมากกว่า 400 ล้านคน นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเมื่อ 6 ปีก่อนวันที่ 4 ก.พ. ปี 2004

9.1 การเล่นเกมหรือใช้โปรแกรมฟรี

**Facebook (ฟะบุ๊ก)** คือ บริการบนอินเทอร์เน็ตบริการหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรมกับผู้ใช้ Facebook คนอื่นๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งประเด็นถกเถียงในเรื่องที่สนใจ, โพสต์รูปภาพ, โพสต์คลิปวิดีโอ, เขียนบทความหรือบล็อก, แชทหรือการคุยกันแบบสดๆ, เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม (เป็นที่นิยมกันอย่างมาก) และยังสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันเสริม (Applications) ที่มีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ถูกพัฒนาเข้ามาเพิ่มเติมอยู่เรื่อยๆ จนเรียกได้ว่าเลือกใช้งานทั้งปีก็ไม่หมด ที่น่าสนใจที่สุดก็คือ Facebook ยังเปิดโอกาสให้ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ ทั้งเพื่อนเก่าที่ไม่เคยพบเจอกันมานานแล้ว เช่นเพื่อนร่วมชั้นเรียนในอดีต เพื่อนร่วมชมรม ฯลฯ

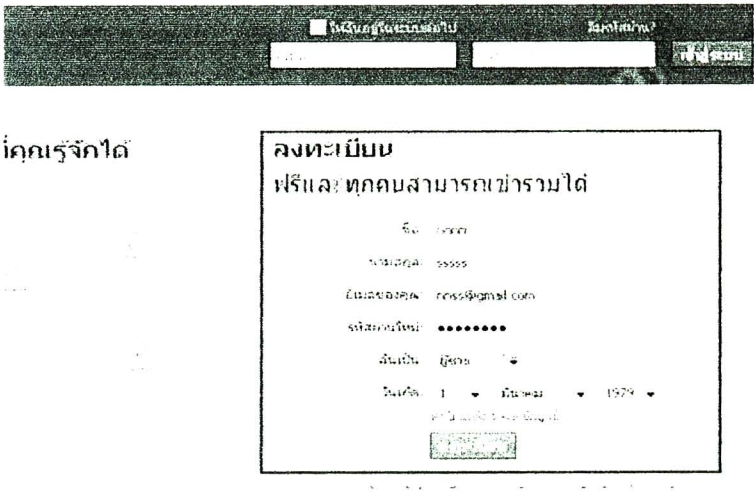
หน้าแรกของ Facebook



วิธีสมัคร Facebook สิ่งที่ต้องเตรียมก่อนการสมัครก็คือ อีเมล จะเป็น Gmail, Hotmail, Yahoo ก็ได้และ ไม่ควรนำอีเมลสำคัญ มาใช้ในการเล่นโซเชียล เช่น อีเมลติดต่องานหรืออีเมลบริษัทเพราะเมื่อได้เข้าไปมีส่วนเข้าไปอยู่ในหน้าของฟะบุ๊กแล้วจะทำให้มาปรากฏในกลุ่มของอีเมลที่ใช้สมัครซึ่งเป็นบริการส่งมาจาก Facebook อยู่บ่อยๆ ถ้าเราใช้บริการฟะบุ๊กบ่อยแค่ไหนก็จะส่งผลให้ Inbox ของเราก็จะยิ่งรับข้อมูลมากขึ้นซึ่งจะทำให้เราเกิดความรำคาญได้มาก การเล่นเกมหรือใช้โปรแกรมฟรี







4. พิมพ์ตัวอักษรที่รวมเอารัน จากนั้นให้คลิกปุ่ม ลงทะเบียน

ลงทะเบียน

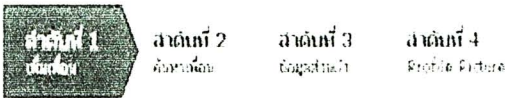
ฟรีและทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

พิมพ์ตัวอักษรที่ปรากฏในภาพ

ป้อนค่าทั้งสองค่า ด้านล่างนี้โดยเว้นวรรคหนึ่งคาะ  
ด้านค่าด้านล่างไม่ออก? ลองใช้คำอื่นหรือตัวอักษรที่คล้ายกัน



5. คลิกรูปที่ 5



เพิ่มรายการเพื่อน



คุณเลขาฯ Ka Pook Guide

คลิกที่ 1

คลิกที่ 1

คลิก

คลิก

6. คลิกรูปที่ 6



เพื่อนคุณเล่น Facebook แล้วหรือยัง

คลิกที่ 1

คลิกที่ 1

คลิกที่ 1

คลิกที่ 1

คลิก

คลิก

7. คลิกที่ **ข้าม**

ส่วนที่ 1  
ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2  
ประวัติการทำงาน

**ส่วนที่ 3  
ข้อมูลส่วนตัว**

ส่วนที่ 4  
Profile Picture

การออกข้อมูลส่วนตัวของคุณ

กรุณากรอกข้อมูลส่วนตัวของคุณให้ครบถ้วนและถูกต้อง

ชื่อจริงและนามสกุล:

ชื่อระบบการศึกษา:

ชื่อกลาง:

ชื่อระบบการศึกษา:

นามสกุล:

ชื่อระบบการศึกษา:

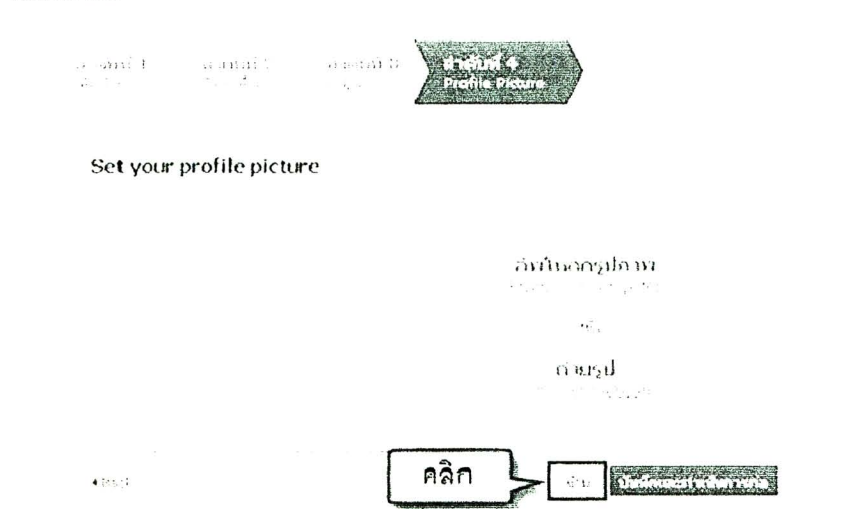
คลิก

ถัดไป

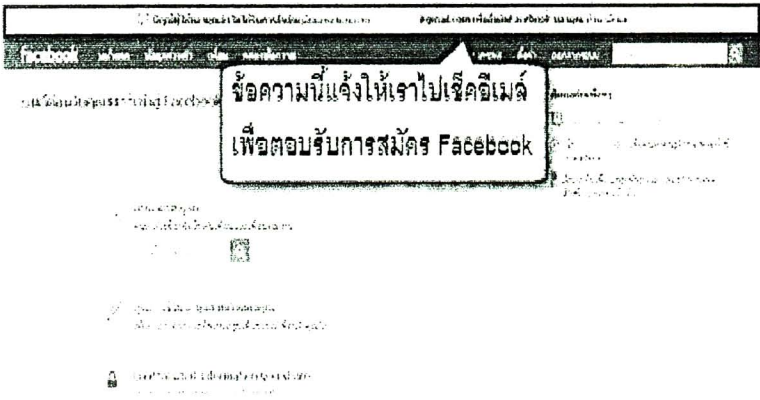
8. คลิกที่ **ข้าม**



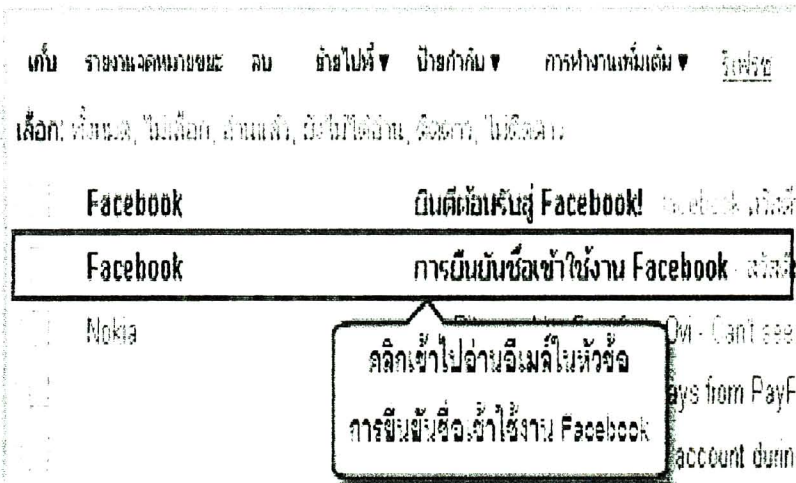
## 9. วิทยาลัย ช่าง



10. จะปรากฏแถบข้อความแจ้งกับเราว่า "ได้ส่งคำขอการยืนยันการสมัครจากทีมงาน Facebook ไปยังอีเมลของเรา (อีเมลที่กรอกตอนสมัคร) ให้เรารีบไปเช็คอีเมลได้เลยครับ"

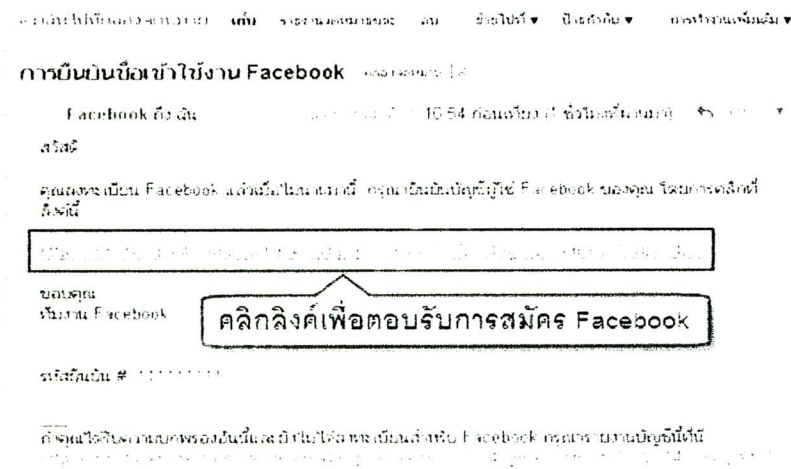


11. เปิดเช็คอีเมลใน Inbox เราจะพบว่าเรามีอีเมลมาใหม่อยู่ 2 ฉบับให้เราคลิกเปิดอ่านอีเมลหัวข้อ การยืนยันชื่อการใช้งาน Facebook ดังรูป



12. คลิกลิงค์ยืนยันการสมัครได้เรียบร้อยแล้ว





13. การสมัครได้รับการยืนยันแล้ว ให้คลิก ตกลง ครับ



14. จะกลับเข้าสู่หน้าเว็บ Facebook อีกครั้ง ซึ่งหน้าตาอาจจะยังแปลก ๆ นิดหน่อยเนื่องจากเรายังไม่ได้  
เพิ่มเส้นFacebook กับเรา

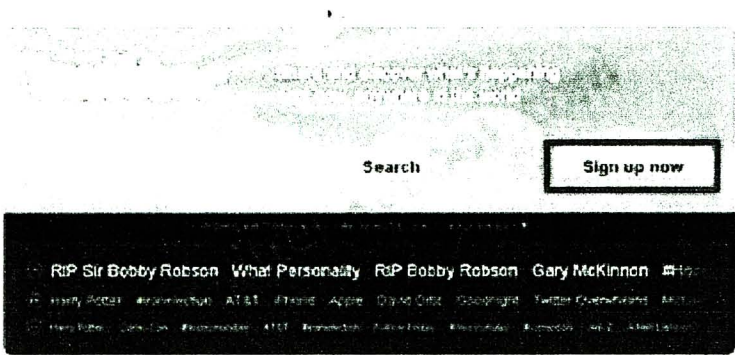


15. ขั้นตอนสมัคร Facebook ก็จบแต่เพื่อจะทำนีกรับ และถูกกัรัที่เล่น Facebook เสร็จแล้วก็อย่าลืม ออก  
จากระบบ อย่างถูกวิธี ดังรูป

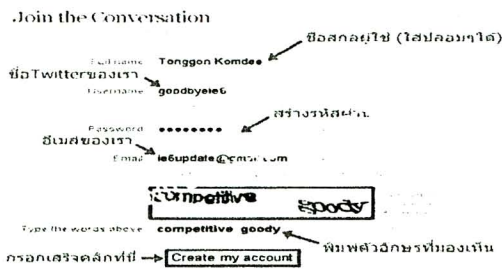


9.2 วิธีการกร ทำใจเตอร์

- 1. เข้าที่เว็บ <http://www.twitter.com>
- 2. คลิกที่ปุ่ม Sign up now



3. ใส่รายละเอียดผู้สมัคร



Fullname = เป็นชื่อของผู้สมัคร (สามารถเปลี่ยนแปลงภายหลังได้)

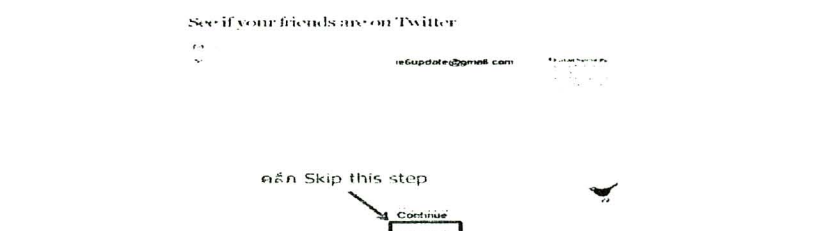
Username = ชื่อทวิตเตอร์ของเรา และเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดครับ แม้เราจะสามารถเปลี่ยนแปลงภายหลังได้แต่ก็ไม่ควรเปลี่ยนบ่อยๆ เพราะจะทำให้เพื่อนๆ ของเราไม่ได้รับ ชื่อทวิตเตอร์ ควรตั้งชื่อสั้นๆ ให้คนอื่นจำได้ง่ายๆ

Password = ตั้งรหัสผ่าน ตั้งยากๆแต่จำง่าย ควรมีตัวอักษรและตัวเลขผสมกัน เช่น nana2009 , we20ar09 , 1234good เป็นต้น (ให้คิดเองทั้งเองตามความพอใจ)

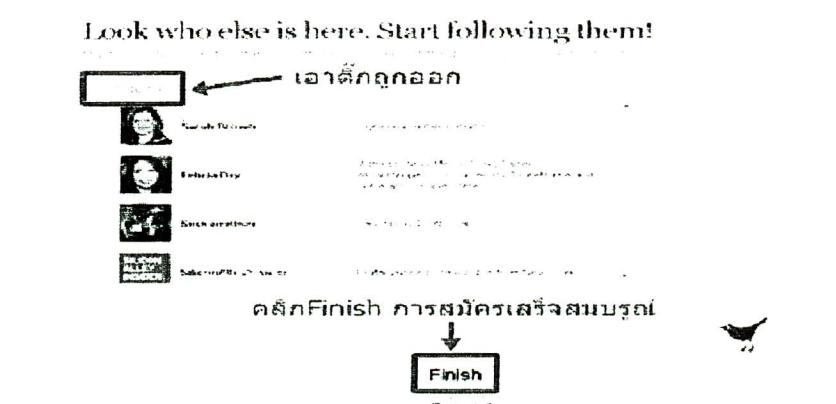
Email = ใส่อีเมลของเรา (เป็นอีเมลที่ใช้งานไ้จริง)

Type the words above = ให้ใส่คำที่เรามองเห็นจากด้านบน (ซึ่งจะเห็นว่ามีกรเว้นวรรคด้วย) เมื่อสมัครเสร็จเรียบร้อยก็อย่าลืมคลิกตรงคำว่า Create my account ด้วย

4. ขั้นตอน ระบบจะให้เราเชิญชวนเพื่อน ๆ ที่อยู่บัญชีรายชื่ออีเมล(Address book) ของเราตอนนี้ให้คลิกที่ Skip this step ข้ามไปก่อน

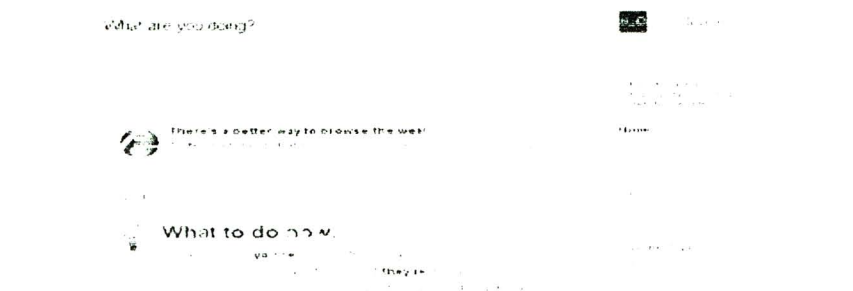


5. ขั้นตอนสุดท้าย ทวิตเตอร์จะแนะนำเพื่อนให้เราไปติดตาม (follow) ยานข้อความที่เคัโพสไว้ แต่ถ้ายังไม่คุ้นหน้า ถ้าเช่นนั้นเราอาจจะข้ามขั้นตอนนี้ไปก่อน เอาเครื่องหมายถูกออกจาก Select All แล้วคลิก Finish



ขั้นตอนการสมัครก็เป็นอันเสร็จสมบูรณ์

ตอนนี้เราก็เข้าสู่ทวิตเตอร์ของเราเป็นครั้งแรก



URL ด้านบนก็จะเป็น <http://www.twitter.com/username> ของเรา ถึงตอนนี้อยู่ที่หน้าทวีตเตอร์เป็นของตัวเองแล้ว หากใครถามว่าชื่อทวีตเตอร์ของเราคืออะไร เราก็บอกชื่อที่อยู่ด้านหลัง URL ได้เลย จากรูปนี้ทวีตเตอร์ชื่อ **mike304**



ที่มา: <http://twitter.kapook.com/signup.php>

### 9.3 ใจหิวนะกินวิสกี้

เมื่อพูดถึงวัฒนธรรมการแสดงออกของคนยุคปัจจุบันจะหนีไม่พ้นเรื่องของ Social Content และ Social Network โดยย่อแล้วแนวคิดของ social 'content' หมายถึง เนื้อหาที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นและการถกประเด็นที่เกี่ยวกับเนื้อหาจากกลุ่มคนที่สนใจในเนื้อหา นั้นๆ ส่วนลักษณะของ Social Media นั้นมีความเฉพาะตัวแต่เข้าใจง่าย กล่าวคือมีเม็ดเงินภาพในการกระตุ้นเศรษฐกิจว่าเป็นเมนูเย็นที่อยู่ในตัวเราให้แสดงออกเมื่อไหร่ก็ได้ที่ต้องการ เพราะ Social Media สามารถรองรับกิจกรรมการแสดงออกพื้นฐานของเราได้ตลอด 24 ชั่วโมง

บทความจาก มายด์แชร์ เอเจนซี่เครือข่ายด้านการตลาดและการสื่อสาร โดย ธัญญารัตน์ ศรีพิพัฒน์



ผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์ไอเดียการสื่อสาร (tanyarat.sribhibbadh@mindshareworld.com) บอกว่า ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันแนวความคิด, การร่วมมือและการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียใหม่, การแสดงออกทางอารมณ์, การค้าขาย, การสนทนาโต้ตอบที่รวดเร็ว รวมไปถึงการค้นหาผู้คนที่จะเป็นเพื่อนที่ดี, เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ หรือแม้แต่คนรัก ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า Social Media เป็นเรื่องพื้นฐานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายๆและมีความเป็นสากลหรือมีความเป็นธรรมชาติอย่างมากเพราะเกิดจากการแสดงออกของผู้คนจากความคิดดีๆ ความเชื่อของแต่ละคนส่งผลไปยังพฤติกรรมและการแสดงออกเป็นเนื้อหาที่เราเห็นๆกัน

ขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ social media

- 1. การใช้ social media เพื่อถึงผู้ฟังแต่ละคนเข้ามามีส่วนร่วม
- 2. ต้องมีความเปิดเผย ใจกว้าง ยอมรับหลายมุมมอง
- 3. มีการสนทนาโต้ตอบกัน
- 4. มีความเป็นกลุ่มก้อน หรือมีความเป็นสังคม
- 5. สามารถจะการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่นๆ
- 6. มีส่วนผสมของวัฒนธรรมกลุ่มเป็นเสมือนเครื่องปรุงให้น่าเข้าร่วมยิ่งขึ้น

ตัวอย่างของ “วัฒนธรรมของการแสดงออก” ที่สามารถขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง

- 1. แคมเปญ 60 ชั่วโมงเพื่อลดปัญหาโลกร้อน ซึ่งกระตุ้นการมีส่วนร่วมโดยการชักชวนให้ผู้คนทั่วโลกพร้อมใจกันปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมง
- 2. เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองเมื่อไม่นานที่ผ่านมา ทำให้ชาวกรุงเทพฯที่ใช้เฟซบุ๊กนับพันคนถูกกระตุ้นและแสดงออกผ่านทางอินเทอร์เน็ตและบนท้องถนน กระแสนี้ได้แพร่กระจายเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เพราะว่ามันเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังมาแรง หากแต่เป็นเพราะมันทำให้เราได้แสดงออกถึงแนวคิดที่เราเชื่อและได้เป็นตัวของตัวเองมากขึ้น

นิตยสารเปรียบเทียบชื่อ Digital Oxygen ในปี 2553

ถ้าเราเปรียบเทียบประเทศเป็นประเทศก็ มันคงจะเป็นประเทศที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 4 ของโลกเลยทีเดียว จากข้อมูลทั่วโลก ในปีนี้จำนวนประชากรใน Gen Y จะพุ่งขึ้นสูงจนแซงหน้า Baby Boomer และ 95 เปอร์เซ็นต์ของเยาวชนเหล่านี้ (Gen Y) ใช้งาน Social Network

นอกจากนี้ i ใน 8 ของธุรกิจที่แต่งงานในสหรัฐอเมริกาเมื่อปีที่แล้วพบกันผ่าน Social Media และสำหรับสังคม “Popular Culture” ในเมืองไทยซึ่งไม่จำกัดว่าจะเป็นเฟซบุ๊กไฮโด เข้าเหล่านั้นหาใจให้ออกเป็น

“Social Media” กันเลยทีเดียว BB, iPhone App, Android, Ovi, Facebook, Twitter, Flickr, Hi5

Baby Boomer กลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงเวลาที่ต้องเริ่มวางแผน ปกครองและคิดตัวเองออกจากงาน ง่ายๆ ก็คือรุ่นคุณตา คุณยาย และคุณพ่อคุณแม่ของเรา ปัจจุบันนี้ถือว่าเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของโลก ใน

ประเทศไทยมีประชากรกลุ่มนี้มากกว่า 30 ล้านคน ในปี 2555 คนกลุ่มนี้พวกเขาจะไปกองกันเป็นวัยทองกันหมด

Generation X : ผู้ที่เกิดในช่วงกลางปี 1960 -1980 เป็นกลุ่มต่อจาก Baby Boomers หากเราเทียบปีแล้ว Generation X น่าจะหมายถึงคนที่มียายุในช่วงที่ตนเองในปี ค.ศ.2000 พวกที่สุขขอมเต็มทีของทรัพย์สินสมบัติจากบิดามารดาที่จัดสรรไว้ให้ หมายความว่าบริโภคนิยมเต็มตัวและไม่ใส่ใจใคร มีแนวทางเป็นของตนเอง เชื้อมั่นในตนเองสูง สภาพของที่อยู่อาศัยเปลี่ยนเป็นชุมชนเมืองอย่างเต็มตัว

มาถึง Generation Y : ผู้ที่เกิดในช่วงปี 1985 ถึงปัจจุบัน 2001 คนกลุ่มนี้มักจะหลงใหลและบูชาวัตถุ ตัว Y นั้นตามหลังตัวเอ็กซ์ ซึ่งบอกแล้วละ ว่านักวิชาการพยายามจัดกลุ่มและยึดเย็ดให้เราเป็นสักหนึ่งอย่าง คุณไม่สามารถหลุดรอดไปได้ ก่อนหน้านี้เมื่อคำว่า Generation X ดังติดปากก็มีคนพยายามจัดกลุ่มพวกซัดจาริตสังคมให้อยู่ใน Generation Y ซึ่งความหมายโดยรวมเป็นไปในทางที่ไม่ดีเท่าใดนัก

New Gen (New Generation ) เยาวชนรุ่นใหม่ รุ่นเล็กกว่ารุ่นเออะ คนรุ่นที่กำลังจะออกมาพัฒนาประเทศ เยาวชนจากทั่วโลก ฯลฯ

คราวนี้เราจะกล่าวถึงศัพท์พวกนี้ในกรณีของการทำงานในองค์กรบ้างนะละ

Baby Boomer คือคนทำงานในองค์กรระดับผู้บริหาร กลุ่มนี้จะรักศักดิ์ศรีต้ององค์กรมาก

Gen X ระดับหัวหน้างาน กลุ่มนี้จะมุ่งสร้างสรรค์ผลงาน มุ่งมั่นทำงาน มีความมุ่งมั่นเป็นเลิศ

Gen Y กลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่ ที่เกิดพ.ศ.2521 ลงมา ซึ่งถูกมองว่า ก้าวร้าว ยะโส ไม่ค่อยรักศักดิ์ศรี ต่อองค์กร เปลี่ยนงานบ่อย มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ความอดทนต่ำ ชอบท้าทายกฎระเบียบขององค์กร แต่มีความทะเยอทะยาน มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลง ถ้าคิดกล้าทำ กล้าแหวกแนว กระตือรือร้น มีไอเดียใหม่ตลอดเวลา

New Gen คนรุ่นใหม่ กลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่เริ่มต้นการทำงาน หรืออาจจะเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ๆ ที่คนรุ่นก่อนแหวกทางให้เปิดตัว เป็นผู้บริหาร

เนื่องมาจากการเข้าทำงานของคนในแต่ละรุ่นมีบทบาทต่างกัน อุปนิสัย ความรับผิดชอบ ผลงาน และอายุ ของแต่ละรุ่นต่างกัน จึงมีการเปรียบเทียบกันในทุกด้านของการทำงานของแต่ละรุ่น ถึง Gen Y จะมีชื่อเสียงมากมาย แต่ข้อดีของกลุ่มนี้ก็มากเช่นเดียวกัน จึงเป็นที่ต้องการขององค์กรให้เยอะมาก ทำให้ต้องการการวิจัยขึ้น ว่าต้องทำอะไร ถึงจะดึง Gen Y ไว้กับองค์กร เพราะกลุ่มนี้อย่างที่กล่าวไว้ข้างต้นว่า ชอบเปลี่ยนงาน ผลสรุปมากมายบอกว่า กลุ่มระดับสูงต้องให้ความใส่ใจ ให้ความน่าเชื่อถือ รับฟังความคิดเห็นใหม่ๆ ปรับตัวเข้าหาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ การชมเชย ให้ผลตอบแทน(เงินเดือน)ที่น่าพอใจ รวมทั้งงานที่น่าตื่นเต้น ทำทาย

### 9.3 การใช้ Social Network ด้วยการตระหนักรู้

Social Network หรือ สังคมออนไลน์ ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว มีจำนวนประชากรบนโลกออนไลน์นี้ในระดับ 400 ล้านคนทั่วโลก กระจายไปยังผู้ให้บริการอย่าง Facebook, Hi5, Twitter, Blog, Space และ

อื่นๆ ในประเทศไทยเราถูกจัดให้เป็นประเทศที่มีอัตราการเติบโตของผู้ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) รวดเร็วที่สุดอันดับ 2 ของโลก ขณะประเทศอื่นๆ ในแถบอาเซียน เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นเป็นดาบสองคม หรือสองด้าน ซึ่งมีทั้งประโยชน์และโทษพอๆ กัน หากไม่ระมัดระวังเพียงพอ โทษที่เราได้รับนั้นอาจถึงขั้นต้องสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินเลยทีเดียว

หลังจากที่มีผู้พยายามจะส่งเสริมให้นำเอาสังคมออนไลน์มาใช้ในการศึกษา โดยบอกเล่าถึงแต่สิ่งดี ๆ ไม่บอกถึงผลกระทบที่อาจตามมาในภายหลังซึ่งเป็นการสูญเสียที่มากมาขยายจะคาดถึง อาจเป็นเพราะไม่รู้ว่ามีมีโทษหรือรู้แต่ไม่บอก จึงต้องนำมาให้รู้ถึงประเด็นที่เกิดผลเสีย ให้ขยายความคิด รับรู้ถึงภัยที่จะตามมาโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์กัน รู้ไว้เพื่อป้องกันตัว

หากถามว่าในบรรดาชาวเฟซบุ๊กนับล้านของไทยที่เพลิดเพลินกับการอัปโหลดรูปภาพ และข้อความคอมเมนต์โต้ตอบในหมู่เพื่อน จะมีสักกี่คนที่รู้ว่าจะต้องเล่นเฟซบุ๊กอย่างไรจึงจะไม่ต้องปวดหัวกับพิษภัยที่อาจตามมา ซึ่งในต่างประเทศเคยมีกรณีแล้วว่า เหตุการณ์กรรมรายหนึ่งถูกรำชีวิตสำเร็จเพราะเฟซบุ๊กเป็นเหตุ ทำตอบคือ "น้อยมาก" ผู้ที่ถูกมองว่าควรจะต้องรับหน้าเส้าปมนี้อย่างจริงจังก็คือรัฐบาล นี่ไม่ใช่การโยนภาระหน้าที่ให้รัฐบาล แต่เนื่องด้วยในประเทศไทย อย่าง สหรัฐอเมริกา หรือ สหราชอาณาจักร นั้นต่างมีรัฐบาลเป็นหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นทางการและจริงจัง เนื่องจากฝรั่งนั้นมองว่า หากจัดระเบียบความปลอดภัยบนเครือข่ายสังคมได้ ปัญหาความมั่นคงของชาติก็จะหมดไปด้วย หลายคนแย้งว่า เฟซบุ๊กที่พวกเราโพสต์ข้อมูลส่วนตัวแบบไปกะฮาเฮ ไม่น่าไปเกี่ยวอะไรกับความมั่นคงระดับชาติ ตรงนี้อาจารยปัญญา หอมเอนก แห่งสมาคมความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศหรือ Thailand Information Security Association (TISA) ไขข้อสงสัยว่า หากรัฐบาลไทยตื่นตัว และมีมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยของการใช้งานเครือข่ายสังคมอย่างจริงจัง รัฐบาลจะสามารถแก้ไขปัญหาคดีหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ และฆ่าตัดตอน การปล่อยข่าวลวงทางทหารได้ อาจารย์ยกตัวอย่างว่า ความไม่รู้ของชาวออนไลน์ทั่วโลกทำให้เฟซบุ๊กกลายเป็นแหล่งข้อมูลชั้นเยี่ยม ของแฮกเกอร์จอมขโมยตัวตนในขณะนี้ วิธีการที่แฮกเกอร์จะเข้าไปศึกษาข้อมูลประวัติส่วนตัวของเหยื่อในเฟซบุ๊ก หรือเครือข่ายสังคมค่ายอื่น ๆ จากนั้นจึงใช้ข้อมูลที่ได้มาในการตอบคำถามซึ่งเหยื่อตั้งไว้กรณีลึมรหัสผ่าน ทำให้ผู้ที่ตั้งคำถามง่าย ๆ ประเภท ชื่อโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา หรือชื่อกลาง บิดามารดา ถูกสวมรอยว่าลึมรหัสผ่าน และถูกขโมยรหัสผ่านไปได้ง่ายง่ายดาย ซึ่งแฮกเกอร์สามารถทำร้ายตัวตนของเหยื่อได้ด้วยรหัสผ่านที่ได้มา เช่นการสวมรอยเข้าไปโพสต์ข้อความหมิ่นฯ หรือการปล่อยข่าวลวงที่สร้างความปั่นป่วน อาจารย์บอกเลยว่า "รัฐบาลควรเข้ามามีส่วนหรือวิจยคนไทยที่เล่นเฟซบุ๊กอย่างจริงจัง แล้วจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบแบบในมาเลเซีย สิงคโปร์ หรือประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน ที่ภาครัฐตื่นตัวและเตรียมบุคลากรระดับโค้ดเดอร์ พร้อมเงินทุนไว้เรียบร้อยแล้ว เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และให้ความรู้แก่ประชาชน ถึงสิ่งที่ควรและไม่ควรทำบนเฟซบุ๊กหรือเครือข่ายสังคมค่ายใดก็ตาม "คนใช้เครือข่ายสังคมในไทยยังมีความรู้เรื่องนี้ระดับน้อยมาก ถ้าเทียบกับแคมเปญ "ให้เหล่าเทากับแข่ง" ที่ สสส .เคยทำมา เมื่อเด็กไทย 9 ใน 10 ไม่รู้ถึงโทษในเฟซบุ๊ก มันไม่มีสอนในโรงเรียนหรือการ



ปฏุนิเทศแบบเป็นเรื่องเป็นราว ซึ่งน่าเป็นห่วง ความน่าเป็นห่วงของเด็กวัยรุ่นสาวเครือข่ายสังคมทั่วโลกที่เกิดขึ้น ความไม่รู้ถึงโอกาสถูกติดตามและถูกคุกคามในโลกความจริง เพียงแค่รูปถ่ายหนึ่งใบที่โพสต์เข้าไปอวดเพื่อน ก็สามารถเป็นข้อมูลติดตามตัวได้ง่ายดาย เช่นรูปถ่ายที่มีชื่อพาร์เมนท์ หรือเลขที่บ้านปรากฏอยู่ ขณะที่อีเมลแอดเดสสรรรคา ก็สามารถใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการค้นหาเบอร์โทรศัพท์บนโลกออนไลน์ได้ ในสหรัฐฯ นั้นมองว่าเรื่องความปลอดภัยบนเครือข่ายสังคมเป็น Culture หรือวัฒนธรรมที่ต้องแก้ไข เช่นเดียวกับในอังกฤษที่มองว่าต้องให้ความรู้พลเมืองที่เป็น เจเนอเรชัน Y หรือพวกที่ใจร้อนคลิกเร็วโดยไม่ระวังภัยที่อาจเกิดขึ้น ของเราเองก็ควรทำให้คนไทยระวังตัวเรื่องโซเชียลมีเดีย ซึ่งหากถูกแอบอ้างก็จะมีความผิดได้ ต้องให้เด็กไทยรู้เป็นเรื่องเป็นราวว่ามันเป็นดาบ 2 คม ไม่ใช่ไม่ดีแต่ควรเล่นอย่างไรให้เกิดประโยชน์และปลอดภัย ทำให้ต้องจำกัดเฟซบุ๊ก แต่ไม่ต้องจำกัดทวิตเตอร์ ลองค้นหาข้อมูลกันดูจาก Google

มี 7 สิ่งที่ควรหยุดทำทันทีใน Facebook บทความนี้เรียบเรียงจาก 7 Things to Stop Doing Now on Facebook by Consumer Reports Magazine Wednesday, May 12, 2010

**1. ใช้รหัสผ่านแบบง่าย ๆ** หลีกเลี่ยงการใช้ชื่อธรรมดา หรือคำทั่วไปที่สามารถหาพบได้ในพจนานุกรม หรือแม้แต่ตัวเลขที่ลงท้ายรหัสผ่านดังกล่าว ควรใช้การผสมระหว่างด้านหน้า ด้านหลังตัวอักษร ด้วยตัวเลข หรือสัญลักษณ์ รหัสผ่านควรมีแปดตัวอักษรเป็นอย่างน้อย เทคนิคที่ดีอย่างหนึ่งคือ การเพิ่มตัวเลขหรือสัญลักษณ์ระหว่างกลางรหัสผ่าน เช่นตัวอย่าง รหัสผ่าน houses เป็น hO27usE\$! หรือใช้คำไทยพิมพ์บนเป็นอักษรภาษาอังกฤษ จะจดจำได้ง่ายกว่า เช่น ภูไม่บอกเมื่อพิมพ์จะได้ d^w[jvd

**2. ระบุนวันเดือนปีเกิดในข้อมูลสาธารณะ** ใจร้ายทางข้อมูลแบบเบื้องต้น ผู้ไม่หวังดีมักจะใช้ในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวคุณ เพราะมันจะมีประโยชน์อย่างมากในการเข้าถึงข้อมูล ธนาคารหรือบัตรเครดิต ถ้าคุณได้ระบุนวันเกิด ให้กลับไปแก้ไขข้อมูลส่วนตัว เข้าไปแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ระบุข้อมูลพื้นฐานคือ ไม่แสดงวันเกิดในข้อมูลส่วนตัว หรือแสดงเฉพาะวันและเดือนเกิดในหน้า ข้อมูลส่วนตัว (การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบัตรเครดิต มักจะต้องตอบข้อมูลเรื่องนี้ด้วย)

**3. ตรวจสอบการใช้งานของข้อมูลส่วนตัว** ข้อมูลทั้งหมดใน Facebook คุณควรกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงของเพื่อน หรือเพื่อนของเพื่อน หรือตัวคุณเอง เช่น การเข้าชมรูปภาพ วันเกิด ศาสนา และข้อมูลของครอบครัว หรือสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวคุณเอง เช่น ข้อมูลในการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ สถานที่อยู่ ควรจำกัดสิทธิ์เฉพาะบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถจะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว หรือจัดการ บล็อก (ห้าม) บุคคลบางคนหรือไม่ให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

**4. ระบุชื่อคุณหลาน** โดยมีข้อความที่อธิบายหรือคำบรรยายได้ภาพประกอบ ไม่ควรระบุชื่อคุณหลานหรือป้ายกำกับ (tags) หรือ มีคำอธิบาย/บรรยายรายละเอียดได้ภาพ และถ้าได้มีคนอื่นหรือเพื่อนคุณทำเช่นว่านั้น ก็ขอให้ช่วยแก้ไขหรือลบออก พร้อมกับป้ายกำกับด้วย แต่ถ้าชื่อคุณหลานของคุณไม่ได้อยู่ใน Facebook แต่ได้มีบางคนได้ระบุชื่อคุณดังกล่าวไว้ในป้ายกำกับ (tags) หรือ หรือมีคำอธิบายหรือบรรยายรายละเอียดได้ภาพก็ขอให้เจ้าของข้อมูล ดังกล่าวแก้ไข/ลบออกด้วย (เป็นช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีใช้ข้อมูล

ดังกล่าว ในการก่ออาชญากรรมบางเรื่องได้ง่าย เพราะรู้ว่าเป็นลูกหลาน ของใครมีฐานะการเงินเป็นเช่นไร)

5. การบอกว่ากำลังออกจากบ้าน เป็นนัยที่สื่อความหมายว่าไม่มีใครอยู่ในบ้านหรือคล้ายเป็นการปิดป้ายว่า “ไม่อยู่” ไว้ที่หน้าบ้านเช่นกัน ให้รอจนคุณกลับถึงบ้านแล้ว ค่อยบอกถึงการผจญภัยหรือความสนุกสนานในการเดินทางหรือการใช้วันหยุดพักผ่อน โดยอาจจะไม่ต้องระบุวันเดือนปี ที่เดินทางก็ได้ หรือระบุวันเดือนปี ที่เดินทางให้คลุมเครือไม่ชัดเจน

6. การปล่อยให้ Facebook ค้นหาพบคุณ เพื่อป้องกันคนแปลกหน้าเข้าถึงหน้าข้อมูลของคุณ ให้ไปทำการค้นหาของ Facebook ข้อมูลส่วนตัว และเลือกเฉพาะเพื่อนเท่านั้นของ Facebook ที่จะค้นหาข้อมูลดังกล่าว และให้มั่นใจว่ากล่องข้อมูลสาธารณะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

7.อย่าให้เด็กใช้ Facebook โดยไม่ตรวจสอบควบคุม แม้ว่า Facebook จะไม่อนุญาตให้เด็กอายุต่ำกว่าสิบสามขวบ หรือยังไม่ถึงเกณฑ์ใช้งาน แต่หลายคนก็ทำการปลอมอายุเข้าไปใช้ได้ ถ้าคุณมีเด็กหรือวัยรุ่นในความปกครองใช้ Facebook วิธีการที่ดีที่สุดในการตรวจสอบและควบคุม คือ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่มเพื่อนของเขา หรือให้ใช้ email ของคุณแทนในการติดต่อระหว่างบัญชีของเขา เพื่อที่คุณจะได้รับข้อความหรือตรวจสอบการใช้งานของเขาเพราะสิ่งที่พวกเขาคิดว่าไม่เป็นไร ไม่มีอะไร กลับกลายเป็นสิ่งที่เลวร้ายอย่างง่ายดาย

กล่าวของ Charles Pavelites, ผู้อำนวยการพิเศษของหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ต ยกตัวอย่างเช่น มีเด็กคนหนึ่งมักจะบอกว่า “แม่กำลังจะกลับบ้านแล้ว ฉันต้องไปล้างจาน” มักจะบอกทุก ๆ วันในเวลาเดิมเสมอ มันเป็นการบอกเวลาที่ชัดเจนมาก เกี่ยวกับการเดินทางไปกลับของพ่อแม่ (บอกช่วงเวลาที่ไม่ให้มีผู้ใหญ่อยู่ที่บ้าน คนร้ายอาจจะระแวกก่อนกรรมาทำชั่วได้ง่ายขึ้น) ใน Tweeter นั้นเป็นสังคมอีกแบบหนึ่งคืออยู่ในลักษณะของการพูดคุย ตะโกนออกไปให้คนอื่นรู้ ข้อมูลของผู้ใช้งานเมื่อเทียบกับ Facebook แล้วจะน้อยกว่า แต่ก็มีผลเสียที่ตามมาได้เช่นกัน ในกรณีที่มีการบอกกล่าวออกไปนั้นมีผลกระทบต่อบุคคลที่สาม หรือสังคมรอบข้าง เป็นการสร้างความตื่นตระหนกหรือทำตัวเป็นเจ้ากรรมนายเวร สื่อออกไปให้ผู้อื่นวิตกกังวลระแวง สังคมออนไลน์ทุกชนิดจึงต้องใช้กันอย่างระมัดระวังมากขึ้นกว่านี้ อย่าคิดเพียงแต่สนุก อยากอวด อยากโชว์ เพราะไม่มีอะไรจะปิดกั้นการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของเราได้ดีเท่ากับการไม่บอกข้อมูลที่ชัดเจนอีกแล้ว

รายงานล่าสุดของต่างประเทศ สำนักงานตำรวจของออสเตรเลีย ได้เรียกร้องให้ Facebook จ้างพนักงานประสานงาน (compliance officer) ไปประจำอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย เพื่อร่วมมือกับตำรวจในการแก้ปัญหาทางกฎหมายที่เกิดขึ้นบน Facebook นอกจากนี้ ตำรวจออสเตรเลียยังต้องการให้ Facebook เพิ่มปุ่ม “รายงานตำรวจ” ลงใน Facebook เวอร์ชันออสเตรเลียด้วย Facebook ยังไม่ตอบรับในเรื่องนี้ แต่นั่นแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่ทำงานด้านกฎหมายและอาชญากรรม เริ่มหันมาเห็นความสำคัญของ Facebook แล้ว แต่เมืองไทยจะมีคนรู้ลึกหรือรับรู้ถึงอันตรายเหล่านี้หรือไม่ โดยเฉพาะผู้หลักผู้ใหญ่ที่มีอำนาจในบ้านเมืองของเรา อาจต้องรอให้มีเรื่องร้าย ๆ เสียก่อนค่อยคิดลืมหูลืมตาเป็นได้



ที่มา: <http://www.krumontree.com/site/index.php/FAQs/173-social-network-dangerous>

สแปมเมอร์ใช้วิธีการหลอกลวงเพื่อล่อลวงให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์คลิกลิงก์

รายงานข่าวระบุว่านี่เป็นอีกครั้งหนึ่ง ที่สแปมเมอร์พุ่งเป้ามาที่เว็บไซต์โซเชียลเน็ตเวิร์ก ที่ดูน่าเชื่อถือเพื่อล่อลวงเหยื่อที่ไม่ทันระวังตัวของผู้เล่นเฟสบุ๊ค สแปมเมอร์อาศัยความนิยมของเฟสบุ๊คมาเป็นช่องทางในการปล่อยไวรัส Trojan.Bredolab ซึ่งเป็นไวรัสประเภทโทรจันที่แพร่กระจายไปสู่วงกว้าง อย่างต่อเนื่องในปี นี้ โทรจันตัวนี้มีความสามารถในการโหลดแอปพลิเคชันโมบายล์ผ่านบอท รูทคิท และโปรแกรมหลอกลวงต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ

สแปมเมอร์ทำการหลอกลวงผู้ใช้ด้วยการส่งอีเมลล์แจ้งเตือน เกี่ยวกับความผิดพลาดเรื่องของการสแปมในการเข้าเฟสบุ๊ค โดยโน้มน้าวให้ผู้รับทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ โดยให้เข้าไปที่ zip ไฟล์ที่แนบมาเพื่อดูรหัสใหม่ ซึ่งใน zip ไฟล์ ที่ว่าจะแฝงไวรัส Trojan.Bredolab มาด้วย การป้องกันภัยจากการถูกโจมตีในลักษณะนี้ ได้แก่

1. ก่อนจะคลิกลิงก์เข้าไปที่ไหนก็ตามให้ระมัดระวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาลดเลิกถึงที่ไม่ทราบที่มา
2. ควรจำไว้เสมอว่าห้ามทำการโต้ตอบกับอีเมลล์ขยะ เพราะการตอบรับ จะยิ่งทำให้สแปมเมอร์รู้ว่าอีเมลล์ขยะที่ส่งหวนออกไปมีผู้รับที่แท้จริง จะทำให้ได้รับอีเมลล์ขยะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการคลิกลิงก์ในอีเมลล์ขยะ เพื่อปฏิเสธการรับข้อความจะยิ่งเป็นการยืนยันกับสแปมเมอร์ว่ามีคนเปิดอ่านอีเมลล์ขยะ ควรลบอีเมลล์ขยะที่น่าสงสัยในทันทีโดยไม่ต้องเปิดอ่าน
3. มีอีเมลล์เอาไว้ใช้หลายอันสำหรับการใช้งานประเภทต่าง ๆ โดยมีหนึ่งอีเมลล์เอาไว้สำหรับใช้งานส่วนตัวเช่นติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนฝูง มีอีเมลล์อีกหนึ่งอันเอาไว้รับข่าวสารต่าง ๆ และอีกหนึ่งอันเอาไว้ส่งข้อความทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
4. ระวังให้ดีกว่าที่จะกรอกอีเมลล์แอดเดรสลงในเว็บไซต์ เพราะอีเมลล์ที่โชว์อยู่บนเว็บเพจเหล่านี้สามารถถูกอ่านได้ด้วยโปรแกรมบอทที่กำหนดที่คอยเก็บสะสมอีเมลล์ตามเว็บเพจต่างๆ
5. ติดตั้งระบบป้องกัน และต้องมั่นใจว่าโซลูชันรักษาความปลอดภัยที่คุณใช้นั้นมีการอัปเดตอยู่ตลอด เพื่อช่วยป้องกันอีเมลล์ขยะและไวรัสได้ ในขณะที่สามารถรับอีเมลล์อื่นได้ตามปกติ ซึ่งอาจเลือกใช้ซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยอย่าง Norton Internet Security 2010 โดยสามารถเข้าไปดูบริการด้านความปลอดภัยของเว็บ เช่น Norton Safe Web ที่เป็นชุมชนของบรรดาคนใช้เว็บที่ช่วยกันรายงาน เรื่องของเว็บไซต์อันตรายที่มีฟิชชิ่งและซอฟต์แวร์อันตรายทำงานอยู่

Facebook Places

เป็นแอปพลิเคชันประเภท Mobile geo-location application ที่ผู้ใช้จะสามารถแบ่งปันข้อมูลตำแหน่งสถานที่แหล่งช้อปปิ้ง ร้านอาหาร และย่านพักผ่อนที่ได้ไปเยือนกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก ได้ผ่าน

<sup>1</sup> ASTVผู้จัดการออนไลน์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายสังคมยักษ์ใหญ่อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) ประกาศรวมขบวนเทรนด์โลกที่เกิดขึ้น ด้วยการเปิดฟีเจอร์ใหม่นามว่า " Facebook Places" ซึ่งจะทำให้ผู้เล่นเฟซบุ๊กสามารถเห็นได้ว่าเพื่อนแต่ละคนเล่นเฟซบุ๊กจากที่ใด ที่สำคัญ เชื่อว่านับจากนี้ เทรนด์โพสต์ข้อมูลตำแหน่งสถานที่กำลังจะแพร่หลายในผู้ใช้อินเทอร์เน็ตวงกว้าง เนื่องจากจำนวนสมาชิกของเฟซบุ๊กที่มีอยู่มากกว่า 500 ล้านคนทั่วโลกในขณะนี้

เฟซบุ๊กระบุว่า บริการ Places นี้จะเปิดให้สมาชิกเฟซบุ๊กสามารถ check in หรือการแจ้งให้ระบบทราบตำแหน่งสถานที่ที่อยู่ของผู้ใช้ แล้วประกาศไว้บนเฟซบุ๊ก โดยเฟซบุ๊กจะนำฟีเจอร์ใหม่นี้ไปอัปเดตทั้งแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กสำหรับไอโฟน (iPhone) และไอพ็อดทัช (iPod Touch) ก่อนจะขยายไปยังอุปกรณ์พกพาอื่นๆ

ที่สำคัญ เฟซบุ๊กย้ำว่าจุดประสงค์ของการเปิดตัวฟีเจอร์ใหม่นี้ไม่ใช่การแข่งขันกับบริการ geo-location ที่มีอยู่แล้วในขณะนี้ทั้ง Yelp, Foursquare, Gowalla และ Booyah เนื่องจากเฟซบุ๊กได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรในการรวบรวมบริการเหล่านี้ลงใน Facebook Places

"เรามือถือพัฒนาบริการ geo-location จนสามารถทำให้บริการ (ของเฟซบุ๊กและพันธมิตร) สามารถดำเนินสอดคล้องไปพร้อมกันได้" ซีอีโอ Mark Zuckerberg กล่าวระหว่างงานแถลงข่าวที่สำนักงานใหญ่ Facebook ที่สหรัฐอเมริกา

โลกรู้จักบริการประเภท Location-based services หรือ LBS จากแอปพลิเคชันชื่อดังอย่าง Foursquare และ Gowalla แม้จะยังมีผู้ใช้เฉพาะกลุ่มแต่ก็มีทิศทางเติบโตเนื่องความแพร่หลายของแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน หลักการทำงานของโปรแกรมเหล่านี้คือ ผู้ใช้สามารถ Check in ให้ระบบทราบตำแหน่งที่อยู่ด้วยการกดปุ่มในแอปพลิเคชัน สามารถทำได้ในทุกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้าหรือร้านอาหาร เมื่อ Check in ระบบจะแสดงรายการสถานที่บริเวณรอบๆ ที่เคยมีสมาชิกรายอื่นมา Check in เป็นคนแรก ขณะเดียวกัน บางแอปพลิเคชันก็สามารถแสดงรายการเพื่อนสมาชิกที่ Check in อยู่ใกล้บริเวณนั้นด้วย

ความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นทำให้ LBS เป็นที่นิยม จึงไม่แปลกที่จะมีข่าวลือมาตลอดว่าเฟซบุ๊กจะพัฒนาฟีเจอร์ LBS ของตัวเองขึ้นมา จุดนี้ผู้บริหารเฟซบุ๊กระบุว่าต้องการให้ Facebook Places เป็นเครื่องมือให้ชาวโลกสามารถแบ่งปันความทรงจำจากสถานที่ได้อย่างยั่งยืน โดยมองว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นนับจากนี้คือสารเสถียรคติของชาวเฟซบุ๊ก

ตัวอย่างการทำงานของ Facebook Places คือหากผู้ใช้ต้องการเล่าเรื่องความประทับใจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จะสามารถ Check in ด้วยการกดปุ่มโปรแกรมว่าตัวเองได้เดินทางมายังร้านอาหารแล้ว เมื่อ Check in ระบบจะแสดงว่าผู้ใช้รายนั้นอยู่ที่ไหนไว้ที่ช่องสถานะของเฟซบุ๊ก ผู้ใช้จะสามารถเลือกดูได้ว่ามีสมาชิกเพื่อนฝูงมีใครอยู่ใกล้ร้านอาหารนั้นบ้าง ขณะเดียวกันก็สามารถติดตามสถานที่ท่องเที่ยวของเพื่อนรายอื่นได้ด้วย

การเป็นพันธมิตรกับบริการ LBS ทำให้ผู้ใช้ Foursquare, Gowalla และ Yelp สามารถ Check in ในโปรแกรม Foursquare เพื่อแสดงสถานะในเฟสบุ๊คได้ ซึ่งปัจจุบันสามารถทำได้ผ่านโปรแกรมเสริมเท่านั้น เฟสบุ๊คจะให้บริการ Facebook Places เฉพาะในสหรัฐฯช่วงแรก ก่อนจะขยายในพื้นที่อื่นและอุปกรณ์อื่นต่อไป

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความกังวลว่าเฟเจอร์ดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้สูญเสียความเป็นส่วนตัวมากเกินไป เนื่องจากนับจากนี้ เฟสบุ๊คจะมีข้อมูลครบถ้วนว่าสมาชิกเป็นใคร ทำอะไร และอยู่ที่ไหน ซึ่งจะน่าเป็นห่วงอย่างมากสำหรับผู้ที่ไม่ตระหนักถึงพิษภัยจากเครือข่ายสังคมและไม่ตั้งค่ากลั่นกรองผู้เข้าถึงข้อมูล คนกลุ่มนี้มักจะ लेकरตั้งค่าผู้เข้าถึงว่า "friends only" ซึ่งจะเสี่ยงต่อการเปิดช่องให้ผู้ประสงค์ร้ายสามารถสืบข้อมูลเพื่อการโน้มน้าวใจได้สูง

9.4 สมรรถนะทางสังคมกับรับสังคมเครือข่าย<sup>2</sup>

สมรรถนะทางสังคมหมายถึง ความสามารถในการมีชีวิตในสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะทางร่างกาย ปัญญา อารมณ์ และสังคมที่มีอยู่ในตัวบุคคล ถึงแม้จะมีความหมายที่ดูเหมือนง่ายแก่การเข้าใจ แต่ยังมีสิ่งที่ต้องทำความเข้าใจอย่างมาก การพบเห็นผู้ที่อยู่ในวัยเรียนใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งอาจจะเป็น BB รวมทั้ง iPhone และ iPad เพื่อใช้เป็นช่องทางของการสื่อสารเข้าสู่ “เครือข่ายสังคม” (Social Networks) เป็นภาพปกติที่ผู้อยู่ในวัยเรียนมีและใช้เครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ตลอดเวลา ทักษะการใช้เครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ยิ่งคล่องแคล่วยิ่งไม่เป็นสมรรถนะทางสังคมที่เพียงพอสำหรับพวกเขาในการเป็นสมาชิกของ “สังคมเครือข่าย” (Network Society) ในโลกของ Cyberspace หรือ โลกของอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันมี “เครือข่ายสังคม” (Social Networks) และ “การบริการเครือข่ายสังคม” (Social Network Services) ซึ่งหมายถึง รูปแบบของเว็บไซต์ ในการสร้าง “สังคมเครือข่าย” (Network Society) สำหรับผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่จำกัดเฉพาะคอมพิวเตอร์เท่านั้นยังรวมโทรศัพท์มือถือ (Cell Phone) ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อสามารถสื่อสารด้วยการเขียนและอธิบายความสนใจ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในการให้บริการเครือข่ายสังคมมักจะประกอบไปด้วย การแชต ส่งข้อความ ส่งอีเมล วิดิทัศน์หรือคลิป (Video Clips) เพลง อัปโหลดรูป บล็อก ผ่านช่องทางของคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ โดยที่คอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลพวกนี้ไว้ในฐานข้อมูล เป็นสังคมของกลุ่มสมาชิกที่อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ต แต่สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์วิทยุ และโทรทัศน์ได้ช่วยประชาสัมพันธุ์ให้คนทั่วไปรู้จัก “เครือข่ายสังคม” มากขึ้น และยังนำเรื่องราวที่อยู่ใน “สังคมเครือข่าย” ออกมาเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนอีกด้วย

บริการเครือข่ายสังคมที่เป็นที่นิยมได้แก่ ไฮไฟฟ์ มายสเปซ เฟสบุ๊ค ออรัคิด มัลติพลาย โดยเว็บเหล่านี้มีผู้ใช้งาน เช่น ไฮไฟฟ์ เป็นเว็บไซต์ที่คนไทยใช้มากตั้งแต่ก่อนต้นปี พ.ศ. 2553 พอปลาย ๆ ปี พ.ศ.

<sup>2</sup> รศ.ดร.กฤษณ์ วัฒนานรงค์

2553 “เฟซบุ๊ก” เริ่มมีคนใช้มากขึ้นตามอย่างในสหรัฐอเมริกา ส่วนบริการเครือข่ายสังคมที่ทำขึ้นมาสำหรับคนไทยโดยเฉพาะ คือ “บางกอกสเปซ” ในขณะที่ “ออร์กิต” เป็นที่นิยมมากในประเทศอินเดีย รายชื่อเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยมปัจจุบันได้แก่ เฟซบุ๊ก ไฮไฟฟ์ ทวิตเตอร์ มัลติทาส ฟลิคเกอร์ โพรสแนควร์ และ โกวอลลา เป็นต้น

สมรรถนะทางสังคมสำหรับ “สังคมเครือข่าย” จึงเป็นสมรรถนะใหม่ที่ต้องได้รับการพัฒนา นอกเหนือจากสมรรถนะทางสังคมในความหมายเดิมที่เคยใช้สำหรับการเสริมสร้างพัฒนาการของเด็กในวัยต่าง ๆ เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันสมรรถนะทางสังคมมีความหมายครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้นทั้งสมรรถนะที่เปลี่ยนไปและผู้เกี่ยวข้องกับการใช้สมรรถนะทางสังคมก็เปลี่ยนไปด้วย นอกจากนั้นประชาชนทั่วไปควรต้องทำความเข้าใจ “สังคมเครือข่าย” เพื่อไม่ถูกชักนำไปให้เกิดความเสียหาย หรือเชื่อถ้อยตามการชี้นำของสื่อ บางประเภทหรือผู้นำทางความคิดบางคน ผู้ที่มีสมรรถนะทางสังคมที่อ่อนแอจึงมักตกเป็นเหยื่อของผู้ที่ต้องการแสวงหาประโยชน์ดังปรากฏเป็นข่าว

ภาพรวมของสังคมเครือข่ายในปัจจุบัน

สมรรถนะทางสังคมเกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางอารมณ์ ในการศึกษาเรื่องสมรรถนะทางสังคมจึงจะต้องกล่าวถึงสมรรถนะทางอารมณ์ควบคู่ไปด้วย ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอยู่ในวัยเรียนและเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิก “สังคมเครือข่าย” สามารถสังเกตพัฒนาการของบุตรหลานผู้อยู่ในปกครองของท่านได้ดังนี้

- 1. พวกเขาแสดงความรู้สึกและอารมณ์ต่อเรื่องราวในสังคมเครือข่ายหรือไม่
- 2. พวกเขามีกิจกรรมในเครือข่ายสังคมร่วมกับผู้อื่นในสังคมเครือข่ายด้วยหรือไม่
- 3. พวกเขาแสดงออกถึงทัศนคติและความพยายามให้ทัศนคติของตนเป็นจริงหรือไม่
- 4. พวกเขามีอารมณ์คล้อยตามและทำตามการชี้นำของสังคมเครือข่ายหรือไม่
- 5. พวกเขารู้ช่องทางการเป็นสมาชิกของสังคมเครือข่ายอย่างไร
- 6. พวกเขาู้วิธีการแก้ปัญหาในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมเครือข่ายหรือไม่
- 7. พวกเขามีสำนึกของความเป็นอิสระ ความเป็นส่วนตัว และการเลือกเปิดเผยข้อมูลของตนเองหรือไม่
- 8. พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้งทางความคิดในสังคมเครือข่ายอย่างไร
- 9. พวกเขามีความรับผิดชอบต่อการปกป้องตนเองและผู้อื่นที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในสังคมเครือข่ายอย่างไร
- 10. พวกเขาสามารถควบคุมตนเอง รู้จักระงับอารมณ์ของตนในการโต้ตอบกับสมาชิกในสังคมเครือข่ายได้หรือไม่

คำถามเหล่านี้เป็นประเด็นให้ผู้ปกครองนำไปใช้พิจารณาสมรรถนะทางสังคมสำหรับการเข้าร่วมสังคมเครือข่ายของบุตรหลาน ถ้าพอใจกับคำตอบเหล่านั้นแสดงว่าสมรรถนะทางสังคมของบุตรหลานอยู่ใน



ฐานะไม่น่าเป็นห่วง แต่ถ้ามีคำตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ไม่พอใจต้องรีบแก้ไขทันที สำหรับเกณฑ์ของการตัดสินคำตอบของผู้ปกครองนั้นอาจแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละครอบครัว

แนวข้อคิดในการแก้ปัญหา

ในการพัฒนาทักษะทางสังคมให้กับบุตรหลานเป็นปัญหามากสำหรับผู้ปกครองในปัจจุบัน เนื่องจากช่องว่างของทักษะทางเทคโนโลยีระหว่างผู้ปกครองบางกลุ่มที่ไม่สามารถตามทันเทคโนโลยี เหมือนกับบุตรหลานที่อยู่ในโลกของเทคโนโลยีตั้งแต่เกิด ทำให้ผู้ปกครองล่าช้าและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อยกว่าบุตรหลานเสียอีก จึงเป็นการยากที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่ายให้กับบุตรหลานตนเองด้วยการเป็นตัวอย่าง (Model) ที่ดีได้

แต่อย่างไรก็ตาม การเพิ่มทักษะทางสังคมให้กับบุตรหลานของตนนั้นผู้ปกครองสามารถทำได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อไม่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี (Good Model) ได้เอง ก็สามารถให้ผู้ที่จะเป็นตัวอย่างที่ดีได้ เช่น ครู หรือผู้ปกครองด้วยกันที่มีวิวัฒนาการ ความรู้ ความเข้าใจ “สังคมเครือข่าย” และเทคโนโลยีที่ใช้กับ “เครือข่ายสังคม” ทำหน้าที่แทนตัวเองได้

พื้นฐานสมรรถนะทางสังคม เพื่อช่วยสร้าง “สมรรถนะทางสังคม” เป็นสิ่งแรกที่ควรดำเนินการสร้างให้กับบุตรหลาน เมื่อพวกเขามีความรู้และเข้าใจกระบวนการทางสังคมของความเป็นมนุษย์แล้ว จะทำให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติตนใน “สังคมเครือข่าย” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มาตรการต่าง ๆ ที่ผู้ปกครองสามารถดำเนินการได้ดังนี้

- 1. ชักชวนให้บุตรหลานได้พบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ๆ ใกล้เคียงกัน หรือต่างวัย โดยเป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้ปกครองที่เห็นความสำคัญของกระบวนการทางสังคมและการมีเพื่อน
- 2. ผู้ปกครองทำตัวเองเป็นแบบอย่างในการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้าและลับหลังบุตรหลาน ทั้งการใช้กริยา ท่าทาง คำพูด และระมัดระวังการซ่อนเร้นจุดประสงค์ของการนำบุตรหลานมาพบกัน
- 3. พาบุตรหลานออกงานสังคม เช่น งานแต่งงาน งานบวช หรือกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ
- 4. พาบุตรหลานไปในสถานที่ที่เป็นที่ชุมนุมของผู้คนที่หลากหลาย เช่น ห้องสมุดสาธารณะ ศูนย์การค้า ร้านอาหาร สนามเด็กเล่น สวนสนุก สวนสาธารณะ และอื่น ๆ เป็นต้น
- 5. สังเกตการปฏิสัมพันธ์ที่บุตรหลานมีต่อเพื่อนวัยเดียวกัน ต่างวัย และผู้ใหญ่ ถ้าพบว่ายังไม่สามารถใช้ทักษะทางสังคมได้อย่างเหมาะสม ควรให้มีการดำเนินการแก้ไข
- 6. ตรวจสอบว่าบุตรหลานควรมีเพื่อนอย่างน้อยสองคน ถ้าไม่มีเพื่อนเลยถือว่าต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

การมีเพื่อน เป็นกระบวนการทางสังคม มนุษย์ปกติชอบที่จะอยู่ร่วมกันเป็นสังคมและสร้างกิจกรรมหรือวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ ตั้งแต่เกิดจนตายเพื่อใช้เป็นช่องทางของการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม การสร้าง “เครือข่ายสังคม” ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นการสร้างสังคมใหม่โดยใช้ธรรมชาติของความเป็นมนุษย์เป็นฐาน ความต้องการมีเพื่อน รู้จักผู้อื่น และให้ผู้อื่นรู้จักเป็นภูมิหลัง



ของการเกิด “เครือข่ายสังคม” เพียงแต่ นำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการได้เปิดโอกาสในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นได้กว้างขวางมากขึ้น ไม่จำกัดอยู่ในเขตที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เท่านั้น ทักษะพื้นฐานทางสังคมจึงเหมือนกันไม่ว่าจะเป็นสังคมในความหมายเดิมหรือ “สังคมเครือข่าย” ก็ตาม การคบเพื่อน การมีเพื่อน และสามารถมีปฏิสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขคือ การแสดงถึงการมี “สมรรถนะทางสังคม” และนำไปสู่สมรรถนะทางอาชีพในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน การมีความสุขในการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของสังคมคนหนึ่ง และถ้าสมาชิกแต่ละคนมีความสุข สังคมโดยรวมจะมีความสุขและมีสันติภาพอย่างยิ่ง

การจัดจำแนกสมรรถนะทางสังคม

สมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่ายสามารถแบ่งสมรรถนะออกได้เป็น 4 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มสมรรถนะแห่งตน 2) กลุ่มสมรรถนะการจัดการ 3) กลุ่มสมรรถนะการปฏิสัมพันธ์ และ 4) กลุ่มสมรรถนะความสัมพันธ์ โดยมีสมรรถนะย่อยรวมทั้งสิ้น 20 สมรรถนะดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะแห่งตน เป็นความสามารถของสภาวะภายในตัวบุคคลที่อยู่บนฐานของความรู้ ความพอใจ ความเชื่อต่อแหล่งข้อมูล และความเชื่อในทักษะแห่งตนเอง ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อยดังนี้

1.1 สมรรถนะในอารมณ์ผู้อื่น: มีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากอารมณ์นั้น

1.2 สมรรถนะการคาดการณ์: มีความสามารถประเมินและคาดหมาย สักยภาพ จุดแข็งและจุดอ่อนของผู้อื่น

1.3 สมรรถนะในความเชื่อมั่นตนเอง: เชื่อในศักยภาพและความสามารถของตนเอง

1.4 สมรรถนะในความรู้แห่งตน: มีความสามารถในการใช้ความรู้ เหตุผล ในการอธิบายให้ตนเอง

1.5 สมรรถนะทางเทคโนโลยี: มีความสามารถในการใช้และเข้าใจบริบทของเทคโนโลยีที่นำมาใช้

2. กลุ่มสมรรถนะการจัดการ เป็นความสามารถในการบริหารจัดการสภาวะภายในตัวตน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะย่อยดังนี้

2.1 การควบคุมอารมณ์ตนเอง: มีความสามารถระงับอารมณ์โกรธของตนเอง และสามารถตรวจสอบการเกิดอารมณ์

2.2 ความโปร่งใส: มีความสามารถในการแสดงการยึดมั่นในความถูกต้อง แสดงออกบนฐานของค่านิยมของตนเองอย่างคงเส้นคงวา

2.3 ปรับตัวได้: มีความสามารถในการปรับตัวอย่างยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

2.4 มุ่งผลสัมฤทธิ์: มีความสามารถในการหาวิธีการและสร้างความพยายามทำในสิ่งที่ดีที่สุด หรือทำให้ได้มาตรฐาน

2.5 มีความริเริ่ม: มีความสามารถในการริเริ่ม ใช้โอกาสที่เหมาะสม พร้อมที่จะปฏิบัติกรให้ได้ประโยชน์เมื่อโอกาสอำนวยให้

2.6 มองโลกในแง่ดี: มีความสามารถในการหาวิธีการและพยายามไปให้ถึงจุดหมายถึงแม้จะมีอุปสรรค หรือความลำบากโดยไม่ย่อท้อ

3. กลุ่มสมรรถนะการปฏิสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น โดยให้ความสำคัญกับความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ประกอบด้วย 3 สมรรถนะย่อยดังนี้

3.1 มีอารมณ์ร่วม: มีความสามารถตรวจจับอารมณ์ผู้อื่น และสามารถแสดงออกทางอารมณ์ตามที่ผู้อื่นพอใจ

3.2 รับรู้อิทธิพลกลุ่ม: มีความสามารถอ่านอารมณ์ของกลุ่มที่ปฏิสัมพันธ์ และสร้างพลังของการปฏิสัมพันธ์จากอารมณ์นั้น

3.3 มีจิตอาสา: มีความสามารถเลือกโอกาสในการอาสา บริการให้ความช่วยเหลือ หรือยอมรับในกิจกรรมและความคิดของผู้อื่น

4. กลุ่มสมรรถนะความสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีและเป็นสัมพันธ์ภาพที่ต้องการของผู้อื่นด้วย ประกอบด้วย 6 สมรรถนะย่อยดังนี้

4.1 ช่วยผู้อื่นพัฒนาตนเอง: มีความสามารถรับรู้ได้ถึงความต้องการของผู้อื่นที่ต้องการพัฒนาตนเอง และสามารถเพิ่มศักยภาพของผู้อื่น

4.2 มีภาวะผู้นำ: มีความสามารถกระตุ้นและชี้นำบุคคลและกลุ่มบุคคล

4.3 ช่วยการเปลี่ยนแปลง: มีความสามารถในการริเริ่มและกระตุ้นความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

4.4 สร้างอิทธิพล: มีความสามารถสร้างหรือหาวิธีการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

4.5 จัดการความขัดแย้ง: มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งต่าง ๆ

4.6 ทำงานเป็นทีมและประสานสัมพันธ์ได้: มีความสามารถทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุจุดหมายร่วมกัน สร้างทีมงานที่สามารถบรรลุจุดหมายร่วมกันของทุกคน

สมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่ายเกี่ยวข้องอย่างมากกับสมรรถนะทางอารมณ์และความรู้สึก หรือเจตคติที่มีต่อโลกและชีวิตและยังรวมถึงสมรรถนะทางปัญญาและร่างกายที่แข็งแรงอีกด้วย เพียงแต่การให้น้ำหนักและความสำคัญในมเียงไปที่สมรรถนะทางสังคมเป็นสำคัญ

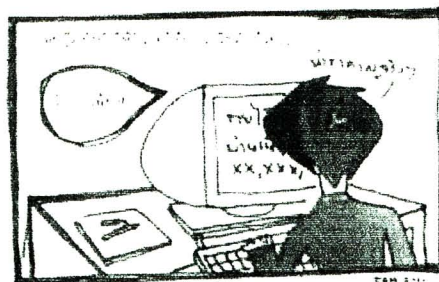
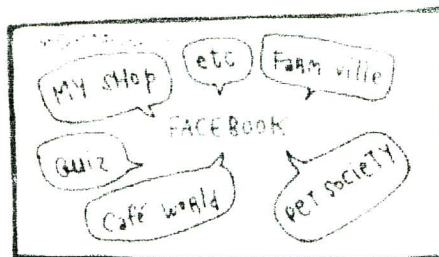
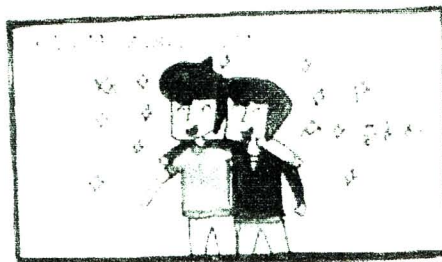
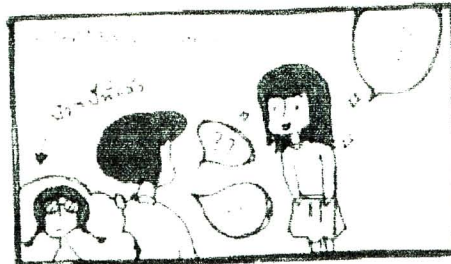
กล่าวโดยสรุปนั้นคือสมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมยุคใหม่และเครือข่ายสังคมที่มีเทคโนโลยีเป็นฐานนั้นไม่ได้เปลี่ยนแปลงสมรรถนะพื้นฐานทางสังคมมากนัก เพียงแต่ขยายขอบเขตของช่องทางของการติดต่อและการใช้เครื่องมือเพื่อการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมมากขึ้น กระบวนการทางสังคมยังอยู่บนฐานของความเป็นมนุษย์ ที่อาจให้อีกาสทั้งที่เป็นคุณประโยชน์และสามารถทำให้เกิดความเสียหายได้ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม การรู้เท่าทันคนที่เป็สมาชิกของสังคมยังคงเป็นหลักการสำคัญที่ยังใช้ได้อยู่เสมอ การเรียนรู้ของมนุษย์ต่อมนุษย์ด้วยกันมีมาตั้งแต่เริ่มมีมนุษย์และยังคงมีต่อไปตราบใดที่ยังมีมนุษย์อยู่สิ่งที่ได้เรียนรู้จากมนุษย์ด้วยกันใน “สังคมเครือข่าย” เป็นอีกวิธีการหนึ่งของการเรียนรู้มนุษย์และรู้จักมนุษย์

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน ๑

ด้วยตนเองมากขึ้น และหวังว่าสังคมมนุษย์จะได้ประโยชน์จาก “เครือข่ายสังคม” ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวมเนื่องมีการพัฒนาสมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมยุคใหม่มากขึ้น

คู่มือฉบับรวมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่เน้นเรื่องโครงสร้างเนื้อหา

Internet Network



สามารถ unice ให้สามารถใส่ส่วนงานได้จริงๆ

### บรรณานุกรม

- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, สมรรถนะทางสังคมสำหรับสังคมเครือข่าย. ไทยรัฐออนไลน์, กุมภาพันธ์, 2554.
- เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒนะชัย. รู้เขารู้เราเท่า ๆ กัน ทำงานอย่างไรโดนใจฝรั่ง, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แปลนพรีนติ้ง, 2548.
- เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒนะชัย. รู้เขารู้เราเท่า ๆ กัน ทำงานอย่างไรโดนใจฝรั่ง, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แปลนพรีนติ้ง, 2548.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. รูปแบบการดำเนินชีวิต, อ้างอิงมาจากไทยรัฐออนไลน์.
- ถึคนางค์ มณีศรี, EQ สำหรับคนทำงาน, ชรรคมลการพิมพ์, 2546.
- จาร์นันท์ อธิธาวักกุล. แบบทดสอบว่าท่านเป็นผู้บริหารรุ่นbaby bloom Gen X GenY. อ้างอิงมาจากหลอมกลุ่มชินคอร์ปสู่องค์กรอินโนเวชั่น จาก<http://www.wiseknow.com/>
- พรศนะ บุญขวัญ. (แปล) มองโลกให้บวก (Hard optimism). สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, 2551.
- บุญมาก พรหมพวย. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์นิวส์, 2544.
- บุญมาก พรหมพวย. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์นิวส์, 2544.
- พงศ์ สุวรรณชาติ. การเรียนรู้การ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด มปป.
- ไพฑูรย์ ศรีฟ้า. อ้างอิงมาจากเว็บไซต์ <http://gotoknow.org>
- กรณีนี วินิจชัยกุล. เลขาเก่าเล่ากลยุทธ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546.
- กรณีนี วินิจชัยกุล. เอกสารประกอบการอบรมกลยุทธ์เลขามืออาชีพผู้บริหาร. 2553.
- กรณีนี วินิจชัยกุล. เลขาเก่า เล่ากลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546.
- กรณีนี วินิจชัยกุล. เลขาเก่า เล่ากลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2546.
- ขงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์และเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ”.
- กรุงเทพมหานคร: วิทยาการพิมพ์, 2548.
- ขงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์และเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ”.
- กรุงเทพมหานคร: วิทยาการพิมพ์, 2548.
- ขงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, จะดีหรือแย่แล้วแต่จะคิด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิมพ์พรรณการพิมพ์, 2549.
- วสุ แสงสิงแก้ว. นีลิ่มืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, มปป.
- วสุ แสงสิงแก้ว. นีลิ่มืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แม็คกรอ-ฮิล, มปป.



วิทยธร ท่อแก้ว, เอกสารความรู้ ลำดับที่ 17/ปีงบประมาณ 2553 สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.

วิทยธร ท่อแก้ว, เอกสารความรู้ ลำดับที่ 17/ปีงบประมาณ 2553 สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.

ศรินทร์ ไพบรค์, (แปล) ทำงานอย่างชาญฉลาดและเหนือชั้นกว่า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วันเวิลด์, 2549.

เสาวนีย์ พิทยานุสรณ์. "Generation Y ตมเท้าเข้าสู่โลกธุรกิจ". **Positioning Magazine**, 2550.

อนุกุล เขียวพุกทวารวดี, กิจกรรมประกอบการฝึกอบรมกรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์, 2553.

อนุกุล เขียวพุกทวารวดี, กิจกรรมประกอบการฝึกอบรมกรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์, 2553.

เอ เอส ทีวี ผู้จัดการออนไลน์, ธันวาคม 2553.

<http://mkpayap.payap.ac.th/> อ้างอิงมาจากหนังสือ Sheahan,P.(2005) Generation Y, Hardie Grant Books, Prahran, Vic.

<http://musliminside.com/>

<http://twitter.kapook.com/>

[http://www.dailyworldtoday.com/columblank.php?column\\_id=47660](http://www.dailyworldtoday.com/columblank.php?column_id=47660)

<http://www.facebook.com/>

<http://www.krumontree.com/>

<http://www.marketingoops.com/digital/social-media/twitter-social-media/twitter-how-to/>

<http://www.matichon.co.th/>

<http://www.noviolenceinschools.net/>

<http://www.positioningmag.com/Magazine/>

<http://www.positioningmag.com/Magazine/>

<http://www.positioningmag.com/Magazine/>

<http://www.secretarythailand.org/main.html>

<http://www.secretarythailand.org/main.html>

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

<http://www.sumalee.net/>

<http://www.sumalee.net/>

<http://www.sumalee.net/>

<http://www.sumalee.net/>

<http://www.techmoblog.com/>

<http://www.facebook.com>

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

<http://www.secretarythailand.org>.

<http://www.sumalee.net/>

ภาคผนวก ก

- แผนการสอน/ฝึก
- คู่มือครู
- คู่มือผู้เรียน
- คู่มือผู้ดูแลระบบ

แผนการสอน/ฝึก

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

จำนวนชั่วโมงรวม 27-36 ชั่วโมง (จำนวนชั่วโมงเรียนรู้ปรับได้ตามความเหมาะสม) ภาคเรียนที่ 2/2553

คำอธิบาย

ชุดฝึกอบรมชุดนี้เป็นการเติมเต็มส่วนที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพเลขานุการ เนื้อหาไม่ได้เป็นเนื้อหาวิชาเฉพาะในรายวิชาใดวิชาหนึ่ง แต่ได้รวบรวมขึ้นเพื่อเป็นบทเรียนหรือเพื่อการฝึกในสมรรถนะด้านที่นายจ้างต้องการ โดยการทำสำเนาจากนายจ้างที่มีเลขานุการประจำตัวหรือประจำตำแหน่ง จำนวน 400 คน จากสถานประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื้อหาจึงเพื่อการเรียนรู้หรือการฝึกเป็นการเฉพาะเรื่องที่ต้องการเท่านั้น ในเรื่องความรู้ ทักษะและพฤติกรรมในการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอในงานวิชาชีพเลขานุการ แต่ละบทจะมีเนื้อหาประมาณ 25-50 หน้า และมีแบบฝึกหัดท้ายบทที่จำนวน 10 ข้อ ทั้งเนื้อหาและแบบฝึกหัดท้ายบทได้ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว และผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมนี้มีค่าประสิทธิภาพที่ 88.98 จัดอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานที่พอใช้ได้ เนื้อหาประกอบด้วย

- บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ
- บทที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ
- บทที่ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด
- บทที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ
- บทที่ 6 เซาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน
- บทที่ 7 การบริหารเวลา
- บทที่ 8 เรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกัน
- บทที่ 9 โจเซียดเน็ตเวิร์ก

**สมรรถนะประจำหน่วย**

- 1. มีความรู้เกี่ยวกับความหมายของอาชีพเลขานุการ
- 2. มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของเลขานุการ
- 3. อธิบายเกี่ยวกับหน้าที่ของเลขานุการ
- 4. แสดงพฤติกรรมให้เห็นถึงการปฏิบัติงานในสมรรถนะประจำหน่วย
- 5. แสดงพฤติกรรมความสนใจใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ

**จุดประสงค์การเรียนรู้**

**จุดประสงค์ทั่วไป**

- 1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ของการบริหารงานเอกสาร
- 2. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเอกสารได้
- 3. เพื่อให้มีความสนใจใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

- 1. บอกความหมาย และความสำคัญของการบริหารงาน เอกสารได้
- 2. อธิบายเกี่ยวกับ ประโยชน์ของการบริหารงานเอกสารได้
- 3. อธิบายเกี่ยวกับ กระบวนการและ ขั้นตอนการจัดการ เอกสารได้

**กิจกรรมการเรียนรู้**

**ขั้นสอน : บรรยายเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้**

- 1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนการเรียนรู้
- 2. นำเข้าสู่บทเรียน
- 3. บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อพร้อมตัวอย่างประกอบ
- 4. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัยและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- 5. ตั้งประเด็นคำถามให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการอภิปรายหรือตอบคำถาม

**ขั้นสรุป : ทบทวนและสรุปเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้**

- 1. ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามมอบหมาย
- 2. อธิบายเพิ่มเติมพร้อมสรุปเนื้อหาที่สำคัญในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1
- 3. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้



สื่อ/แหล่งความรู้

- 1. เอกสารประกอบชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเอกสารหนังสือ
- 2. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต ที่ <http://www.sumalee.net> และที่ <http://www.facebook.com>
- 3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์นำเสนอด้วยโปรแกรมพาวเวอร์พอยท์

การประเมินผล: เครื่องมือ

- 1. แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้
- 2. แบบทดสอบเพื่อประเมินผลการก่อนเรียนรู้
- 3. แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้

กิจกรรมเสนอแนะ

- 1. การทำกิจกรรมท้ายหน่วย ควรให้นักเรียนเป็นกลุ่มตามที่จัดไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อให้กลุ่มที่ได้รับมอบหมายในหน่วยการเรียนรู้นี้ได้กระจายไปแนะนำได้อย่างครบถ้วน
- 2. แนะนำให้ผู้เรียนตรวจสอบภาระงานที่ส่ง ถ้าผิดให้แก้ไขทันที และที่สำคัญต้องให้ค้นหาข้อผิดพลาดเพื่อทำความเข้าใจให้ถูกต้อง

ตารางกำหนดการจัดการเรียนรู้ตลอดภาคเรียน

| ภาระงานของผู้เรียน                                                          | กิจกรรมผู้สอน                                                                                                                                                       | การประเมินผลระหว่างเรียน                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน<br>2. อ่านเนื้อหาประจำบทเรียน<br>3. ทำแบบทดสอบท้ายบท | 1. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และกิจกรรม<br>3. นำเข้าสู่บทเรียน<br>4. บรรยายในชั้นเรียน<br>5. แบ่งกลุ่มให้ผู้เรียนทำกิจกรรมกลุ่ม<br>6. ทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังเรียน | 1. การสังเกตพฤติกรรม ที่ผู้เรียนแสดงออกด้าน<br><br>1.1 ทักษะพิสัย<br><br>1.2 จิตพิสัย<br><br>2. แบบทดสอบท้ายบท |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  |  | 2.1 ความรับผิดชอบ |
|  |  | 2.2 ความซื่อสัตย์ |

การแบ่งหน่วยการเรียนรู้

| หน่วยการเรียนรู้ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ชื่อหน่วยการเรียนรู้ | สัปดาห์ที่ | จำนวนชั่วโมง |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|--------------|
| <p>การแบ่งหน่วยการเรียนรู้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่เวลา เนื่องจากแต่ละบทไม่ได้เป็นบทเรียนต่อเนื่องเป็น<br/>การเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์ และสามารถปรับวิธีการใช้สื่อการเรียนรู้ได้ตามความเหมาะสม การใช้ชุดฝึกอบรม<br/>เพื่อการเรียนรู้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งชั่วโมงการเรียนรู้ไว้ประมาณ 27- 36 ชั่วโมง ทั้งนี้เพื่อปรับและพัฒนา<br/>ตามความเหมาะสมแก่ศักยภาพของตัวสื่อ ผู้เรียน และความสะดวกในเรื่องการนัดหมาย</p> <p>หมายเหตุ* ในการจัดการฝึกอบรม/การจัดการเรียนรู้ในแต่ละครั้งผู้สอน/จัดการเรียนรู้ไม่ควรพูดหรือ<br/>บรรยายมากเกินไป ควรไม่เกินประมาณ 50 นาที เพื่อให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ และได้ทำกิจกรรมอื่น ใน<br/>การจัดการการเรียนรู้</p> |                      |            |              |
| <p>สอบปลายภาคเป็นการวัดผลขั้นสุดท้ายเพื่อเปรียบเทียบกับระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง และการหา<br/>ประสิทธิภาพสื่อ</p> <p>ผู้สอน/จัดการฝึกอบรมต้องเตรียมจัดเตรียมกระดาษคำตอบไว้ให้ผู้เรียน เพื่อทำการทดสอบก่อน<br/>และหลังการเรียนรู้และมีการเฉลยคำตอบ เพื่อให้สามารถตรวจสอบผลการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองทั้งการเรียนรู้</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |            |              |

ด้วยหนังสือและบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต แม้บทเรียนบนอินเทอร์เน็ตจะมีการรวบรวมการทำแบบฝึกหัดและการทดสอบไว้แล้ว หากแต่เตรียมไว้ใช้เมื่อเกิดเหตุสุดวิสัยที่ผู้สอนไม่อาจจัดการได้ เช่น ไฟดับ ระบบอินเทอร์เน็ตล่ม หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ฯลฯ

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะ

3 ชั่วโมง/สัปดาห์

| บท<br>ที่ | ชื่อหน่วยการเรียนรู้                                                                                                                                                                                                                                                                         | สมรรถนะ                                                                                                                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพ<br>เลขานุการ<br>-ความหมายของ “เลขานุการ”<br>-จุดกำหนดให้เลขานุการสังกัด<br>-ความเป็นมาของสมาคมเลขานุการสตรี<br>แห่งประเทศไทย<br>-บทบาทของเลขานุการ<br>-โอกาสในอาชีพสำหรับผู้เรียนจบสาขา<br>การเลขานุการ<br>-การพัฒนางานเพื่อโอกาสก้าวหน้าใน<br>อาชีพเลขานุการ | 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับเลขานุการ<br>2. มีความตระหนักถึงความสำคัญในอาชีพ<br>เลขานุการ<br>3. รู้หน้าที่ทั่วไปของเลขานุการ<br>4. มีความเข้าใจในอาชีพเลขานุการ |
| 2         | หน้าที่ของเลขานุการ<br>-งานประจำ<br>-งานอำนวยความสะดวก                                                                                                                                                                                                                                       | 1. มีความรู้ในหน้าที่ของเลขานุการ<br>2. มีความเข้าใจในหน้าที่ของเลขานุการ<br>2. อธิบายถึงหน้าที่ของเลขานุการได้                                            |

|   |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | -งานส่งเสริมภาพลักษณ์<br>-งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                          | 3. สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของเลขานุการ                                                                                                                          |
| 3 | <b>บุคลิกลักษณะของเลขานุการ</b><br>- บุคลิกลักษณะภายนอก<br>-บุคลิกลักษณะภายใน<br>-มารยาทในสังคมธุรกิจ<br>-งานที่เลขานุการมักพบเสมอ<br>-ปัญหาอุปสรรคประการสำหรับเลขานุการที่ดี | 1. เพื่อให้สามารถบอกถึงการพัฒนาบุคลิกลักษณะได้<br>2. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องในเรื่องบุคลิกลักษณะได้<br>3. เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกลักษณะได้ |

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะ (ต่อ)

3 ชั่วโมงสัปดาห์

| บท<br>ที่ | ชื่อหน่วยการเรียนรู้                                                                                                | สมรรถนะ                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4         | <b>การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด</b><br>-การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร<br>-การเขียนสุนทรพจน์ | 1. มีความรู้ภาษาไทยที่มีอยู่เดิมดีขึ้น<br>2. ปฏิบัติการพูดภาษาไทยในเชิงธุรกิจได้<br>3. ปฏิบัติการเพื่อการสื่อสารอย่างเหมาะสม<br>4. มีทักษะในการเขียน<br>5. ปฏิบัติงานด้านการเขียนภาษาไทยเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| 5         | <b>การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ -มุมมองของชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยที่มี</b>         | 1. มีความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมในการทำงานของไทยและชาวต่างชาติ<br>2. ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข<br>3. ตระหนักในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ                                                              |

|   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | คนไทย<br>-ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์<br>-สร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม<br>-พัฒนาตนเองอยู่เสมอ | 4. ปรับพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้น                                                                                                                                             |
| 6 | เชาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน<br>-ความฉลาดในการคิด<br>-ความฉลาดในการกระทำ<br>-ความฉลาดในการบริหารงาน            | 1. มีความรู้และเข้าใจในเรื่องเชาว์อารมณ์<br>2. เกิดทักษะในการใช้เชาว์อารมณ์<br>3. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน<br>4. เพื่อประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน |

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะ (ต่อ)

3 ชั่วโมงสัปดาห์

| บท<br>ที่ | ชื่อหน่วยการเรียนรู้                                                                                                                                          | สมรรถนะ                                                                                                                                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7         | การบริหารเวลา<br>-แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา<br>-ความสำคัญของการบริหารเวลา<br>-การบริหารเวลาในการทำงาน<br>-อุปสรรคในการบริหารเวลา<br>-หลักการบริหารเวลา | 1. มีความรู้และความเข้าใจในหลักการบริหารเวลา<br>2. นำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงาน<br>3. มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การทำงานมีประสิทธิภาพ |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8 | <p>เรียนรู้เพื่อผู้ร่วมกัน</p> <p>-เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็น</p> <p>-โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในงานธุรการ</p> <p>-การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>-ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพัฒนางาน</p> <p>-การทำงานร่วมกันของคนต่างวัย</p> | <p>1. มีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เข้ามาับบทบาทในงานธุรการ</p> <p>2. เกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น</p> <p>3. อธิบายการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน</p> <p>4. ปฏิบัติและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> |
| 9 | <p>โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก</p> <p>-การเล่นหรือการเข้าใช้โปรแกรมสังคมโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก</p> <p>-วิธีสมัครทวิตเตอร์</p> <p>-สมรรถนะทางสังคมสำหรับเครือข่าย</p>                                                                                                              | <p>1. มีความรู้เรื่องโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก</p> <p>2. เข้าใช้โปรแกรมโซเชี่ยลเน็ตเวิร์กได้</p> <p>3. ตระหนักถึงประโยชน์และโทษของโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก</p>                                                                                                                    |

คู่มือครู

สารบัญ

การเตรียมสื่อการสอน..... 491

การ Login เข้าสู่ระบบ..... 492

การเพิ่มหัวข้อการสอน..... 492

    ตัวอย่างที่ 1 เพิ่มแหล่งข้อมูล – link ไปที่ website ภายนอก ..... 493

    ตัวอย่างที่ 2 เพิ่มแหล่งข้อมูล – link ไปที่ไฟล์..... 496

ผลการเพิ่มหัวข้อการสอนของตัวอย่างที่ 1-2 ..... 500

การสร้างแบบทดสอบ ..... 501

### คำนำ

เว็บไซต์ <http://www.sumalee.net/> นี้ ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในด้านสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ด้วยการทำการสำรวจและสรุปผลเป็นสมรรถนะด้านที่ยังขาดอยู่ ต่อจากนั้น ได้นำด้านที่ยังขาดอยู่นี้ มาสร้างบทเรียนในรูปของเอกสารหนังสือ และเพื่อความสะดวกแก่ผู้สอน/ครูฝึก หรือผู้ต้องการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอกสารหนังสือมาพัฒนาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ E-Learning เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียนรู้ ให้มากยิ่งขึ้น และในเว็บไซต์ยังสามารถปรับแก้ไข และเพิ่มเนื้อหา และข้อมูลที่น่าสนใจในการเรียนรู้ได้มากขึ้นจากในเอกสารหนังสืออีกด้วย

หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะสามารถพัฒนาชุดฝึกอบรมชุดนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไปอีก โปรดแนะนำเพิ่มเติมได้ที่ E-mail: [sumalee.n@hotmail.com](mailto:sumalee.n@hotmail.com) หรือแนะนำผ่านทาง โซเชียลเน็ตเวิร์กในทาง เว็บไซต์ <http://www.facebook.com/> ในชื่อ Suma Nikorn ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาและผู้สนใจเรียนรู้ในชุดฝึกอบรมนี้เป็นการเฉพาะ

การใช้งานในคู่มือฉบับนี้ เป็นการแนะนำให้ผู้ที่จะนำหลักสูตรนี้ เพื่อไปทำการสอนเสริมในชั้นเรียนหรือการฝึกอบรมให้กับผู้เรียนเพื่อเป็นการสอนเสริม หรือการเติมเต็มในสมรรถนะด้านต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้สอนหรือครูฝึกทุกท่านสามารถอ่านได้เข้าใจและนำไปใช้กับ ผู้เรียนหรือกลุ่มผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

สุมาลี นิกรแสน

ผู้วิจัย

### คู่มือครู

ภาพแสดงรายละเอียดในการเปิดใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขาธิการที่นายจ้างต้องการที่เป็น  
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

1. เมื่อเปิดใช้งานระบบด้วย web browser ใช้ Internet Explorer เข้าไปที่ <http://www.sumalee.net> ใน  
หน้าแรกจะปรากฏดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงหน้า Home page ของ <http://www.sumalee.net>

ถ้าผู้ใช้ยังคงใช้ โซเชียลเน็ตเวิร์ก ให้ไปอ่านในชุดฝึกอบรมที่เป็นเอกสารหนังสือเล่ม 9 แล้วทดลอง  
สมัครเข้าใช้ใน facebook ที่ <http://www.facebook.com> คลิกที่สัญลักษณ์ ของ facebook ดังภาพข้างล่างนี้ ซึ่ง  
มีอยู่ที่หน้าหลัก เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้สอน ในหน้าแรกนี้จะมีรายละเอียดให้ให้เข้าใช้งานได้ดัง  
รายละเอียดการใช้งานในหน้าต่อไป



### เตรียมสื่อการสอน

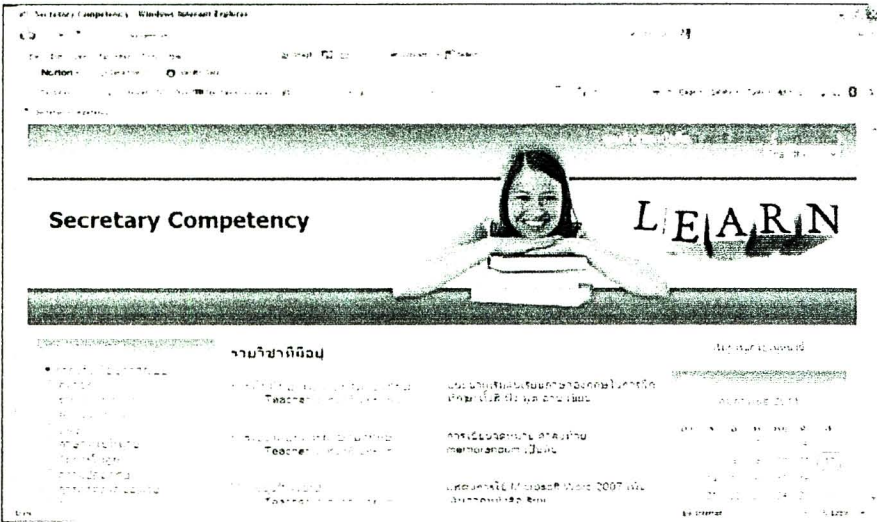
การเตรียมสื่อการสอนในที่นี้รวมถึง

- เนื้อหาในรูปแบบเอกสาร เช่น Power Point, PDF
- External link เช่น link ไปที่ Slide Share หรือ YouTube

- วิดีโอ เช่น Flash

**Login เข้าสู่ระบบ**

คลิก Login ที่มุมบนขวาของหน้าจอ (www.surmlae.net/e-learning) และป้อนข้อมูล user id & password  
ถ้าข้อมูล Login ถูกต้อง ผู้สอน/ครูฝึก ก็จะเห็นหน้าจอดังภาพที่ 1 (ซึ่ง banner ในหน้านี้ผู้วิจัยอาจทำการ  
ปรับเปลี่ยน หากผู้วิจัยต้องการนำไปใช้กับผู้อื่นกลุ่มอื่นใดเป็นการเฉพาะก็อาจเปลี่ยนเป็นหน้าตาของผู้เรียนกลุ่ม  
นั้นๆ)



ที่ภาพที่ 2

**เพิ่มหัวข้อการสอน**

ประกอบพร้อมขั้นตอนคร่าวๆ ดังนี้

1. เลือกวิชาที่จะเพิ่มหัวข้อการสอน
2. สำหรับไฟล์ – เอกสารและวิดีโอ
  - a. สร้าง folder ที่จะเก็บเอกสาร
  - b. upload ไฟล์ไปไว้ในเอกสาร ของวิชานั้นๆ
  - c. link เอกสาร และกำหนดหัวข้อการเรียน
3. สำหรับ web site



a. ให้สร้าง link ได้เลย

ก่อนไปทำข้ออื่น ให้ดูภาพที่ 3 แล้วค่อยไปทำข้ออื่น

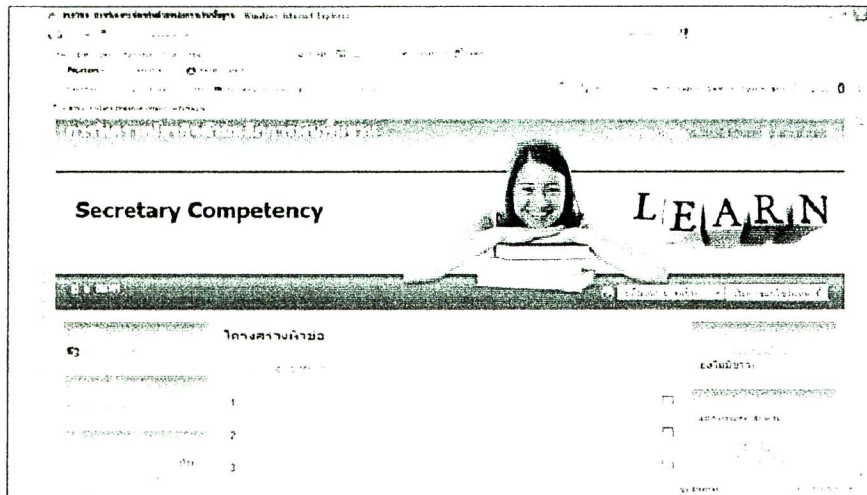
1.เลือกวิชา การวิเคราะห์ธุรกิจด้วยหลักการเงินพื้นฐาน ในภาพที่ 2 ระบบจะแสดงหน้าหลักของวิชาดังภาพที่ 3

การวิเคราะห์ธุรกิจด้วยหลักการเงินพื้นฐาน

ครู: สมชาติ นัครแสน

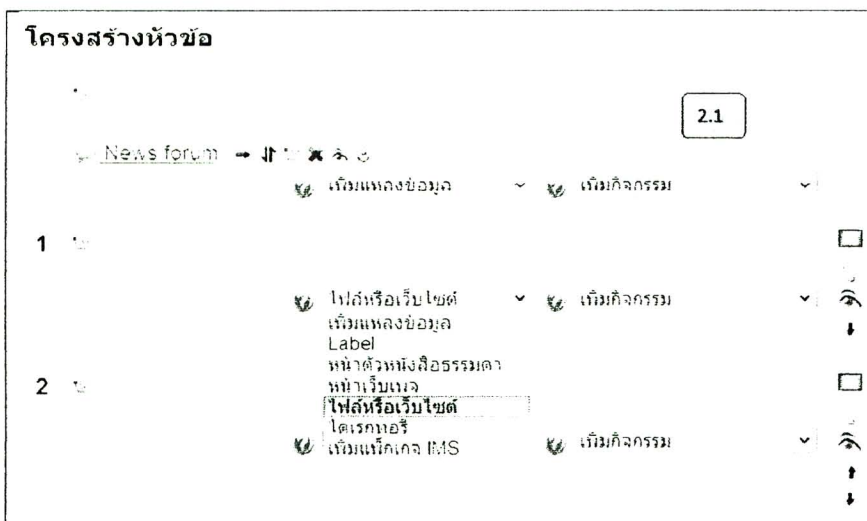
financial ratio ที่ใช้กันบ่อยๆ เพื่อ  
เลขานุการจะได้มีความเข้าใจในการ  
อ่านบทวิเคราะห์ธุรกิจ

ภาพที่ 3



ภาพที่ 4

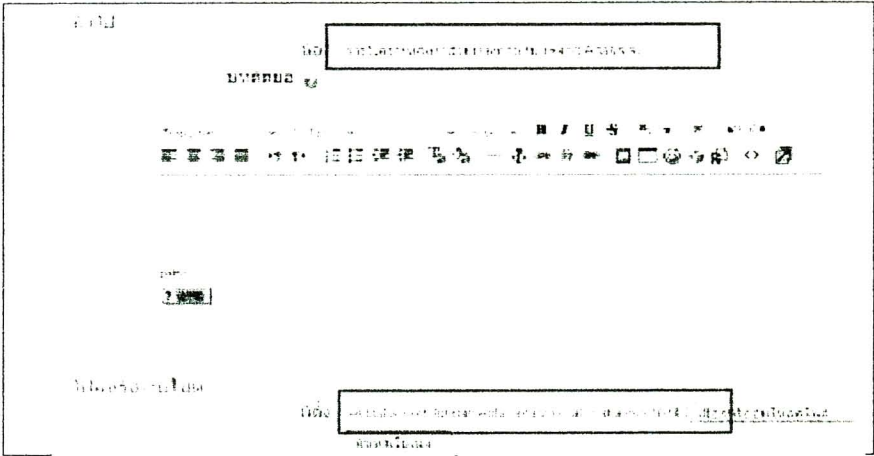
2.คลิกที่ปุ่ม เริ่มแก้ไขโมเดลในโมเดลที่ 3 ระบบจะแสดง โครงสร้างหัวข้อโมเดลใหม่แก้ไขได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5

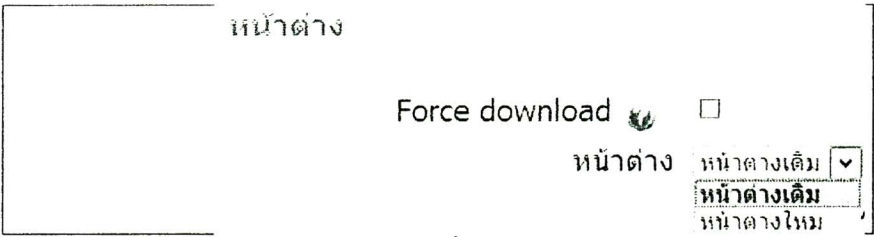
3. เลือก เพิ่มแหล่งข้อมูล เป็นไฟล์หรือเว็บไซต์ ดังภาพที่ 5 และ

4. ป้อนข้อมูล ชื่อ และที่ตั้งของ website ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6

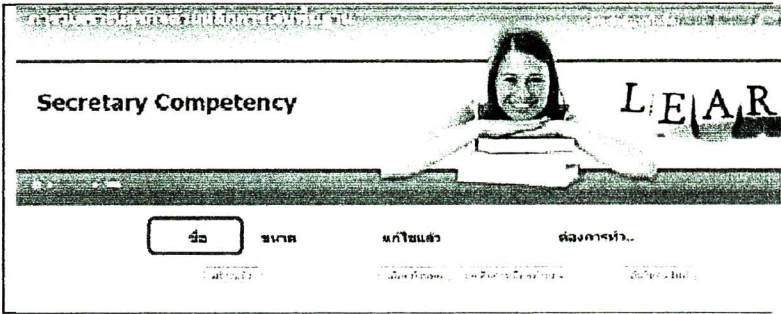
5. กำหนดว่าจะให้เปิดหน้าต่างใหม่หรือให้อยู่ที่หน้าต่างเดิมดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7

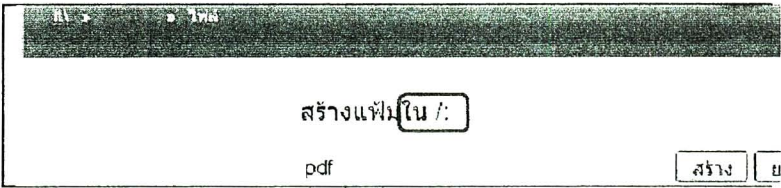


3. คลิกที่ สร้างเพิ่ม เพื่อสร้าง folder เก็บเอกสาร แต่ถ้าไม่อยากสร้างก็ได้ ก็เอาทุกๆ ไฟล์ไว้ใน folder ไฟล์ โดยไม่ต้องมี subfolder ก็ได้



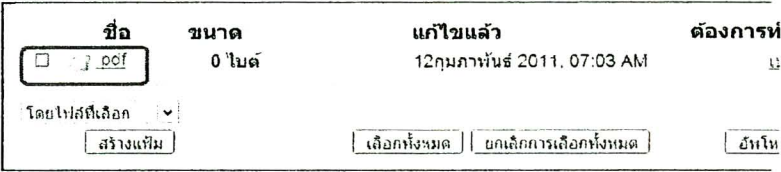
ภาพที่ 10

4. พิมพ์ชื่อ folder ดังในภาพที่ 10 ในตัวอย่างนี้ตั้งชื่อว่า pdf



ภาพที่ 11

5. เมื่อคลิกปุ่ม สร้าง ในภาพที่ 11 ระบบจะแสดงผลดังภาพที่ 12 จากนั้นก็ คลิกที่ folder pdf เพื่อจะ upload ไฟล์ มาเก็บไว้ที่นี่ ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 12

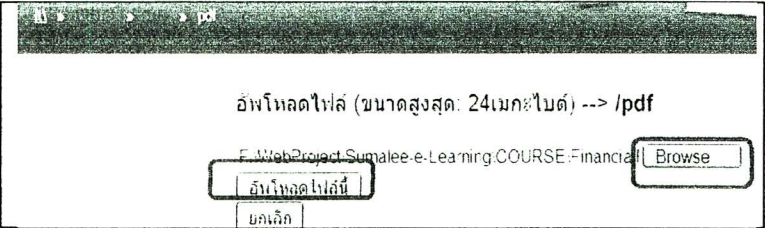


6. คลิกปุ่ม อัปโหลดไฟล์ จะได้นำออดิโอภาพที่ 14

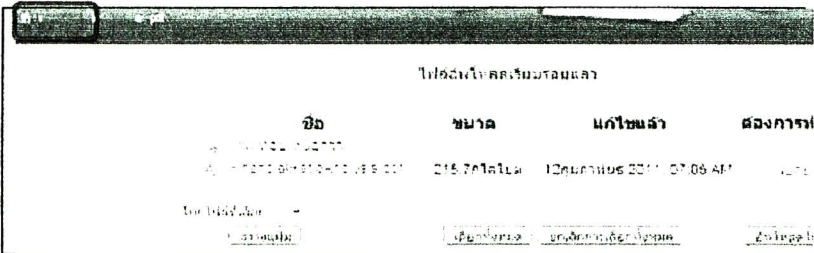


ภาพที่ 13

7. คลิก Browse และเลือก ไฟล์ ที่จะ upload ในตัวอย่างนี้ เราจะ upload PDF ไฟล์, ในการ upload Flash ไฟล์ ก็ใช้ขั้นตอนเหมือนกัน



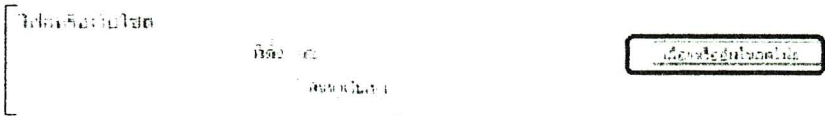
ภาพที่ 14



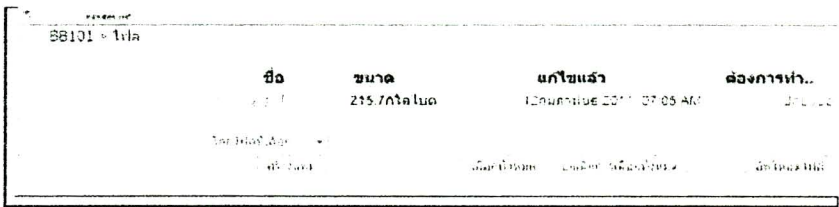
ภาพที่ 15

8. คลิกที่ปุ่ม อัปโหลดไฟล์นี้ ในภาพที่ 14 จะได้ผลดังภาพที่ 15

- 9. กดปุ่ม ไปที่หน้าหลักของวิชา โดยคลิกที่ รหัสวิชา BB101 ที่ navigator bar ในภาพที่ 15
- 10. จากนั้นก็สร้าง หัวข้อ link มาที่เอกสารนี้ โดยทำตามขั้นตอนที่ 2-3 ของตัวอย่างที่ 1
- 11. คล้ายกับขั้นตอนที่ 4 ของตัวอย่างที่ 1 แต่ต่างกันที่ เลือก ไฟล์ ที่ได้ upload ไว้แล้วแทนที่จะเลือก website ภายนอก ดังภาพที่ 16 คลิกที่ปุ่ม เลือกหรืออัปโหลดไฟล์ และระบบจะแสดงหน้าจอรูปภาพที่ 17

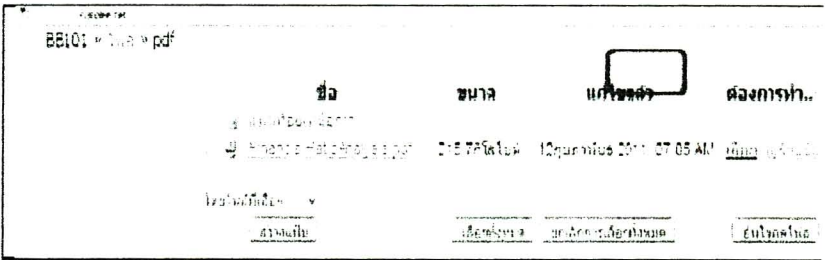


ภาพที่ 16



ภาพที่ 17

- 12. คลิกที่ folder ที่เก็บเอกสาร ในตัวอย่างนี้ให้กดที่ pdf ที่เราเพิ่งสร้างขึ้นมา ระบบจะแสดงไฟล์ที่อยู่ใน folder ดังภาพที่ 18 ให้คลิกที่คำว่า เลือก ของไฟล์ที่ต้องการเลือก ดังในภาพที่ 18 ระบบจะกลับไปหน้าจอหน้า ไฟล์ เหมือนภาพที่ 16



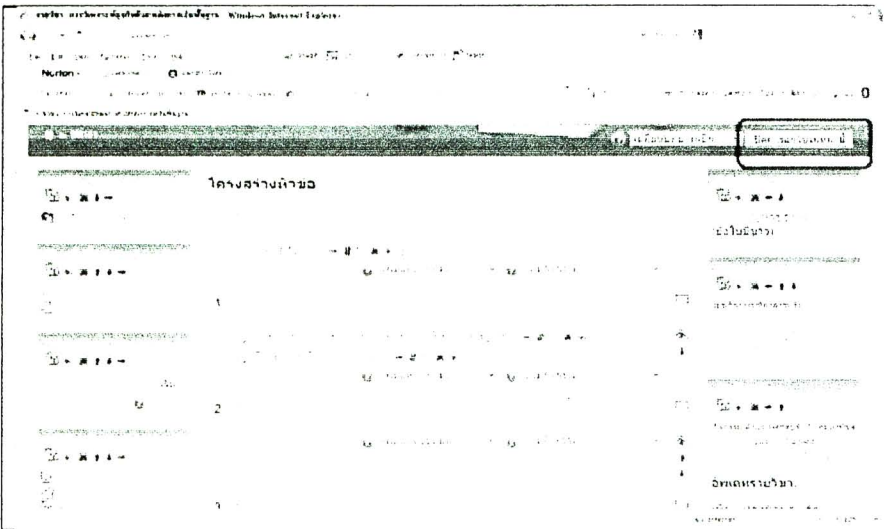
ภาพที่ 18

- 13. ขั้นตอนต่อไป ทำเหมือนตัวอย่างที่ 1 โดยตั้งชื่อ หัวข้อ เลือกหน้าต่าง และ Save เหมือนขั้นที่ 5-6 ของตัวอย่างที่ 1

ผลการเห็นหัวข้อการสอนของตัวอย่างที่ 1-2

ในขั้นตอนที่ 13 ของตัวอย่างที่ 2 ถ้าเลือก Save and return to course ระบบจะแสดงหน้าหลักของวิชา ดัง

ภาพที่ 19 เราจะเห็นว่าใน หัวข้อ ที่ 1 มี 2 แหล่งข้อมูลจากตัวอย่างที่ 1-2

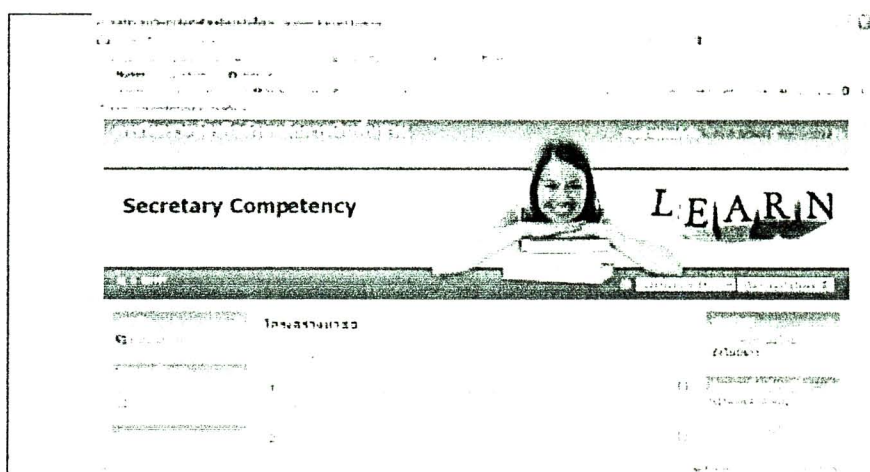


ภาพที่ 19

ปิดการแก้ไข

ในภาพที่ 19 คลิกที่ ปิดการแก้ไขในหน้านี้ ที่มุมบนขวา ระบบจะแสดงหน้าจอแบบดูอย่างเดียว (view mode)

ไม่ให้แก้ไข ดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20

การสร้างแบบทดสอบ

ให้ผู้สอน/ครูฝึก ขีดำรายละเอียคในบทการ PDP ที่

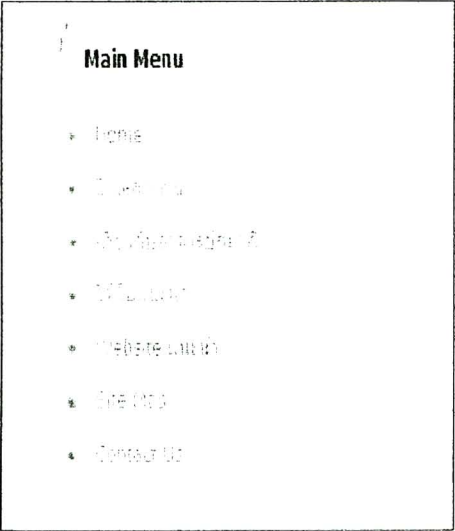
<http://51.7.241.228/moodle195/pdfquiz.pdf>

<http://51.7.241.228/moodle195/pdfimport.pdf>

คู่มือผู้เรียน

คู่มือการใช้งานสำหรับผู้เรียน  
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

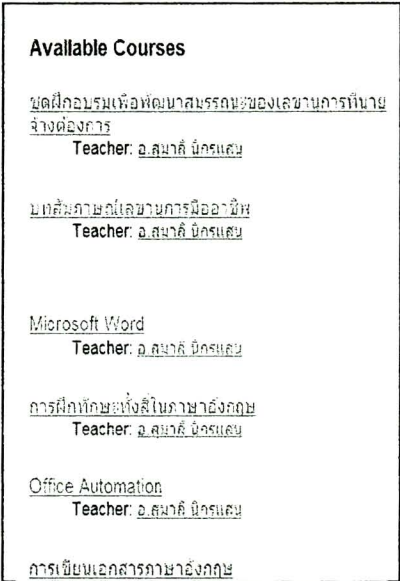
เปิดใช้งานระบบด้วย web browser ใช้ Internet Explorer เข้าไปที่ <http://www.iaec.go.th/iaec/online>



- และเลือกเมนู E-Learning (ถ้าจะเข้าโดยตรงไม่มาที่หน้านี้ให้เข้าโดยตรงที่ <http://www.iaec.go.th/iaec/online>)
- เมนู วีดิโอแนะนำ มีวิดีโอเกี่ยวกับสาขาอาชีพเลขานุการ เช่น จาก YouTube เป็นต้น ให้ผู้เรียนดูเพื่อเสริมความรู้ ในวิชาชีพ
- เมนู Website แนะนำเพื่อเสริมทักษะด้านต่าง ๆ website ที่ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังมีดิคชันนารี และการแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ รวมทั้งการจัดการจับคู่ในเสื้อผ้าเครื่องท่อนให้ดูดีเสริมสร้างบุคลิกให้ชวนมอง

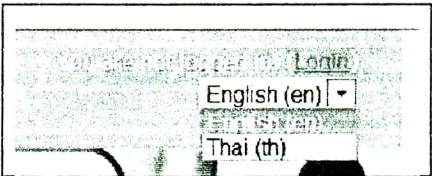
หน้าแรกของระบบ e-learning ผู้เรียนจะพบ Available Courses ให้เลือกเรียนได้ตามอัธยาศัย

ดังภาพ



ถ้าผู้เรียนอยากเปลี่ยนภาษาให้เป็นภาษาไทย ให้เลือกเปลี่ยนที่มุมบนขวา คำว่า Availabel Courses ก็จะเปลี่ยนเป็นคำว่า “รายวิชาที่มีอยู่”

ดังนี้



ป้อน userid และ password ในที่นี้เป็นไปตามที่ผู้สอนได้แจ้งให้ผู้เรียนทราบแล้วเป็นเฉพาะบุคคล



กลับมาที่เว็บไซต์ และเข้าสู่ระบบโดยใช้ชื่อและรหัสผ่านของผู้เรียนที่ผู้สอนได้ให้ไว้เป็นเฉพาะบุคคลแล้ว

Returning to this web site?

Login here using your username and password  
(Cookies must be enabled in your browser) 

Username

xxxxxxxxxx

Password

●●●●●●●●

Login

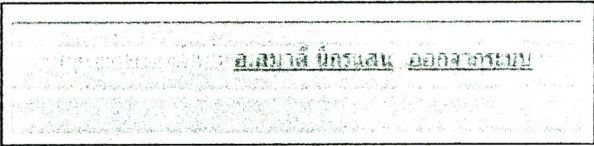
Some courses may allow guest access

Login as a guest

Forgotten your username or password?

Yes, help me log in

บุคคลทั่วไปสามารถเข้าชมได้เฉพาะรายวิชาที่มีสัญลักษณ์หน้าคนคิดอยู่ หมายความว่า ในหน้านั้นให้บุคคลทั่วไปเข้าศึกษาได้ นอกเหนือจากนั้นเฉพาะผู้ที่ลงทะเบียนเรียนไว้กับผู้เรียนเท่านั้น และเมื่อเข้าสู่ระบบแล้วให้สังเกตมุมบนขวาจะมีชื่อ ให้ตรวจสอบว่าตรงกับชื่อผู้เรียนหรือไม่ ดังนี้



การเลือกวิชาเรียน

เมื่อผู้เรียน log in เรียบร้อยแล้ว จะเห็นว่ามียาวิชาให้เลือกเรียนอยู่ในที่นี้จะให้เป็น “รายวิชาที่มีอยู่” เพราะในความเป็นจริงแล้ว ในระบบ e-learning นั้นอาจมีหลายวิชา ผู้เรียนจะเรียนได้เฉพาะที่ได้ตกลงกับผู้สอนไว้เท่านั้น

|                                                                            |                           |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| รายวิชาที่มีอยู่                                                           |                           |
| <u>ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของ</u><br><u>เลขานุการที่นายจ้างต้องการ</u> | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |
| <u>บทเรียนภาษาอ.เลขานุการมืออาชีพ</u>                                      | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |
| <u>Microsoft Word</u>                                                      | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |
| <u>การฝึกทักษะขั้นสูงในภาษาอังกฤษ</u>                                      | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |
| <u>Office Automation</u>                                                   | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |
| <u>การเขียนเอกสารภาษาอังกฤษ</u>                                            | Teacher: อ.สมชาติ นัครแสน |

ถ้าผู้เรียนเลือกชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการจะปรากฏดังนี้

โครงสร้างหัวข้อ

กรณีงานข่าว

1

ผู้เรียน

ผู้ ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบการมีเลขานุการ

ผู้ แบบทดสอบก่อนบทที่ 1

ผู้ บรรยายสรุป ส่วนที่ 1

ผู้ บรรยายสรุป ส่วนที่ 2

2

ผู้ เนื้อหาเรื่องเลขานุการ

ผู้ แบบทดสอบก่อนบทที่ 2

3

ผู้ เนื้อหาเรื่องคุณสมบัติของเลขานุการ

ผู้ บรรยายสรุป

โครงสร้างเนื้อหาเป็นแบบ e-book เป็น pdf ไฟล์ ผู้เรียนต้องดาวน์โหลดมาอ่าน ทำความเข้าใจ และทำกิจกรรมตามที่คุณสอนมอบหมาย ซึ่งแบบฝึกหัดท้ายบทจะเป็นแบบ interactive ส่วนการวัดผลผู้สอนจะเป็นผู้นัดหมายวันที่ให้ log in เพื่อทำแบบทดสอบ

❖ ในบางครั้งการดาวน์โหลดทำได้ช้าเนื่องจากข้อขัดข้องเรื่องระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต หากไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้อินเทอร์เน็ตในบางช่วง ผู้เรียนสามารถใช้เอกสารคู่มือที่คุณสอนมีไว้แต่จะมีความแตกต่างที่ไม่มีหัวข้ออื่น ๆ ในรายวิชา มีเฉพาะชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เพียงรายวิชาเดียว จำนวน 9 บทเรียน

คู่มือผู้ดูแล Website

คู่มือผู้ดูแล Website เป็นคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบในการบริหารจัดการระบบ E-Learning ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธานี ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การติดตั้งระบบ การบริหารจัดการระบบ และการใช้งานระบบ

Contents

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Introduction .....                                                    | 508 |
| Site Hosting .....                                                    | 508 |
| โครงสร้าง Website .....                                               | 512 |
| หน้าหลักของ website - www.sumalee.net .....                           | 513 |
| Website แนะนำ สอนการใช้งาน Joomla .....                               | 513 |
| Joomla Administrator .....                                            | 513 |
| Article และ Main Menu .....                                           | 513 |
| Changing template.....                                                | 515 |
| Install Template / Component.....                                     | 516 |
| เปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับ Contact ที่link จาก Contact Us menu item ..... | 516 |
| Update ประวัติ ที่เมนู 'เกี่ยวกับอาจารย์สุมาลี' .....                 | 517 |
| หน้าหลักของระบบ E-Learning - www.sumalee.net/e-learning .....         | 519 |
| Website แนะนำ สอนการใช้งาน Moodle .....                               | 519 |
| Moodle Administrator .....                                            | 520 |
| Login .....                                                           | 520 |
| สร้างกลุ่มวิชา.....                                                   | 520 |
| สร้างวิชาเรียน .....                                                  | 522 |
| กำหนดอาจารย์และนักเรียน.....                                          | 524 |
| การ Import ผู้ใช้งานจาก text file .....                               | 527 |
| เปลี่ยน theme .....                                                   | 528 |

Introduction

เนื้อหาในคู่มือเล่มนี้เหมาะสำหรับผู้ดูแลพื้นที่ของ website นี้ต่อไป เพื่อ

- บำรุงรักษา (maintenance) โปรแกรม
- ปรับปรุง Joomla และ Moodle theme
- ปรับปรุง ข้อมูลผู้ใช้งานของ โปรแกรม Joomla และ Moodle

หมายเหตุ

- admin user ของระบบ Moodle เป็นผู้จัดการ user ระดับอื่นๆ (เช่น teacher, student พร้อมกับเพิ่มกลุ่มวิชา วิชา และ กำหนดว่าอาจารย์ประจำวิชา และนักเรียน
- teacher user สามารถ เพิ่มเนื้อหาวิชา และ กิจกรรม ของวิชาตนเองได้

Site Hosting

1. Hosting ของ [www.sumalee.net](http://www.sumalee.net) อยู่ที่ [www.siteground.com](http://www.siteground.com)
2. ผู้ดูแลสามารถ login เข้าไป install/uninstall โปรแกรมได้ หรือ upload/download ไฟล์ได้เหมือนการใช้โปรแกรม ftp ทั่วไป
3. Login เพื่อจัดการ website โดยเปิด IE และไปที่หน้า customer login ของ Siteground.com  
[https://www.siteground.com/customer\\_login.htm](https://www.siteground.com/customer_login.htm)
4. ป้อนข้อมูล user id: xxxxxxxxxxxx



รูปที่ 1

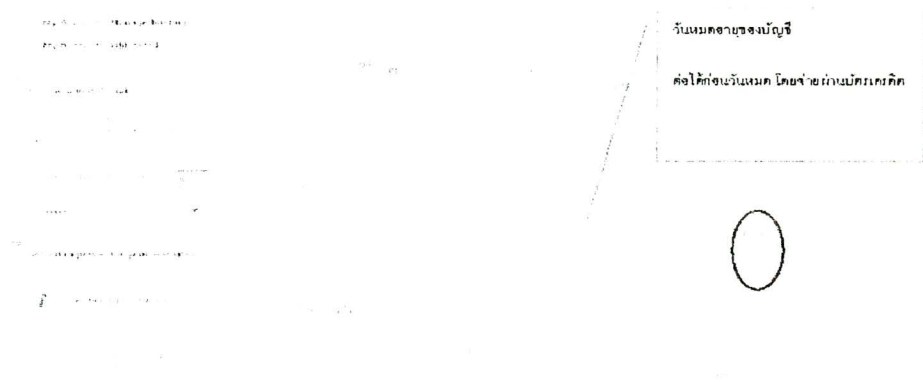
5. ระบบจะแสดง User Area ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2

6. เลือกที่ My Account Section เพื่อที่จะจัดการ โปรแกรมต่างๆ ระบบจะแสดง Account Area ดังรูปที่

3



รูปที่ 3

7. จากรูปที่ 3 จะเห็นว่าจะหมดสัญญาเข้าวันที่ 15 ธันวาคม 2554

8. ในการจัดการ โปรแกรม หรือ ไฟล์ต่างๆ ให้ผู้ดูแลเข้าไปที่ CPanel (control panel) พอกดปุ่ม Go ของ CPanel ระบบถามว่าจะเข้าถึงแบบไหน แนะนำว่าเข้าแบบปกติ ก็พอแล้ว โดยคลิกที่ 'Access cPanel Normally' ในรูปที่ 4 (cPanel userid และ password เหมือนกันกับ site admin userid)

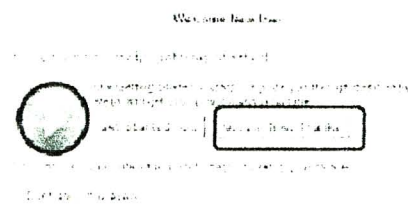


รูปที่

4

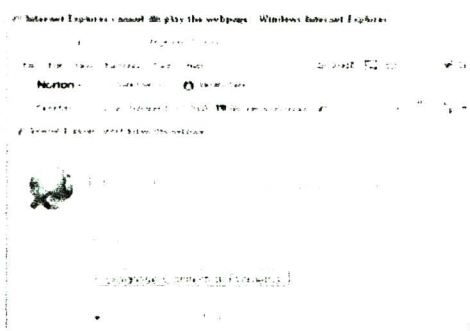


9. ระบบจะถามว่าต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือหรือไม่ ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5

10. ถ้าระบบมีปัญหา เช่น traffic jam มากๆ ระบบขอ10จะแสดง error message ดังรูปที่ 6 แทนที่จะแสดงรูปที่ 5 ก็ให้ปิดหน้าต่างในรูปที่ 6 และ คลิก 'Access cPanel Normally' ในรูปที่ 4 อีกครั้ง



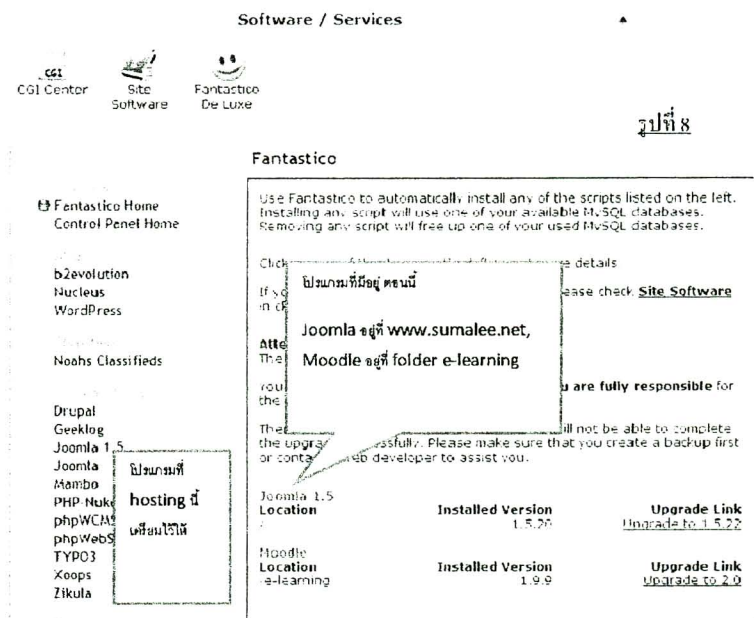
รูปที่ 6

จากรูปที่ 5 ถ้าไม่ขอใช้ความช่วยเหลือ ก็ให้คลิกที่ 'No, I'm fine. Thanks?' ระบบจะแสดงหน้าหลักของ control panel ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7

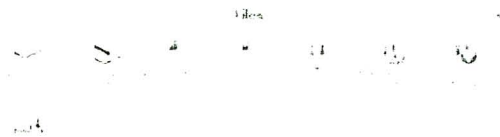
ที่ 7  
11. ใน control panel ผู้ดูแลระบบสามารถ จัดการ โปรแกรมต่างๆ ได้เช่น Joomla, Moodle โดยคลิกที่ 'Fantastico De Luxe' ในรูปที่ 8 และระบบจะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 9



รูปที่ 8

รูปที่ 9

12. ทริชดี1๑๖จัดการ file upload download file เหมือนกับการใช้ ftp ก็ไปที่ section Files ดังรูปที่ 10  
ตรงนี้ก็จะใช้ในการปรับปรุง theme ของ Moodle



รูปที่ 10

13. จัดการ email account เช่น emailaccountname@sumalee.net ให้ไปที่ mail section ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11

14. ถ้าอยากจะเปลี่ยน password ของ site admin ก็มาที่ Preferences section ดังรูปที่ 12



รูปที่ 12

โครงสร้าง Website

พื้นที่ที่เช่าจาก siteground.com นี้ สามารถลงโปรแกรมที่เป็น web bases ได้ แต่ ณ ตอนนี้คือ โปรแกรมที่ได้  
ลงไว้คือ Joomla และ Moodle

|                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| www.sumalee.net               | front end ของ โปรแกรม Joomla     |
| www.sumalee.net/administrator | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| www.sumalee.net/e-learning    | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |



www.ck12.org

คำอธิบายอยู่ในคู่มือผู้ใช้หรือนักเรียน

หน้าต่างหรือโครงสร้างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยที่ผู้ดูแลสามารถเข้าไปจัดการได้ที่

www.surnalae.net/administrator ซึ่งเป็นการจัดการ Joomla article ปกติ

<http://stks.ori.thu.wiki/doku.php?id=server2go:joomla>

[http://joorula.bu.ac.th/index.php?Itemid=33&id=17&option=com\\_content&sectionid=6&task=category](http://joorula.bu.ac.th/index.php?Itemid=33&id=17&option=com_content&sectionid=6&task=category)

<http://www.journals.org/>

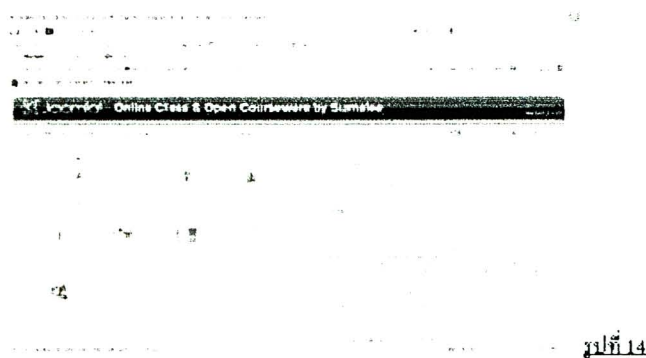
<http://www.journalcorner.com/>

ไฟล์ url [www.sumalee.net/administrator](http://www.sumalee.net/administrator) และไฟล์ user id และ password



รูปที่ 13

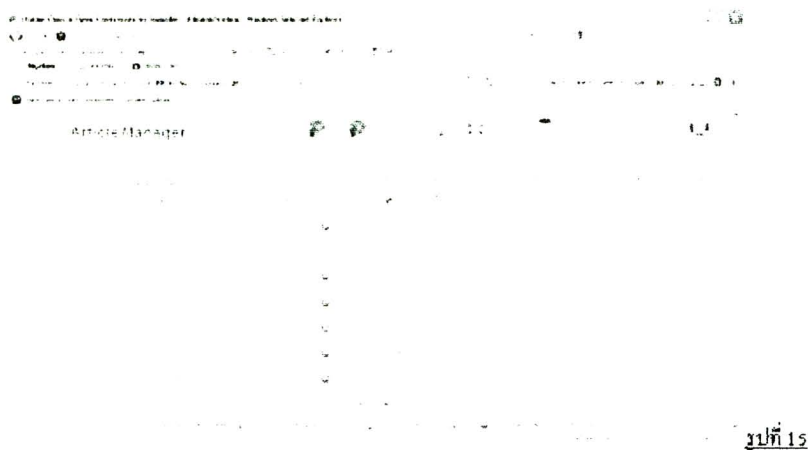
รูปที่ 14 แสดงหน้าแรกของ Joomla control panel



เลือก Content > Article Manager เพื่อดู article ในระบบดังรูปที่ 15

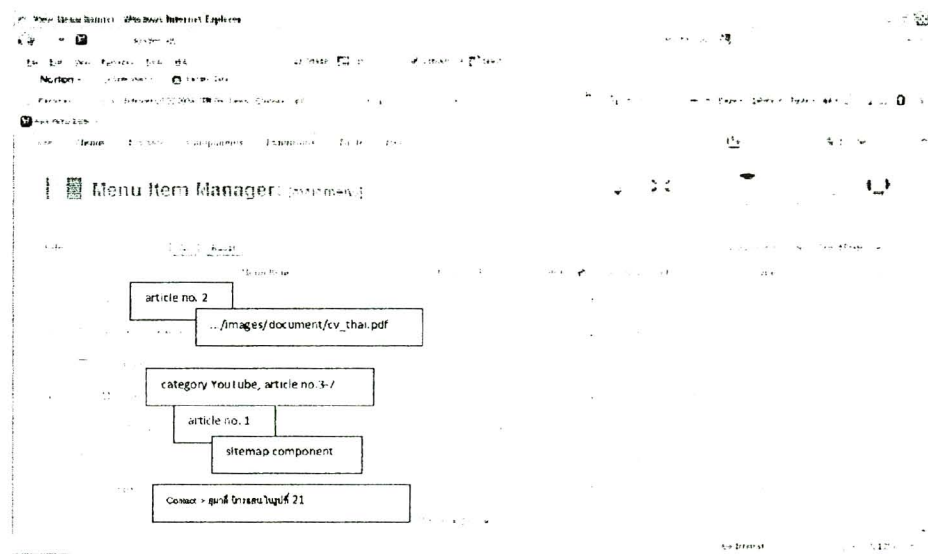
หมายเหตุ: ก่อนที่จะประกอบ website ขึ้นมาจะ โดยใช้ Joomla Moodle หรือจะเขียน Dreamweaver Frontpage ขึ้นมาเอง โดยไม่ใช้ CMS LMS ก็ได้ สิ่งที่เราต้องทำขั้นแรกคือสร้าง content หรือเนื้อหา หรือข้อมูลในรูปแบบตาราง และค่อยมาวาง outline วางจะเอาเนื้อหาใดไว้ที่ไหน link จากmenuไหน

ในกรณีนี้เราก็ต้องสร้าง article ก่อน ดังรูปที่ 15



แล้วมาก็มาสร้าง link วางจะให้ menu item ใด link ไปที่ใดเช่น link ตรงมาที่ article หรือ URL อื่น หรือเปิด PDF file เป็นต้น ในรูปที่ 16 มาดูการ link menu ว่าแต่ละ menu item link มาที่ article ใดบ้างในรูปที่ 15

ส่วน menu ชื่อ 3 E-Learning link ไปที่ [www.moodle.org](http://www.moodle.org) ซึ่งเป็นระบบ Moodle



รูปที่ 16

รูปที่ 17 คือ main menu ที่หน้าหลัก [www.sumalee.net](http://www.sumalee.net) ที่มี link ตามที่ได้ set ไว้ในรูปที่ 16

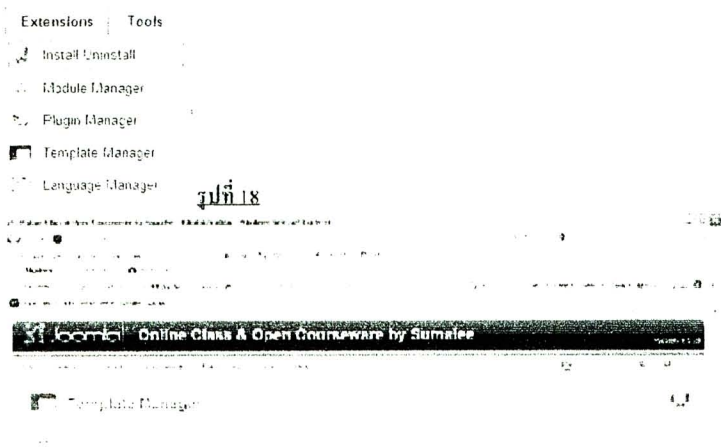


รูปที่ 17

Changing Template

ถ้าต้องการเปลี่ยน template ที่หน้าหลัก ให้เลือก Extension > Template Manager ในรูปที่ 18 และ check ที่ template ที่ต้องการและ click ที่ รูปดาว (Default) ที่มุมบนขวา ในรูปที่ 19





รูปที่ 18



รูปที่ 19

รูปที่ 20

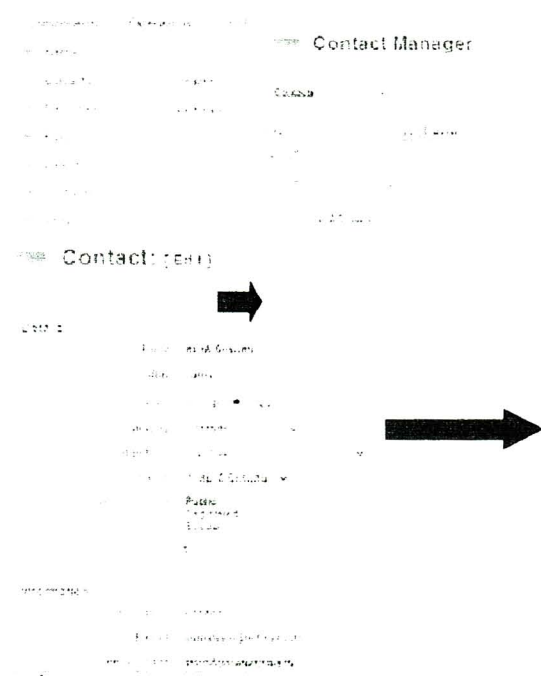
ถ้าต้องการ install template ใหม่ ให้เลือก Extension > Install/Uninstall ในรูปที่ 18 ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่ 20 ให้ Browse หา file ที่จะนำมา install และ click Upload File & Install



รูปที่ 20

แก้ไขหมวดหมู่เว็บไซต์ หรือ แก้ไขชื่อเว็บไซต์

ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนข้อมูลในการติดต่อ เช่นใน website นี้ ที่หน้า Contact Us, ข้อมูลในการติดต่อ เช่น email, รูป, เบอร์โทร เป็นของอ.ศุมาลี ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงก็สามารถแก้ไขได้ที่หน้า Contact: [Edit]



รูปที่ 21

เลือก Media Manager ที่ Site

เลือก Media Manager ที่ Site



เลือก folder document จะเห็นว่ามี cv\_thai.pdf อยู่



ให้คลิกที่ภาพบท สืบค้นที่ชื่อไฟล์ เพื่อลบไฟล์เดิมออก

เสร็จแล้ว ให้ scroll down และคลิกที่ Browse เพื่อเลือกไฟล์ใหม่ และคลิก Start Upload

ไฟล์ใหม่ต้องมีชื่อเหมือนเดิมเพื่อลดความยุ่งยากในการแก้ไขเมนู link

หน้าหลักของระบบ E-Learning - [www.sumalee.net/e-learning](http://www.sumalee.net/e-learning)

คำอธิบายอยู่ในคู่มือผู้ใช้หรือนักเรียน

หน้าตาหรือ โครงสร้างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยที่ผู้ดูแลสามารถเข้าไปจัดการได้ที่

[www.sumalee.net/administrator](http://www.sumalee.net/administrator) ซึ่งเป็นการจัดการ Joomla article ปกติ

ดูตัวอย่างของระบบ E-Learning

<http://moodle.org/mod/url/view.php?id=2386>

<http://moodle.org/mod/url/view.php?id=2387>

<http://61.7.241.228moodle/195training/>

<http://www.thaiall.com/e-learning/moodle.htm>

[lms.psu.ac.th/file.php/1/manuals/moodle\\_manual\\_131.pdf](http://lms.psu.ac.th/file.php/1/manuals/moodle_manual_131.pdf)

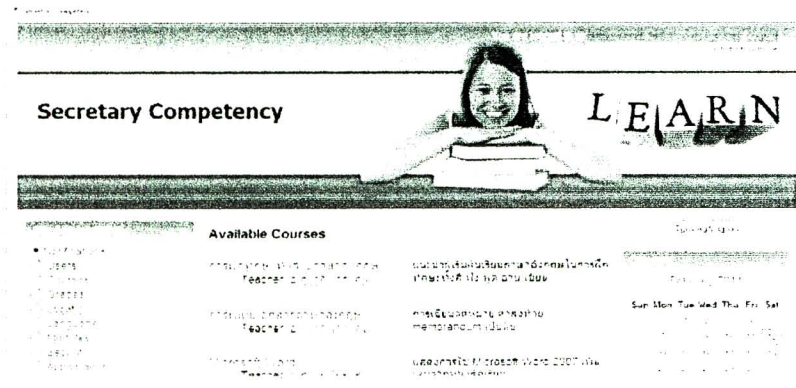
[satitcom.swu.ac.th/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=11698](http://satitcom.swu.ac.th/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=11698)

รูปที่ 21

- งานของผู้ดูแลระบบ Moodle ส่วนใหญ่ ประกอบด้วย
- สร้างกลุ่มวิชา
- สร้างวิชาเรียน
- กำหนดอาจารย์และนักเรียน
- เปลี่ยน theme

รูปที่ 22

ให้คลิก Login ที่มุมบนขวา ป้อน user id และ password ของ admin ระบบจะแสดงหน้าหลักของระบบ Moodle สำหรับ admin ดังรูปที่ 22



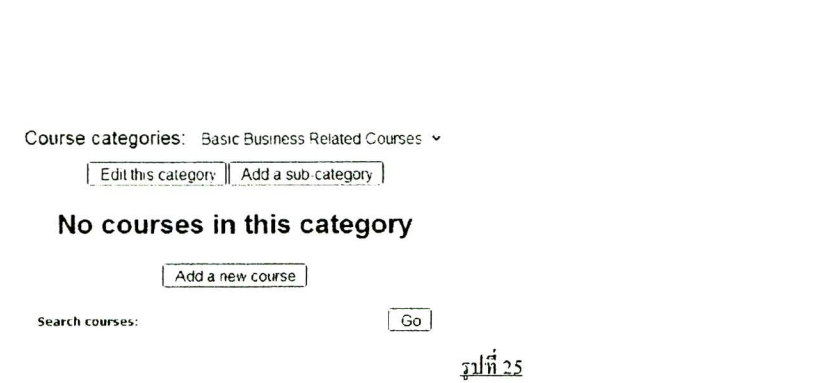
22

รูปที่ 23

ที่หน้าหลัก ด้านซ้ายจะมีกลุ่ม menu ชื่อ Site Administrator, เลือก Course > Add/edit courses ดังรูปที่ 23

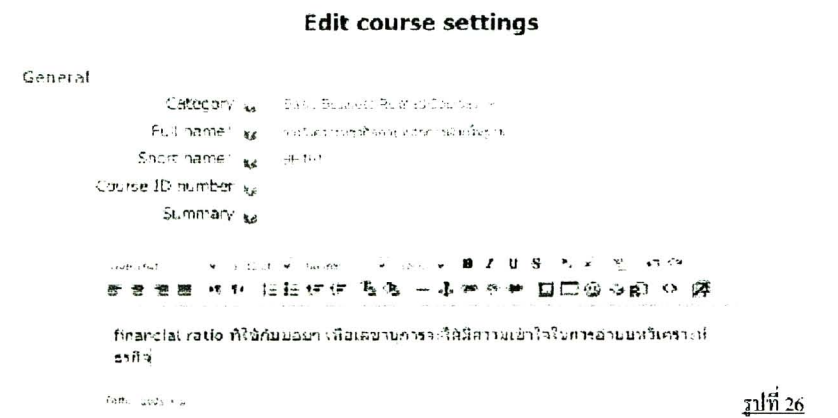






รูปที่ 25

ถึงขั้นตอนดังรูปที่ 25 ผู้ดูแลจะเพิ่มวิชาเลขก็ได้ หรือกลับมาเพิ่มทีหลังก็ได้ ถ้าเพิ่มเลขก็กดที่ Add a new course ก็จะได้ผลดังรูปที่ 26



ในตัวอย่างนี้ เราจะเพิ่มวิชา ‘การวิเคราะห์ธุรกิจด้วยหลักการเงินพื้นฐาน’ ภายใต้กลุ่มวิชาใหม่ที่เพิ่งถูกสร้างขึ้น

ให้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่อไปนี้ตามลำดับ ตามคุณลักษณะวิชาที่อาจารย์ประจำวิชาต้องการ ดังรูปที่ 27 เป็นการ set คำวิชาใน site นี้

ผู้ดูแลเพิ่มข้อมูลเสร็จให้ กดปุ่ม Save changes

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>Format <input type="text" value="Topics format"/></div><div>Number of weeks/topics <input type="text" value="10"/></div><div>Course start date <input type="text" value="2014-01-01"/></div><div>Hidden sections <input type="text" value="0"/></div><div>News items to show <input type="text" value="10"/></div><div>Show gradebook to students <input type="checkbox"/></div><div>Show activity reports <input type="checkbox"/></div><div>Maximum upload size <input type="text" value="2 MB"/></div><div>Is this a meta course? <input type="checkbox"/></div></div>                                                                                                               | <p>ใน site นี้ Format กำหนดให้เป็น Topics format เพราะผู้เรียนสามารถเลือกเรียนหัวข้อใดก็ได้ ไม่จำกัดเวลา</p> |
| <div><div>Topics format</div><div>LAMS course format</div><div>SCORM format</div><div>Social format</div><div>Topics format</div><div>Weekly format</div><div>Weekly format - CSS No tables</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Format ที่มีในระบบ Moodle อ่านเพิ่มเติมได้ที่ link ที่ให้ไว้</p>                                          |
| <div><div>Enrollments</div><div><div>Enrollment Plugins <input type="text" value="Enrollment plugin"/></div><div>Default role <input type="text" value="Enrollment plugin role"/></div><div>Course enrollable <input type="text" value="No"/></div><div><div>Start date</div><div>End date</div><div>Enrollment duration</div></div><div>Enrollment expiry notification</div><div><div>Notify <input type="checkbox"/></div><div>Notify students <input type="checkbox"/></div><div>Threshold <input type="text" value="1000000"/></div></div><div>Groups</div><div><div>Group mode <input type="text" value="Separate groups"/></div><div>Force <input type="checkbox"/></div></div></div></div> | <p>Course enrollable คือ ให้นักเรียน enroll ได้เอง</p> <p>ใน site นี้ปล่อยฟรี ไม่กำหนดวัน ดังในรูป</p>       |
| <div><div>Availability</div><div><div>Availability <input type="checkbox"/></div><div>Enrolment key <input type="text" value=""/></div><div>Guest access <input type="checkbox"/></div></div><div>Language</div><div><div>Force language <input type="text" value="en (English)"/></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
| <div><div>Role renaming <input type="checkbox"/></div><div><div>Administrator</div><div>Course creator</div><div>Teacher</div><div>Non-editing teacher</div><div>Student</div><div>Guest</div><div>Authenticated user</div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                              |

รูปที่ 27

user ของระบบ จะอยู่ใน pool เดียวกัน และเมื่อสร้างวิชาแล้วผู้ดูแลสามารถเลือกจากใน pool ว่าใครเป็นอาจารย์ ใครเป็นนักเรียน นักเรียนในวิชาหนึ่งอาจจะเป็นอาจารย์ในอีกวิชาหนึ่งได้ หรือนักเรียนคนหนึ่งลงเรียน 3 วิชาจากทั้งหมด 5 วิชา

จากรูปที่ 27 เมื่อ Save changes แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอให้ assign role ดังรูปที่ 28

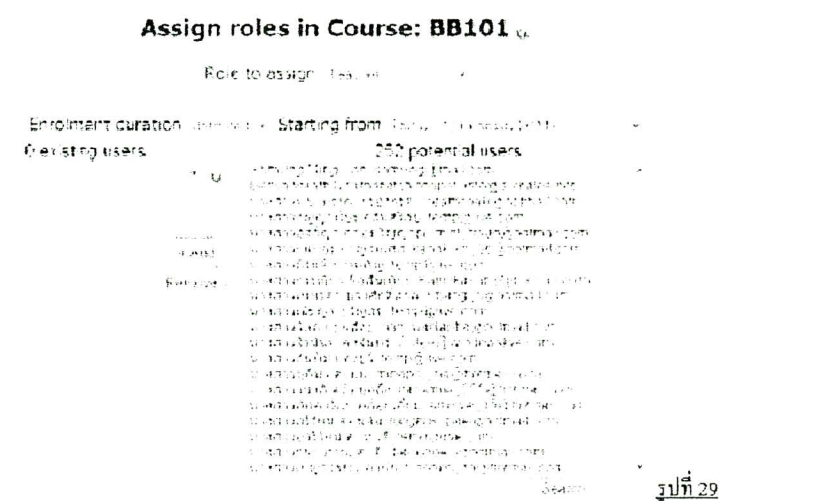


รูปที่ 28

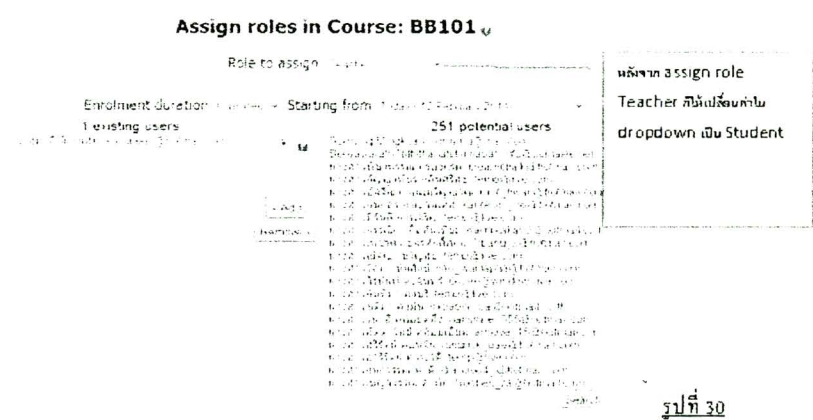
ใน site นี้ ทุกวิชาที่สร้างขึ้น กำหนดแค่ 2 roles คือ Teacher และ Student ในอนาคตอาจจะมี Guest หรือ Administrator ประจำวิชาก็ได้

ในการ assign role นั้น ในระบบจะต้องมี user อยู่พื้นฐานข้อมูลอยู่แล้ว การนำข้อมูล user เข้ามาในฐานข้อมูลทีละหลายคนโดยการ import สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ <http://61.7.241.228/moodle195/pdf/import.pdf>

ในรูปที่ 28 คลิกที่ Roles > Teacher จะได้รูปที่ 29

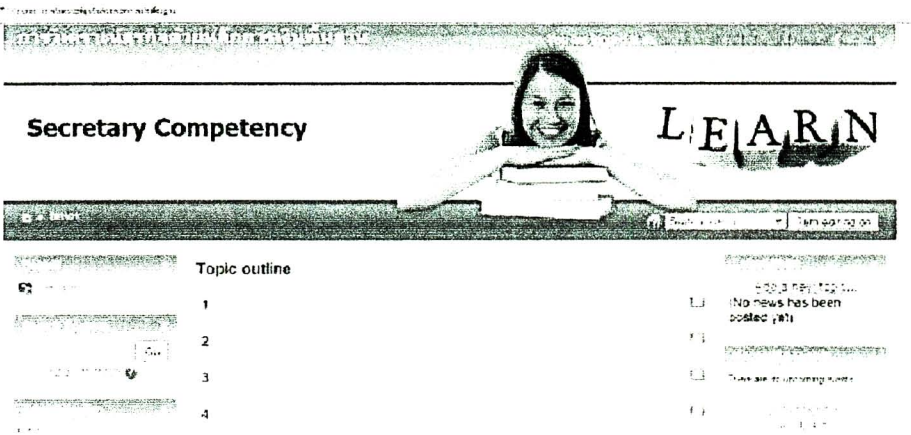


ให้เลือกชื่ออาจารย์ประจำวิชา และคลิก <<Add จะ ได้รูปที่ 30



จากนั้นก็ assign role Student โดยเปลี่ยนค่าใน dropdown 'Role to assign' ด้านบน ผู้ดูแลสามารถเลือกนักเรียนได้ที่ละหลายๆคนโดย กด Shift และเลือก ดังรูปที่ 31 เหมือนเลือก file ใน Window Explorer และคลิกปุ่ม <<Add





รูปที่ 34

หลังจากนี้ ก็หมดหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ต่อไปอาจารย์ประจำวิชาจะทำได้ทำการ upload file หรือเอกสารประกอบการสอนและกำหนดเป็น Topic ให้นักเรียนได้เข้ามาเรียน

หมายเหตุ: การเพิ่มเอกสารและสร้าง Topic ผู้ดูแลอาจจะเป็นผู้ทำแทนอาจารย์ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับวิธีการของแต่ละ site

ส่วน การเพิ่ม ผู้ใช้ใหม่จาก user file

1.สร้าง text files ที่มี format ตามตัวอย่างด้านล่าง รูปที่ 35 ให้บรรทัดแรกเป็นชื่อฟิลด์



รูปที่ 35

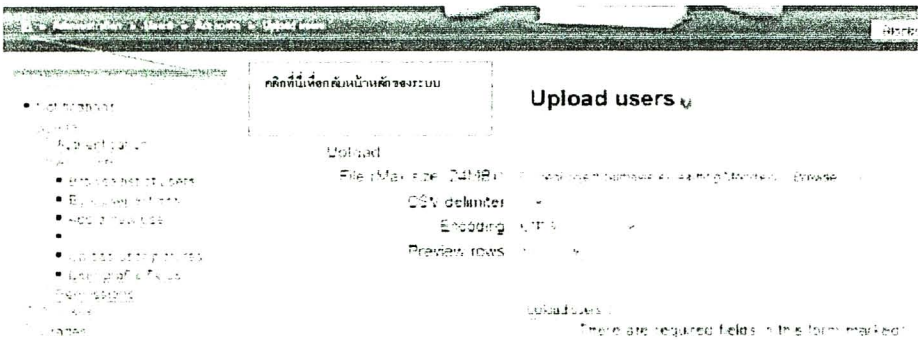
2. ไปที่หน้าหลักของโปรแกรม Moodle โดยคลิกที่ icon ที่ navigator bar



รูปที่ 36



ใบรูปที่ 37 เลือก User > Accounts > Upload users



รูปที่ 37

คลิก Browse เพื่อเลือก text file ที่สร้างขึ้นในรูปที่ 35 และคลิก Upload users

ระบบจะแสดง user preview ดังรูปที่ 38

Upload users preview

| username   | password  | firstname      | lastname    | email               | city     | lang |
|------------|-----------|----------------|-------------|---------------------|----------|------|
| 99999      | Class#11  | นางสาววันัน    | สงขจิวิ     | wannee@hotmail.com  | ปทุมธานี | th   |
| 88888      | Class#11  | นางสาววันดี    | สุขใจ       | wandee@hotmail.com  | ปทุมธานี | th   |
| 77777      | Class#11  | นางสาววันภา    | สขคาย       | wannapa@hotmail.com | ปทุมธานี | th   |
| 66666      | Class#11  | นายปริเปรม     | สขสขาย      | preprem@hotmail.com | ปทุมธานี | th   |
| 5122010225 | Class#315 | นางสาวสุนทรีย์ | รินลา       | temp@live.com       | ปทุมธานี | th   |
| 5122010232 | Class#315 | นางสาวจเรศ     | จริยสิริกุล | temp@live.com       | ปทุมธานี | th   |
| 5122010234 | Class#315 | นางสาวอศรดา    | โนรีทอง     | temp@live.com       | ปทุมธานี | th   |

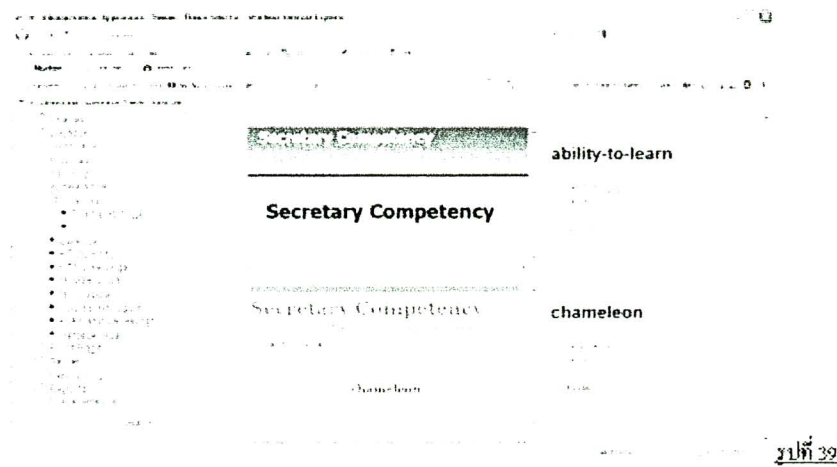
รูปที่ 38

กลับหน้าหลักโดยคลิกที่ navigator, ดูรูปที่ 37

เว็บไซต์ : [www.kitpoom.com](http://www.kitpoom.com)

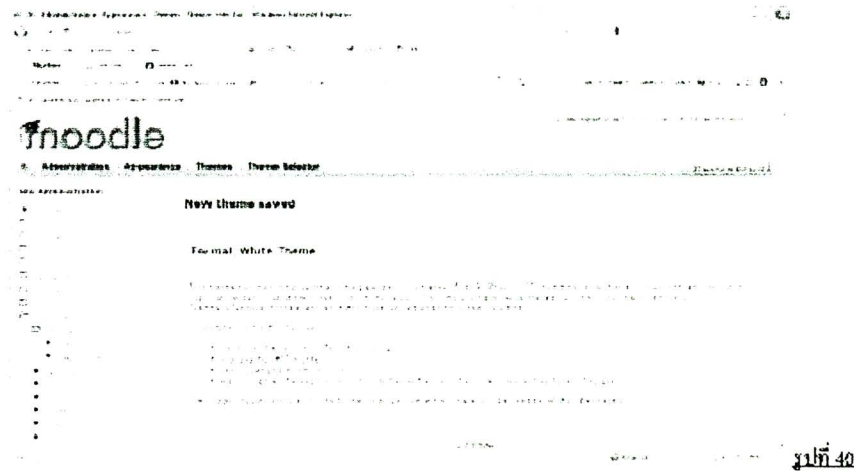
งานนี้คงจะได้ทำไม่บ่อยนัก แต่ก็จำเป็นต้องรู้ไว้

ที่เมนู Site Administrator เลือก Appearance > Themes > Theme Selector ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่

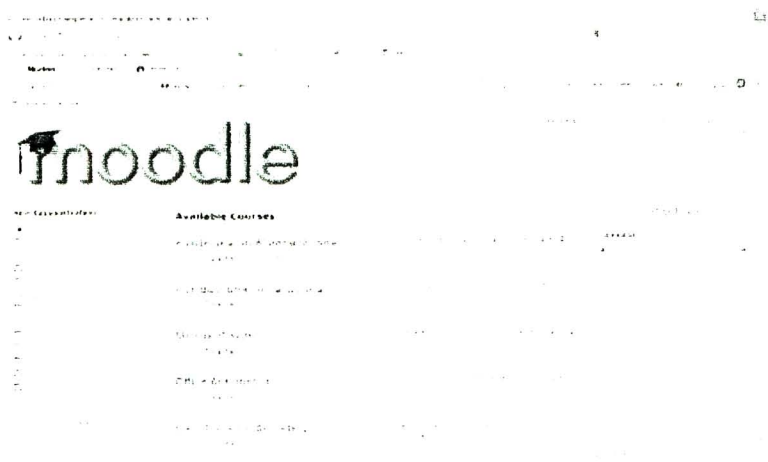


เลือก theme ที่ต้องการโดยกดที่ปุ่ม Choose

ตัวอย่าง เปลี่ยน theme ของระบบเป็น formal\_white ระบบจะ confirm การเปลี่ยนดังรูปที่ 40



คลิก Continue theme จะถูกเปลี่ยนให้เป็นเหมือนรูปที่ 41



รูปที่ 41

หมายเหตุ: หลังจากนี้ จะขอเปลี่ยนกลับเป็น theme Learn

#### ภาคผนวก ง

- แบบทดสอบก่อนเรียน
- แบบทดสอบหลังเรียน

### แบบทดสอบก่อนเรียน

#### ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดแสดงว่าเลขานุการวางตนได้เหมาะสม
  - ก. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี
  - ข. รู้จักกาลเทศะ
  - ค. ยืนดินนั่ง ด้วยกิริยาที่สง่างาม
  - ง. ทุกข้อเป็นคำตอบ
2. ข้อใดคือคุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ
  - ก. ไว้วางใจได้ทุกเรื่อง
  - ข. แต่งกายดี
  - ค. มีความเชื่อมั่นในการทำงาน
  - ง. มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน
3. เลขานุการสมาคมนักเรียนเก่าพาณิชย์การ เป็นเลขานุการประเภทใด
  - ก. เลขานุการกิตติมศักดิ์
  - ข. เลขานุการพิเศษ
  - ค. เลขานุการประจำตำแหน่ง
  - ง. เลขานุการประจำตัวบุคคล
4. เลขานุการประเภทใดที่ไม่มีคำตอบแทน
  - ก. เลขานุการกิตติมศักดิ์
  - ข. เลขานุการพิเศษ
  - ค. เลขานุการประจำตัวบุคคล
  - ง. เลขานุการประจำตำแหน่ง
5. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน
  - ก. ผู้ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน
  - ข. ผู้ทำหน้าที่รับใช้ผู้บริหาร
  - ค. ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานหนังสือ
  - ง. ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง



6. ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของเลขานุการ
  - ก. มีความซื่อสัตย์
  - ข. ตรงต่อเวลา
  - ค. แต่งตัวทันสมัย
  - ง. มีสุขภาพแข็งแรง
7. ข้อใดหมายถึงบุคลิกลักษณะที่ดีของเลขานุการ
  - ก. การมีรูปร่างหน้าตาที่ดี แต่งกายลำสมัย และเป็นผู้นำแพชั่นเสมอ
  - ข. การมีรูปร่างหน้าตาที่ดี แต่งกายถูกกาลเทศะ และเหมาะสมกับรูปร่าง
  - ค. การมีรูปร่างหน้าตาที่ดี แต่งกายทันสมัย และเหมาะสมกับรูปร่าง
  - ง. การมีรูปร่างหน้าตาที่ดี แต่งกายถูกกาลเทศะ และเสื้อผ้าที่สวมใส่ควรเป็นผ้าเนื้อดีมีราคา
8. การที่เลขานุการเป็นผู้แต่งกายดี เหมาะกับบุคลิกและถูกกาลเทศะ เป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงานในด้านใดของเลขานุการ
  - ก. งานอำนวยความสะดวก
  - ข. งานในหน้าที่ประจำ
  - ค. งานส่วนตัว
  - ง. งานสร้างภาพลักษณ์
9. ข้อใดช่วยให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย
  - ก. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน
  - ข. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการ
  - ค. ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา
  - ง. ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
10. การพิจารณาถ่วงถ่วงงาน เป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้านใดของเลขานุการ
  - ก. งานอำนวยความสะดวก
  - ข. งานในหน้าที่ประจำ
  - ค. งานส่วนตัว
  - ง. งานสร้างภาพลักษณ์
11. การจัดเตรียมการประชุม การนัดหมาย การต้อนรับและการบริการ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้านใดของเลขานุการ
  - ก. งานอำนวยความสะดวก
  - ข. งานในหน้าที่ประจำ



- ค. งานส่วนตัว
  - ง. งานสร้างภาพลักษณ์
12. ข้อใดคือกิจนิสัยที่พึงประสงค์ของเลขานุการ
- ก. มีความสุภาพอ่อนโยน มนุษยสัมพันธ์ดี
  - ข. มีมนุษยสัมพันธ์ให้ความร่วมมือดีและควบคุมอารมณ์ได้ดี**
  - ค. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
  - ง. แต่งกายสวยงาม
13. ข้อใดคือหน้าที่หลักของเลขานุการ
- ก. ทำงานเกี่ยวกับรายละเอียดและงานสำนักงานทั่วไปให้นายจ้าง
  - ข. ให้ความรู้และข่าวสารที่จำเป็นแก่นายจ้าง
  - ค. ปฏิบัติงานในสำนักงานทุกประเภท**
  - ง. จัดคำบอกและถอดข้อความ
14. ข้อใดต่อไปนี้จะกล่าวถึงความแตกต่างของลักษณะงานในหน้าที่ “เลขานุการ” กับ “เลขาธิการ” ได้ถูกต้อง
- ก. ตำแหน่งเลขาธิการใช้เรียกเฉพาะในหน่วยงานราชการเท่านั้น
  - ข. เลขานุการมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้โดยสิทธิขาด
  - ค. งานในหน้าที่ของเลขานุการมีขอบข่ายการทำงานกว้างขวางกว่าเลขาธิการ**
  - ง. งานในหน้าที่เลขาธิการมีขอบข่ายการทำงานมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและความไว้วางใจของผู้บริหาร
15. ข้อใดต่อไปนี้จะกล่าวถูกต้อง
- ก. จรรยาบรรณ หมายถึง หลักในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสมและธำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงในวิชาชีพ
  - ข. จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลข้อความเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ผู้ประกอบอาชีพแต่ละอาชีพกำหนดขึ้น**
  - ค. จรรยาบรรณ หมายถึง การปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบของหน่วยงาน และทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติของวิชาชีพที่กำหนดขึ้น
  - ง. จรรยาบรรณ หมายถึง การปฏิบัติงานได้ถูก ข้อบังคับของหน่วยงาน
16. นักธุรกิจยึดหลักในการเลือกแต่งกายตามข้อใด
- ก. เครื่องแต่งกายที่มีราคาสูง
  - ข. เครื่องแต่งกายที่ดูโดดเด่น**

- ค. เครื่องแต่งกายตามที่ตนพอใจ
  - ง. เครื่องแต่งกายตามหลักสากลนิยม
17. หลักสำคัญประการแรกในการแต่งกายคือข้อใด
- ก. สะอาด เรียบร้อย ประณีต
  - ข. สีสวย สีสดใส
  - ค. ใช้เครื่องประดับมีราคา
  - ง. เหมาะสมกับงานอาชีพ
18. การแต่งหน้ามีจุดประสงค์เพื่ออะไร
- ก. ทำให้หน้ามีสีสันทนมอง
  - ข. ส่งเสริมให้ผิวพรรณดูงามขึ้น
  - ค. พรางหรือแก้ไขส่วนบกพร่องของใบหน้า
  - ง. เพื่อให้เข้าสมัยนิยม
4. ข้อใดคือ การแต่งกายดี
- ก. แต่งกายตามสมัยนิยม
  - ข. แต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของตนเอง
  - ค. แต่งกายให้เด่นเป็นที่สนใจ
  - ง. แต่งกายตามลักษณะนิยมของตนเอง
19. คุณสมบัติข้อใดที่แก้ไขได้ยากที่สุด
- ก. รูปร่าง หน้าตา
  - ข. ท่าทาง และการวางตน
  - ค. น้ำเสียง และการพูด
  - ง. ทัศนคติส่วนตัว
20. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพได้ถูกต้อง
- ก. ลักษณะทางกายที่ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป
  - ข. กิริยาท่าทางที่ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป
  - ค. รูปร่างหน้าตาที่ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป
  - ง. ลักษณะทางร่างกายและจิตใจปรากฏาสง แก่สายตาของบุคคลทั่วไป
21. ข้อใดเป็นบุคลิกภาพภายในทั้งหมด
- ก. ความรู้สึกนึกคิด ความซื่อสัตย์
  - ข. ความอดทน รูปร่างหน้าตา

- ค. กิริยาท่าทาง อารมณ์ขัน
  - ง. ทักษะคติ การสนทนา
  22. บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีทั้งภายในและภายนอกมีผลต่องานอาชีพในข้อใด
    - ก. ทำให้เกิดการยอมรับนับถือ
    - ข. ทำให้มีความก้าวหน้าในงานอาชีพ
    - ค. ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
    - ง. ทำให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน
  23. ลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลที่เห็นได้เด่นชัดก่อนคือใด
    - ก. รูปร่างลักษณะ
    - ข. การแต่งกาย
    - ค. สุขภาพร่างกาย
    - ง. ไหวพริบปฏิภาณ
  24. หลักเกณฑ์ของการปรับปรุงบุคลิกภาพ คือข้อใด
    - ก. ปรับปรุงตนเองเฉพาะเรื่องที่ตนพอใจ
    - ข. สำรวจข้อบกพร่องปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นหรือชดเชยด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ
    - ค. สร้างลักษณะนิสัยประจำตัวที่เด่นเป็นที่ชื่นชอบของสังคม
    - ง. หาข้อบกพร่องของตนเอง และแก้ไขเมื่อมีโอกาส
  25. คำว่า “มนุษย์สัมพันธ์” ในภาษาอังกฤษให้คำว่าอะไร
    - ก. Human
    - ข. Human Relation
    - ค. Human Relative
    - ง. Human Relater
  26. สิ่งที่เป็นตัวเชื่อมโยงบุคคลให้ทำงานด้วยความร่วมมือร่วมใจและประสานงานกันด้วยดีคืออะไร
    - ก. ความจริงใจ
    - ข. ความซื่อสัตย์
    - ค. มนุษยสัมพันธ์
    - ง. ความจงรักภักดี
  27. มนุษย์ทุกคนเริ่มต้นเรียนรู้มนุษยสัมพันธ์ครั้งแรกจากที่ใด
    - ก. วัด
    - ข. ครอบครัว
    - ค. โรงเรียน
    - ง. สำนักงาน
  28. บุคคลใดต่อไปนี้ต้องใช้นุษยสัมพันธ์มากที่สุด
    - ก. แพทย์
    - ข. ทหาร ตำรวจ
    - ค. ทนายความ
    - ง. เลขาธนาคาร







44. ที่กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อเป็นการชักชวน หรือจูงใจ หรือเปลี่ยนแปลง

ความเชื่อและทัศนคตินั้น หมายถึง

ก. เพื่อให้ความรู้

ข. เพื่อให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจ

ค. เพื่อให้เกิดความยอมรับหรือเห็นด้วย

ง. เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

45. ถ้าต้องการส่งจดหมาย สามารถใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารในข้อใด

ก. ทางเครื่องคอมพิวเตอร์

ข. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ค. ทางโทรศัพท์มือถือ

ง. ทางโทรเลข

46. การบันทึก การประกาศ การสั่งงาน การใช้หนังสือเวียน และการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการติดต่อสื่อสารประเภทใด

ก. การติดต่อสื่อสารภายใน

ข. การติดต่อสื่อสารภายนอก

ค. การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด

ง. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

47. การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ช่วยเลขานุการกับเลขานุการเป็นการติดต่อสื่อสารในระดับใด

ก. การติดต่อสื่อสารในแนวราบ

ข. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

ค. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง

ง. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน

48. ถ้าผู้จัดการแจ้งให้เลขานุการจัดเตรียมการประชุมในวันอังคารสัปดาห์หน้า ถือเป็นการติดต่อสื่อสารในระดับใด

ก. การติดต่อสื่อสารในแนวราบ

ข. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

ค. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง

ง. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน

49. ข้อใดคือการติดต่อสื่อสารด้วยคำหรือลายลักษณ์อักษรที่ดี

ก. มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ข. ระลึกถึงผู้อ่าน เป็นพิธีการ ใช้ภาษาถูกต้อง

ค. มีความสุภาพ การสื่อความต่อเนื่อง ใช้ภาษาเป็นทางการ

ง. มีความชัดเจน สมบูรณ์ความ เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในข้อเท็จจริง



51. การปฏิบัติงานของเลขานุการในการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อประสาน เพื่อให้เกิดผลดี  
เลขานุการจะต้องปฏิบัติตามข้อใด

52. ในขณะที่เลขานุการกำลังพูดโทรศัพท์อยู่ มีลูกค้าเดินเข้ามาในสำนักงาน ควรทำอะไร

53. หลักในการรับโทรศัพท์ เลขานุการจะต้องปฏิบัติข้อใดเป็นข้อแรก

54. มารยาทในการรับสายโทรศัพท์ที่ดี ควรทำอะไรเป็นข้อแรก

55. เมื่อเลขานุการติดต่อโทรศัพท์ผิดเลขหมาย ควรพูดอย่างไร

56. การจบการสนทนา ฝ่ายใดเป็นผู้วางหูก่อน

- ก. ผู้ที่โทรมา

ค. วางหูพร้อมกัน

ข. ผู้ที่รับโทร

ง. ตามความสะดวก

57. เลขานุการจะสร้างความประทับใจให้ผู้ติดต่อทางด้านโทรศัพท์ได้อย่างไร
- พูดเสียงในลำคอเพื่อให้ผู้ฟังฟังดูทึ่มและมีกังวล
  - พูดเสียงดังมากเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ยินชัดเจน
  - ไม่จำเป็นต้องยิ้มแย้มเมื่อพูดโทรศัพท์
  - พูดเสียงปกติสุภาพ**
58. เมื่อท่านรับโทรศัพท์ท่านควรพูดอย่างไร
- นั่นที่ไหนคะ
  - สวัสดิ์ค่ะ นั่นที่ไหนคะ
  - ฮัลโล สวัสดีค่ะ ที่นี่ห้องผู้จัดการบริษัทอรุณรุ่ง จำกัด ค่ะ
  - สวัสดิ์ค่ะ บริษัทอรุณรุ่ง จำกัด ค่ะ**
59. ในขณะที่เลขานุการกำลังพูดโทรศัพท์อยู่ มีแขกเข้ามาในสำนักงานควรทำอย่างไร
- กล่าวคำสวัสดิ์กับแขก
  - รีบวางหูโทรศัพท์แล้วมาต้อนรับแขกที่มาติดต่อ
  - ทักทายแขกโดยการยิ้มหรือพยักหน้าเพื่อแสดงการรับรู้**
  - รีบพูดโทรศัพท์ให้เสร็จโดยเร็ว
60. การนัดหมาย ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่าอะไร
- Appointed
  - Appointee
  - Appointer
  - Appointment**
61. การจัดการนัดหมายที่ดี เลขานุการจะต้องคำนึงถึงสิ่งใดเป็นลำดับแรกก่อนนัดหมาย
- การรักษาเวลาในการนัดหมายให้ตรงเวลา
  - การนัดหมายต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา**
  - การนัดหมายต้องระมัดระวังมิให้เกิดความซ้ำซ้อน
  - การกำหนดเวลาระยะเวลาในการนัดหมายต้องให้เหมาะสม
62. เพื่อมิให้การนัดหมายซ้ำซ้อน เลขานุการควรปฏิบัติอย่างไรก่อนทำการนัดหมาย
- ขอหมายเลขโทรศัพท์ผู้ติดต่อไว้ แล้วจะโทรแจ้งให้ทราบภายหลัง
  - สอบถามความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาก่อนว่าจะต้องการพบหรือไม่
  - ตรวจสอบเช็คการนัดหมายในสมุดทะเบียนนัดหมายเพื่อเช็คช่วงวัน/เวลาว่าง**
  - ปฏิเสธการนัดหมาย โดยให้เหตุผลว่าขณะนี้ยังไม่มีช่วงเวลาว่างให้พบได้



69. ก่อนกำหนดนัดหมายใด ๆ ให้แจกเลขานุการจะต้องปฏิบัติอย่างไร
- เช็ครายการนัดหมายว่านายจ้างว่างหรือไม่
  - ขอความเห็นจากนายจ้างทันที
  - ขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นัดหมายไว้และโทรศัพท์ไปแจ้งเวลานัดหมายภายหลัง
  - ขอเวลาเพื่อสอบถามนายจ้างก่อน
70. เมื่อรู้ว่ากำลังเกิดความหงุดหงิด ควรทำอย่างไร
- นั่งและตรึงตรองให้ถี่ถ้วน
  - เปลี่ยนอิริยาบถของตัวเอง
  - หันไปเล่นกับสัตว์เลี้ยง
  - หยุดจากการทำกิจกรรมที่กำลังทำอยู่
71. เมื่อรู้ว่าตนกำลังโกรธควรทำอย่างไร
- นั่ง แล้วสวดมนต์ภาวนาในใจ
  - ชมอารมณ์ด้วยการให้อภัย
  - ไปอาบน้ำ
  - หลบหน้าไปจากสถานการณ์ชั่วคราวแล้วจึงกลับมาทบทวนด้วยสติ
72. เมื่อรู้สึกว่าการกำลังเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน ควรทำอย่างไร
- ระลึกเสมอว่าทุกคนมีสิทธิคิดต่างกัน แต่ไม่ควรทะเลาะกัน
  - ต่างคนต่างอยู่สักพัก น่าจะเป็นสิ่งดี เมื่ออารมณ์ดีขึ้นแล้วค่อยคุยกัน
  - ถ้าคู่กรณีอยู่ในท่าที่ที่คุยได้ ควรจะหันหน้ามาคุยกัน
  - ถ้าเกิดความขัดแย้งกันเสมอ ๆ ควรแบ่งงานกันทำคนละหน้าที่กัน
73. เมื่อเพื่อนพยายามเล่าเรื่องตลกให้ฟัง แต่เราไม่รู้สึกละคายด้วยเลย ควรทำอย่างไร
- แค่รักษามารยาทด้วยการยิ้ม
  - บอกให้เพื่อนปรับปรุงเรื่องที่จะเล่า
  - เล่าเรื่องที่ตลกกว่า
  - บอกเพื่อนไปเลยว่าไม่ตลก
74. เมื่อรู้สึกเครียด ควรทำอย่างไร
- หยุดจากการทำกิจกรรมหรืองานที่กำลังทำอยู่ชั่วคราว
  - ค้นเวลาด้วยการมองออกไปนอกหน้าต่าง
  - หันไปเปลี่ยนน้ำในแจกันดอกไม้
  - เปิดเพลงเบา ๆ ฟังสักเพลง



75. เมื่ออยู่ในภาวะที่อารมณ์พุ่งพล่านหรือหงุดหงิดอย่างมากควรทำอย่างไร
- ก. อย่าเพิ่งพูดอะไรออกมาในเวลานั้น เพราะมันจะถ่ายทอดอารมณ์ออกมาด้วย
  - ข. พยายามทำใจให้เย็นลงโดยเร็ว ด้วยการนั่งหลับตาชั่วคราว
  - ค. นั่งสมาธิทำสมาธิชั่วคราว
  - ง. ค้นหาสาเหตุแห่งเรื่องที่ทำให้หงุดหงิดนั้น
76. เมื่อรู้สึกว่กำลังท้อแท้และสิ้นหวัง ควรทำอย่างไร
- ก. คิดถึงคนที่บ้าน เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง หรือเพื่อน ๆ ว่าบุคคลเหล่านี้คอยเป็นกำลังใจให้เรา
  - ข. พยายามมองโลกในมุมที่ว่าทุกสิ่งเมื่อมีลงแล้วย่อมมีขึ้นเสมอ
  - ค. อย่าอยู่คนเดียว ควรคุยกับคนที่ไว้ใจได้
  - ง. หันไปมองรอบ ๆ ตัว ว่ายังมีคนอื่นที่กำลังลำบากกว่าเรามาก
77. หากรู้สึกว่า เราไม่มีเพื่อนเลยสักคนควรทำอย่างไร
- ก. ทบทวนตัวเองว่า เราทำสิ่งใดไม่ดีไว้กับใครหรือไม่
  - ข. ค้นหาว่ามีข้อบกพร่องใดที่เพื่อนไม่ให้อภัย
  - ค. อาจจะเป็นสิ่งที่คิดไปเองคนเดียวก็ได้
  - ง. อาจเป็นช่วงเวลา que ทุกคนกำลังมีภารกิจยุ่งเหยิงจึงทำให้เราคิดไปเองว่าไม่มีเพื่อน
78. เมื่อต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่กำลังโกรธ ควรทำอย่างไร
- ก. ควรหาทางหลีกเลี่ยงเป็นดีที่สุด
  - ข. อย่าตอบโต้ หากเขาแรงมา เราควรสงบให้เขาใจเย็นลงก่อน
  - ค. เชิญให้นั่งและเตือนสติให้ใจเย็น ๆ
  - ง. หาเครื่องดื่มเย็น ๆ ให้เขาดื่ม
79. ความเครียดอาจเกิดมาจากสาเหตุใดได้บ้าง
- ก. ทำงานหนัก
  - ข. ขาดการออกกำลังกาย
  - ค. ครุ่นคิดเรื่องเดียวซ้ำ ๆ
  - ง. ทุกข้อล้วนเป็นข้อที่อาจเกิดขึ้นได้
80. การทำงานล่วงเวลาของพนักงานในบริษัทใด แสดงว่าบริษัทกำลังเติบโต
- ก. มีงานมากขึ้น แม้พนักงานจะทำอย่างเต็มกำลังแล้วก็ยังต้องมีการทำงานล่วงเวลา
  - ข. พนักงานไม่ค่อยทำงานในเวลา แต่มักจะเก็บงานไว้ทำเพื่อขอเบิกค่าล่วงเวลา
  - ค. พนักงานมีน้อย งานมีมาก ทำให้เกิดการโหดงาน คืองานเกินกำลัง
  - ง. บริษัทเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อขวัญและกำลังใจ โดยให้ทำงานในเวลาน้อยลง

81. ในการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องประกอบด้วย
- ก. ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินเพื่อการพัฒนา
  - ข. ร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ไข และร่วมกันปันผลอย่างเท่าเทียม
  - ค. ร่วมกันทำ ร่วมกันปันผล และร่วมกันพัฒนางาน
  - ง. ร่วมกันพัฒนางาน ร่วมกันตัดสินใจและ ร่วมกันประเมินผล
82. ทักษะที่ดีในการทำงานประกอบด้วย
- ก. การทำงานร่วมกันดี และการสื่อสารดี
  - ข. การทำงานตามคำสั่งดี และการพัฒนางานดี
  - ค. การคิดดี การจัดการดี และการสื่อสารดี
  - ง. การคิดดี และการร่วมกันพัฒนางาน
83. ธรรมชาติของเวลา ตรงกับข้อใด
- ก. เวลาของแต่ละคนมีไม่เท่ากัน
  - ข. เวลาของแต่ละคนมีเท่ากัน
  - ค. เวลาของแต่ละคนล้วนมีความยุ่งเหยิงเหมือนกันหมด
  - ง. เวลาผ่านไปเรื่อย ๆ ไม่หวนย้อนกลับมาอีก
84. นักศึกษาที่พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจาก
- ก. ใช้เวลาไปกับความสนุกในวัยรุ่น
  - ข. ไม่ขยันอ่านหนังสือ
  - ค. ไม่รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง
  - ง. ไม่ทำการบ้าน
85. นักศึกษาอาจทำภารกิจเพื่อสังคมได้ ภารกิจนั้นได้แก่ข้อใด
- ก. ประกวนนางนพมาศ
  - ข. หารายได้พิเศษจากการเป็นยูวมีค์อุเทศก์
  - ค. เป็นกรรมการยุวชนบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ
  - ง. หารายได้พิเศษด้วยการรับจ้างทำรายงานให้เพื่อน
86. นักศึกษาปวช.3 จำนวนมากขอเวลาครูผู้สอนหลาย ๆ วิชาไปทำโครงการเพื่อขอจบการศึกษา แสดงว่านักศึกษาเป็นเช่นไร
- ก. ตั้งใจเรียน
  - ข. ไม่ตั้งใจเรียน
  - ค. เป็นผู้มีมารยาทดี



ง. เป็นผู้ไม่แบ่งเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงาน

87. อุปสรรคของการบริหารเวลาคือ

ก. ผัดวันประกันพรุ่ง

ข. ทำงานหลายอย่างเวลาเดียวกัน

ค. ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

ง. มีปัญหาสุขภาพ

88. สิ่งที่ทำให้นักศึกษาเสียเวลาไปกับเพื่อนที่เกรมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจาก

ก. ไม่วางแผนชีวิต

ข. ไม่กล้าปฏิเสธเพื่อน

ค. ขาดวินัยในตนเอง

ง. บริหารเวลาของตนผิดพลาด

89. เมื่อนักศึกษาารู้สึกตัวว่าไม่มีสมาธิทำงาน ควรทำอะไร

ก. จัดลำดับความสำคัญของงานแล้วจึงเริ่มทำ

ข. หาเวลาไปเที่ยวพักผ่อน

ค. ฝึกสมาธิ และฝึกที่จะทำให้ใจให้สงบและนิ่งเพื่อให้เกิดสติ

ง. หยุดทำงาน ที่อยู่ตรงหน้า

90. ต่อไปนี้ข้อใดคือ E-Book

ก. เอกสารที่อ่านผ่านโปรแกรมจากเครื่องคอมพิวเตอร์

ข. หนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แล้วนำมาพิมพ์เป็นเล่ม

ค. หนังสือที่อ่านจากเครื่องแฟกซ์

ง. หนังสือที่พิมพ์ออกมาเป็นภาษาอังกฤษ

91. โปรแกรมนำเสนอข้อมูล เราใช้โปรแกรมใดเหมาะสมที่สุด

ก. word

ข. excell

ค. power point

ง. spss

92. การพิมพ์ระบบสัมผัส เกิดประ โยชน์ข้อใด

ก. พิมพ์ได้เร็ว

ข. ไม่ปวดตา

ค. ดูเป็นมืออาชีพ

**ง. ทำให้รู้ทันทีที่พิมพ์ผิด**

93. การตั้งเสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์มือถือด้วยเสียงแปลกประหลาดกว่าใครแสดงถึงสิ่งใด

ก. รสนิยม

ข. ความชอบ

**ค. ไม่รู้จักกาลเทศะ**

ง. ทำให้ดูเท่

94. ในหน้าที่เลขานุการ การตั้งเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าด้วยเสียงแปลกประหลาด แสดงถึงสิ่งใด

ก. ไม่มีรสนิยม

**ข. ไม่รู้จักกาลเทศะ**

ค. อยากให้ดูเท่

ง. อยากเรียกร้องความสนใจ

95. การใช้เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่ควรระวังคือ

ก. ระวังสายไฟรั่ว

ข. ระวังสายไฟปลั๊กและสายไฟของเครื่องเกะกะ

**ค. การอ่านคู่มือการใช้อย่างละเอียด**

ง. การวางเครื่องฯ ในตำแหน่งที่อาจหล่น

96. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละวัน สิ่งแรกควรทำเมื่อเปิดหรือจะปิดเครื่องคือ

ก. สแกนไวรัส

ข. เก็บสายไฟ และตรวจดูสิ่งนี้อาจลืมไว้เช่น Flash Drive

**ค. ถอดปลั๊กอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว**

ง. ปิดฝุ่นและจัดเก็บบริเวณเครื่องฯ ให้เรียบร้อย

97. ปัจจุบันนี้การนัดประชุมมักกระทำโดย

ก. ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์

**ข. ส่งด้วย Microsoft Outlook**

ค. ส่งจดหมาย EMS

ง. โทรศัพท์

98. ปัจจุบันเลขานุการมีอาชีพ บันทึกการประชุมอย่างไร

ก. พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อประชุมเสร็จสามารถเสนอรายงานการประชุมได้ทันที

ข. บันทึกด้วยเครื่องบันทึก แล้วพิมพ์เสนอหลังจากการประชุม

ค. บันทึกด้วยดินสอและกระดาษ เพราะมีความคล่องตัวสูง

ง. ใช้ตัวเลขและนำมาถอดข้อความ

99. เมื่อเข้าห้องประชุมสิ่งแรกที่ต้องทำคือ

ก. เลือกที่นั่งด้านหลังเพื่อให้เกียรติคนที่มาช้าให้นั่งด้านหน้า

ข. ปิดเสียงเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด

ค. เปิดเสียงเครื่องมือสื่อสาร เพราะจะได้ขอตัวออกมานอกห้องได้

ง. อ่านรายงานการประชุม

100. หากพบว่าพนักงานคนใด ใช้เวลาในการทำงานไปเล่นเกมสล็อตคอมพิวเตอร์หรือใช้ห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต เลขานุการควรทำอย่างไร

ก. หาโอกาสที่เหมาะสมเตือนอย่างสุภาพ

ข. ฟ้องนาย

ค. เข้าไปตักเตือนทันที

ง. บันทึกข้อมูลไว้แจ้งให้นายทราบบนภายหลัง

### แบบทดสอบหลังเรียน

ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ  
ให้เลือกข้อที่ถูก (ข้อละ 1 คะแนน)

1. ความหมายของคำว่า เลขานุการ เป็นคำสนธิ มาจากคำว่าอะไร
  - ก. เลขา สนธิ กับ อนุการ
  - ข. เลขา สนธิ กับ อนุการ
  - ค. เลขา สนธิ กับ นูการ
  - ง. เลขา สนธิ กับ นักการ
2. คำว่าเลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ SECRETARY ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่าอะไร
  - ก. SFCRATUM
  - ข. SECRETUM
  - ค. SDCRETUM
  - ง. SECRATUM
3. หน้าที่หลักของงานเลขานุการ คือ
  - ก. เก็บความลับ
  - ข. เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจให้กับผู้บริหาร
  - ค. ทำงานแทนผู้บริหาร
  - ง. จดรายงานการประชุม
4. เลขานุการเปรียบเสมือนอะไร ของนายจ้าง
  - ก. มือขวา
  - ข. มือซ้าย
  - ค. ตาข้างขวา
  - ง. ตาข้างซ้าย
5. เลขานุการระดับกลาง เหมาะสำหรับการศึกษาระดับใด
  - ก. ปริญญาโท
  - ข. ปริญญาตรี
  - ค. ปวศ./อนุปริญญา
  - ง. ปวช.

6. ในระยะเริ่มแรกนั้นประเทศใดที่จัดมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการไว้
  - ก. อังกฤษ
  - ข. ฝรั่งเศส
  - ค. เกาหลีเหนือ
  - ง. สหรัฐอเมริกา
7. ประเทศไทยมีสมาคมเลขานุการ ชื่อว่าอะไร
  - ก. สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย
  - ข. สมาคมเลขานุการและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย
  - ค. สมาคมเลขานุการสตรี
  - ง. สมาคมเลขานุการ
8. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสมาคมตามข้อ 7 คือข้อใด
  - ก. เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการ
  - ข. ให้เลขานุการได้มารวมกันแก้ปัญหา
  - ค. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพเลขานุการ
  - ง. เพื่อให้เลขานุการได้ทราบถึงเทคนิคการบริหารงาน
9. ประเทศไทยมีสมาคมเลขานุการ ชื่อว่าอะไร
  - ก. สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย
  - ข. สมาคมเลขานุการและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย
  - ค. สมาคมเลขานุการสตรี
  - ง. สมาคมเลขานุการ
10. ข้อใดถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการเป็นเลขานุการ
  - ก. ทักษะในการบริหาร
  - ข. ความน่าไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ
  - ค. ความสามารถในการสื่อสาร
  - ง. มีอำนาจในการทำงาน
11. ข้อใดเป็นเกณฑ์การประเมินบุคลิกภาพด้านสติปัญญา
  - ก. การคิดวิเคราะห์
  - ข. ความเสียสละ
  - ค. ความซื่อสัตย์
  - ง. จินตนาการ

12. ข้อใดเปรียบเทียบการทำงานของเลขานุการได้ถูกต้อง
- ก .เลขานุการกับเจ้านาย เปรียบเสมือนร่างกายเดียวกัน
  - ข .เลขานุการคือคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ
  - ค .เลขานุการคือกระจกต่องนาย
  - ง .เลขานุการเหมือนเพื่อนเล่น
13. ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในงานเลขานุการข้อใดพบบ่อยที่สุด
- ก .การวางตัว การพูด การฟัง
  - ข .ความล่าช้า ไม่รักษาเวลา
  - ค .ความรอบคอบในการตรวจสอบ
  - ง .ความรวดเร็วและแม่นยำในการพิมพ์
14. การปฏิบัติของเลขานุการในข้อใดไม่ควรทำ
- ก .ชอบคุยเรื่องงานไม่ว่าที่ไหน
  - ข .ชอบถกเถียงปัญหา
  - ค .ทำงานประจำให้เสร็จก็พอ
  - ง .รู้ความลับนายทุกเรื่อง
15. เลขานุการที่มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อองค์กร ถือว่าเลขานุการคนนี้มีคุณสมบัติข้อใด
- ก .มีทัศนคติต่ออาชีพ
  - ข .มีความรับผิดชอบต่อองค์กร
  - ค .มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
  - ง .มีหลักจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ
16. คำว่าจรรยาบรรณหมายถึงข้อใด
- ก .ผู้ที่มีจรรยาบรรณที่ดีย
  - ข .ผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน
  - ค .ผู้ที่มีความรักต่ออาชีพของตน
  - ง .ผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน
17. ข้อใดคือคุณสมบัติเด่น ๆ ที่นายต้องการในตัวเลขานุการ
- ก .บุคลิกดี แต่งตัวดี
  - ข .มีความสามารถ รอบรู้ ฉลาด
  - ค .เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี
  - ง .พูดกว้างไกล รู้ว่าใครทำอะไรที่ไหน



18. ข้อใดเป็นความสามารถเฉพาะตัวของเลขานุการ

- ก. รับและต่อโทรศัพท์
- ข. ร่างและโต้ตอบหนังสือ
- ค. รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
- ง. ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีใครสั่ง

19. การวิเคราะห์ตนเองมีจุดประสงค์สิ่งใด

- ก. ต้องการทราบจุดเด่น
- ข. ต้องการทราบจุดด้อย
- ค. ต้องการกำจัดจุดอ่อน
- ง. ต้องการทราบจุดเด่นและพัฒนาจุดด้อย

20. บุคลิกภาพข้อใดไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

- ก. ความเกียจคร้าน
- ข. ความสูง ต่ำ ดำ ขาว
- ค. ความฉลาดทางอารมณ์
- ง. ความวิตกกังวล

21. ในการเข้าสังคมสิ่งใดมีความสำคัญที่สุด

- ก. การสนทนา
- ข. มารยาทในการฟัง
- ค. การรับประทานอาหาร
- ง. การควบคุมอารมณ์

22. สังคมมนุษย์ต่างจากสังคมสัตว์โลกอย่างไร

- ก. ระเบียบข้อปฏิบัติ
- ข. ความซื่อสัตย์
- ค. จิตสำนึกและความรับผิดชอบ
- ง. ความมีเมตตา

23. จิตสำนึกเป็นอย่างไร

- ก. จิตบริสุทธิ์
- ข. ตัวคุณธรรม
- ค. ตัวคุณธรรมที่อยู่ในใจ
- ง. การปฏิบัติ

24. เราควรมีความเชื่อว่าการสำเร็จเกิดจากอะไร
- ก. โชคชะตา
  - ข. ดวง
  - ค. ความโชคดี
  - ง. ความขยันหมั่นเพียร
25. คนอ้วนควรใส่เสื้อผ้าแบบใด
- ก. เสื้อผ้าลายเส้นนอน
  - ข. เสื้อผ้าเส้นตั้ง
  - ค. เสื้อผ้าเส้นเฉียง
  - ง. เสื้อผ้าลายสก๊อต
26. การเขียนจดหมายราชการ ต่างกับการเขียนบันทึกข้อความอย่างไร
- ก. กระดาษที่ใช้
  - ข. จดหมายมีคำลงท้าย บันทึกข้อความไม่มีคำลงท้าย
  - ค. กระดาษครุฑกับกระดาษขาวเปล่า
  - ง. ไม่พบว่าแตกต่างเพราะเป็นหนังสือราชการเหมือนกัน
27. การเขียนสุนทรพจน์เป็นหน้าที่ของใคร
- ก. แล้วยแต่ความสมัครใจ
  - ข. นายจ้างเขียนเองหรืออาจให้เลขานุการเขียน
  - ค. มีบริษัทรับจ้างเขียน
  - ง. เป็นหน้าที่ของเจ้าของงาน
28. คำกล่าวอวยพรบ่าวสาวในงานมงคลสมรสถือเป็นคำกล่าวประเภทใด
- ก. สุนทรพจน์
  - ข. สั่งสอนการครองเรือน
  - ค. การให้โอวาท
  - ง. การให้กำลังใจ
29. คำลงท้ายของคำกล่าวสุนทรพจน์มักจะลงท้ายด้วยคำว่าอะไร
- ก. ขอจบด้วยประการฉะนี้
  - ข. วันนี้มีเพียงเท่านี้
  - ค. สวัสดี หรือ ขอขอบคุณ
  - ง. เວັງດ້ວຍປະການນີ້

30. คำกล่าววยพรวันเกิดมักลงท้ายด้วยคำว่าอะไร

- ก. สวัสดี
- ข. ขอขอบคุณ
- ค. ขอจบการวยพรแต่เพียงนี้
- ง. เอวังด้วยประการฉะนี้

31. การกล่าวขอบคุณในงานพิธีเมื่อมีผู้วยพร ควรเริ่มต้นด้วยอะไร

- ก. สวัสดีแขกผู้มีเกียรติทั้งหลาย
- ข. พ่อแม่พี่น้องที่รักทั้งหลาย
- ค. กล่าวทักทายตามสถานภาพของบุคคลผู้เป็นประธานในงาน
- ง. กล่าวทักทายแขกผู้มีเกียรติในงานเริ่มที่ใครก่อนก็ได้

32. การจัดพิมพ์คำกล่าวสุนทรพจน์ควรทำอย่างไร

- ก. ตัวอักษรใหญ่ที่สุดเท่าที่จะบรรจุในหน้ากระดาษได้ครบถ้วน
- ข. แบ่งวรรคตอนให้ถูกต้องด้วย พิมพ์ได้ถูกอักขระ ตัวอักษรใหญ่พอที่ผู้กล่าวจะมองเห็น
- ค. ใช้กระดาษคุณภาพดีในการจัดพิมพ์
- ง. พิมพ์ได้ใจความสั้น ๆ ให้ผู้กล่าวเพิ่มเติมตามสมควร

33. การพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม สิ่งใดสำคัญที่สุด

- ก. ข้อมูล จำนวนมาก รายงานด้วยการอ่าน
- ข. เนื้อหา ให้ดูดีด้วยข้อมูลจำนวนมาก เริ่มจากจุดใดก่อนก็ได้
- ค. ทั้งเนื้อหาและข้อมูลต้องแน่น และพูดค่อนข้างนาน
- ง. รายละเอียดในการนำเสนอข้อมูลต้องเรียงเรียงตามลำดับเป็นข้อ ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย

34. เมื่อทราบว่าตนต้องทำงานร่วมกับชาวต่างชาติในฐานะเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันสิ่งแรกที่ต้องทำคือ

- ก. ศึกษาวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ
- ข. ทำความรู้จักกันในเรื่องวัฒนธรรมกับเพื่อนต่างชาติ
- ค. แสดงความเป็นมิตรพอประมาณ
- ง. ระวังในเรื่องการสื่อสารระหว่างกัน

35. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการทำงานร่วมกันอย่างแรกคือ

- ก. การมีมิตรไมตรีต่อกัน
- ข. การเอื้อเฟื้อต่อกัน
- ค. การไม่เห็นแก่เอามิสินจ้าง

- ง. การสื่อสารด้วยภาษาสากล
36. เมื่อรับคำสั่งให้ทำงาน ภายในกำหนดเวลาที่เรานั่นใจว่าไม่สามารถทำให้ทัน ควรทำอย่างไร
- บอกนายไปตรงไปตรงมา
  - บอกนายว่าเราจะพยายามทำให้ทัน แต่ด้วยเนื้องานอาจไม่ทัน
  - บอกนายว่าเราจะพยายามทำอย่างเต็มที่ แต่อาจต้องขอเวลาเพิ่มอีกสักนิด
  - ปฏิเสธทันที เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายภายหลัง
37. หากงานที่นายให้ทำ มีความสลับซับซ้อนมากจนยากแก่การเข้าใจเราควรทำอย่างไร
- ขอให้นายเปลี่ยนงานชิ้นใหม่ให้ทำ
  - ขอให้เพื่อนช่วยทำ
  - สอบถามให้เข้าใจในเนื้องาน ให้ถูกต้องตรงกันกับสิ่งที่นายต้องการ
  - ให้นายทำเองน่าจะเป็นสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อไม่ให้งานเสียหาย
38. ในการนำเสนองานนั้น หากถูกถามด้วยคำถามซ้ำ ๆ ว่าสิ่งที่พูดนั้นหมายความว่าอะไร นั้นหมายถึง
- เราสื่อความหมายไม่ชัด
  - เราพูดไม่รู้เรื่อง
  - เราอาจพูดจาวกวน
  - ผู้ฟังอาจไม่มีสมาธิ
39. ในการนำเสนองานในแต่ละครั้งควรทำอย่างไร
- มีอะไรก็พูดออกไป
  - กลั่นกรองความคิดก่อนพูด
  - จัดลำดับความคิดเพื่อนำเสนอเป็นขั้นตอน
  - พูดด้วยเสียงเป็นมิตร
40. การทำบันทึกการทำงานไว้ มีประโยชน์ที่สุดในข้อใด
- ขอปรับเปลี่ยนขั้นเมื่อถึงเวลา
  - นำไปใช้อ้างอิงได้ในอนาคตในประโยชน์ต่าง ๆ กัน
  - เป็นหลักฐานว่าเราได้ทำงาน
  - ไว้ใช้ส่วนตัวกันลืม
41. หากถูกตำหนิโดยนายชาวต่างชาติ โดยที่เป็นความเข้าใจผิดควรทำอย่างไร
- ขออนุญาตอธิบายชี้แจงสิ่งที่เกิดขึ้น
  - อยู่เฉย ๆ เพราะเขาไม่ฟังเราแน่ ๆ

- ค. ควรอยู่นิ่ง ๆ สักระยะเพราะเกรงใจนาย
  - ง. ควรกล่าวพูด กล่าวแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
42. เมื่อรู้ว่ากำลังเกิดความหงุดหงิด ควรทำอะไร
- ก. นิ่งและตรึงตรองให้ถี่ถ้วน
  - ข. เปลี่ยนอิริยาบถของตัวเอง
  - ค. หันไปเล่นกับสัตว์เลี้ยง
  - ง. หยุดจากการทำกิจกรรมที่กำลังทำอยู่
43. เมื่อรู้สึกที่กำลังเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน ควรทำอะไร
- ก. ระลึกเสมอว่าทุกคนมีสิทธิคิดต่างกัน แต่ไม่ควรทะเลาะกัน
  - ข. ต่างคนต่างอยู่สักพัก น่าจะเป็นสิ่งดี เมื่ออารมณ์ดีขึ้นแล้วค่อยคุยกัน
  - ค. ถ้าคู่กรณีอยู่ในท่าทีที่คุยได้ ควรจะหันหน้ามาคุยกัน
  - ง. ถ้าเกิดความขัดแย้งกันเสมอ ๆ ควรแบ่งงานกันทำคนละหน้าที่กัน
44. เมื่อเพื่อนพยายามเล่าเรื่องตลกให้ฟัง แต่เราไม่รู้สึกละกด้วยเลย ควรทำอะไร
- ก. รักษามารยาทด้วยการยิ้ม
  - ข. บอกให้เพื่อนปรับปรุงเรื่องที่จะเล่า
  - ค. เล่าเรื่องที่ตลกกว่า
  - ง. บอกเพื่อนไปเลยว่าไม่ตลก
45. เมื่อรู้สึกเครียด ควรทำอะไร
- ก. หยุดจากการทำกิจกรรมหรืองานที่กำลังทำอยู่ชั่วคราว
  - ข. คั่นเวลาด้วยการมองออกไปนอกหน้าต่าง
  - ค. หันไปเปลี่ยนน้ำในแจกันดอกไม้
  - ง. เปิดเพลงเบา ๆ ฟังสักเพลง
46. เมื่ออยู่ในภาวะที่อารมณ์พลุ่งพล่านหรือหงุดหงิดอย่างมากควรทำอะไร
- ก. อย่างเพิ่งพูดอะไรออกมาในเวลานั้น เพราะมันจะถ่ายทอดอารมณ์ออกมาด้วย
  - ข. พยายามทำให้เย็นลงโดยเร็ว ด้วยการนั่งหลับตาชั่วคราว
  - ค. นั่งสวดมนต์ทำสมาธิชั่วคราว
  - ง. ค้นหาสาเหตุแห่งเรื่องที่ทำให้หงุดหงิดนั้น
47. เมื่อรู้สึกที่กำลังท้อแท้และสิ้นหวัง ควรทำอะไร
- ก. คิดถึงคนที่บ้าน เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง หรือเพื่อน ๆ ว่าบุคคลเหล่านี้คอยเป็นกำลังใจให้เรา
  - ข. พยายามมองโลกในมุมที่ว่าทุกสิ่งเมื่อมีลงแล้วย่อมมีขึ้นเสมอ



- ค. อยู่คนเดียว ควรคุยกับคนที่ไว้ใจได้
- ง. หันไปมองรอบ ๆ ตัว ว่ายังมีคนอื่นที่กำลังลำบากกว่าเรามาก
48. เมื่อต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่กำลังโกรธ ควรทำอย่างไร
- ก. ควรหาทางหลีกเลี่ยงเป็นดีที่สุด
- ข. อย่าตอบโต้ หากเขาแรงมา เราควรสงบให้เขาใจเย็นลงก่อน
- ค. เชิญให้นั่งและเตือนสติให้ใจเย็น ๆ
- ง. หาเครื่องดื่มเย็น ๆ ให้เขาดื่ม
49. ในการเข้าสังคมสิ่งใดมีความสำคัญที่สุด
- ก. การสนทนา
- ข. มารยาทในการฟัง
- ค. การรับประทานอาหาร
- ง. การควบคุมอารมณ์
50. ทักษะที่ดีในการทำงานประกอบด้วย
- ก. การทำงานร่วมกันดี และการสื่อสารดี
- ข. การทำงานตามคำสั่งดี และการพัฒนางานดี
- ค. การคิดดี การจัดการดี และการสื่อสารดี
- ง. การคิดดี และการร่วมกันพัฒนางาน
51. ธรรมชาติของเวลา ตรงกับข้อใด
- ก. เวลาของแต่ละคนมีไม่เท่ากัน
- ข. เวลาของแต่ละคนมีเท่ากัน
- ค. เวลาของแต่ละคนล้วนมีความยุ่งเหยิงเหมือนกันหมด
- ง. เวลาผ่านไปเรื่อย ๆ ไม่หวนย้อนกลับมาอีก
52. นักศึกษาปวช.3 จำนวนมากขอเวลาครูผู้สอนหลาย ๆ วิชาไปทำโครงการเพื่อขอจบการศึกษา แสดงว่านักศึกษาเป็นเช่นไร
- ก. ตั้งใจเรียน
- ข. ไม่ตั้งใจเรียน
- ค. เป็นผู้มีมารยาทรู้จักการขออนุญาตไม่หนีไปเลย ๆ
- ง. เป็นผู้ไม่แบ่งเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงาน



53. อุปสรรคของการบริหารเวลาคือ

- ก. ผัดวันประกันพรุ่ง
- ข. ทำงานหลายอย่างเวลาเดียวกัน
- ค. ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่
- ง. มีปัญหาสุขภาพ

54. สิ่งที่ทำให้นักศึกษาเสียเวลาไปกับเพื่อนที่เกรมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจาก

- ก. ไม่วางแผนชีวิต
- ข. ไม่กล้าปฏิเสธเพื่อน
- ค. ขาดวินัยในตนเอง
- ง. บริหารเวลาของตนผิดพลาด

55. 1. ค่อไปนี้ข้อใดคืออุปกรณ์ที่สามารถอ่าน E-Book

- ก. scanner
- ข. printer
- ค. iPad
- ง. type-writer

56. โปรแกรมนำเสนอข้อมูล เราใช้โปรแกรมใดเหมาะสมที่สุด

- ก. word
- ข. excell
- ค. power point
- ง. spss

57. การพิมพ์ระบบสัมผัส เกิดประ โยชน์ข้อใด

- ก. พิมพ์ได้เร็ว
- ข. ไม่ปวดตา
- ค. ดูเป็นมืออาชีพ
- ง. ทำให้รู้ทันทีที่พิมพ์ผิด

58. ในหน้าที่เลขานุการ การตั้งเสียงโทรศัพท์ที่เรียกเข้าด้วยเสียงแปลกประหลาด แสดงถึงสิ่งใด

- ก. ไม่มีรสนิยม
- ข. ไม่ไม่รู้กาลเทศะ
- ค. อยากให้ดูเท่
- ง. อยากเรียกร้องความสนใจ

59. การใช้เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่ต้องระวังคือ

- ก. ระวังสายไฟรั่ว
- ข. ระวังสายไฟปลั๊กและสายไฟของเครื่องเกะกะ
- ค. การอ่านคู่มือการใช้อย่างละเอียด
- ง. การวางเครื่องฯ ในตำแหน่งที่อาจหล่น

60. เมื่อเข้าห้องประชุมสิ่งแรกที่ต้องทำคือ

- ก. เลือกที่นั่งด้านหลังเพื่อให้เกียรติคนที่มาช้าให้นั่งด้านหน้า
- ข. ปิดเสียงเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด
- ค. เปิดเสียงเครื่องมือสื่อสาร เพราะจะได้ขอตัวออกมานอกห้องได้
- ง. อ่านรายงานการประชุม

61. งานในหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอะไร

- ก. ขนาดและลักษณะของธุรกิจ ฐานะหรือตำแหน่งของนาย
- ข. ความรอบรู้ ความสามารถ ปฏิภาณไหวพริบ
- ค. ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจของนาย
- ง. ฐานะหรือตำแหน่ง ความสามารถของนาย

62. ข้อใดเปรียบเทียบการทำงานของเลขานุการได้ถูกต้อง

- ก. เลขานุการกับเจ้านาย เปรียบเสมือนร่างกายเดียวกัน
- ข. เลขานุการคือคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ
- ค. เลขานุการคือกระจกส่องนาย
- ง. เลขานุการเหมือนเพื่อนเล่น

63. ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในงานเลขานุการข้อใดพบบ่อยที่สุด

- ก. การวางตัว การพูด การฟัง
- ข. ความล่าช้า ไม่รักษาเวลา
- ค. ความรอบคอบในการตรวจสอบ
- ง. ความรวดเร็วและแม่นยำในการพิมพ์

64. การปฏิบัติของเลขานุการในข้อใดไม่ควรทำ

- ก. ขอบคุยเรื่องงานไม่ว่าที่ไหน
- ข. ขอบถกเถียงปัญหา
- ค. ทำงานประจำให้เสร็จก็พอ

- ง. รู้ความลับนายทุกระื่อง
65. ข้อใดน่าจะเป็นตัวกำหนดให้ปัญหาการทำงานลดน้อยลง
- ก. กฎข้อบังคับ
- ข. กฎหมาย
- ค. กฎระเบียบ
- ง. กฎเกณฑ์
66. เลขานุการที่มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อองค์กร ถือว่าเลขานุการคนนี้มีคุณสมบัติข้อใด
- ก. มีทัศนคติต่ออาชีพ
- ข. มีความรับผิดชอบต่อองค์กร
- ค. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- ง. มีหลักจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ
67. สิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการต้องมีคือ
- ก. ความซื่อสัตย์สุจริต
- ข. การรักษาคุณภาพในการผลิต
- ค. การรักษาจรรยาบรรณในอาชีพ
- ง. การรักษาภาพลักษณ์ของตนเอง
68. คำว่าจรรยาบรรณหมายถึงข้อใด
- ก. ผู้ที่มีจรรยาบรรณที่ดี
- ข. ผู้ที่มีความขยันต่ออาชีพของตน
- ค. ผู้ที่มีความรักต่ออาชีพของตน
- ง. ผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน
69. ข้อใดคือคุณสมบัติเด่น ๆ ที่นายต้องการในตัวเลขานุการ
- ก. บุคลิกดี แต่งตัวดี
- ข. มีความสามารถ รอบรู้ ฉลาด
- ค. เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี
- ง. หูตากว้างไกล รู้ว่าใครทำอะไรที่ไหน
70. ข้อใดเป็นความสามารถเฉพาะตัวของเลขานุการ
- ก. รับและต่อโทรศัพท์
- ข. ร่างและโต้ตอบหนังสือ
- ค. รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

ง. ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีใครสั่ง

71. การเขียนจดหมายราชการ ต่างกับการเขียนบันทึกข้อความอย่างไร

ก. กระดาษที่ใช้

ข. จดหมายมีคำลงท้าย บันทึกข้อความไม่มีคำลงท้าย

ค. กระดาษครุฑกับกระดาษขาวเปล่า

ง. ไม่พบว่าแตกต่างเพราะเป็นหนังสือราชการเหมือนกัน

72. การเขียนบันทึกแบบเป็นทางการระหว่างราชการกับเอกชนต่างกันอย่างไร

ก. กระดาษที่ใช้คุณภาพต่างกัน ราชการใช้กระดาษคุณภาพต่ำ เอกชนใช้กระดาษ

คุณภาพสูง

ข. ความยาวของเนื้อความของบันทึกของทางราชการยาวมาก

ค. ข้อความใช้ภาษาต่างกัน บันทึกของทางราชการใช้ข้อความที่เป็นทางการอย่างมาก

ง. หัวกระดาษบันทึกของทางราชการใช้กระดาษมีครุฑ หัวกระดาษเอกชนแล้วแต่บริษัท

73. ในการพิมพ์บันทึกแบบเป็นทางการของราชการและเอกชนมีที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันคือ

ก. ภาษาเป็นทางการ

ข. กระดาษคุณภาพดี

ค. ภาษาของทางราชการเป็นทางการ แต่ภาษาในบันทึกของเอกชนค่อนข้างง่ายไม่เป็น

ทางการ

ง. บันทึกของทางราชการลบได้ บันทึกของเอกชนลบไม่ได้

74. การเขียนสุนทรพจน์เป็นหน้าที่ของใคร

ก. แล้วแต่ความสมัครใจ

ข. นายจ้างเขียนเองหรืออาจให้เลขานุการเขียน

ค. มีบริษัทรับจ้างเขียน

ง. เป็นหน้าที่ของเจ้าของงาน

75. คำกล่าวอวยพรว่าสาวในงานมงคลสมรสถือเป็นคำกล่าวประเภทใด

ก. สุนทรพจน์

ข. สั่งสอนการครองเรือน

ค. การให้โอวาท

ง. การให้กำลังใจ

76. คำลงท้ายของคำกล่าวสุนทรพจน์มักจะลงท้ายด้วยคำว่าอะไร

ก. ขอจบด้วยประการฉะนี้

- ข. วันนี้มีเพียงเท่านี้
- ค. สวัสดี หรือ ขอบคุณ
- ง. เอวังด้วยประการฉะนี้

77. คำกล่าวอวยพรวันเกิดมักลงท้ายด้วยคำว่าอะไร

- ก. สวัสดี
- ข. ขอบคุณ
- ค. ขอจบการอวยพรแต่เพียงนี้
- ง. เอวังด้วยประการฉะนี้

78. การกล่าวขอบคุณในงานพิธีเมื่อมีผู้อวยพร ควรเริ่มต้นด้วยอะไร

- ก. สวัสดีแขกผู้มีเกียรติทั้งหลาย
- ข. พ่อแม่พี่น้องที่รักทั้งหลาย
- ค. กล่าวทักทายตามสถานภาพของบุคคลผู้เป็นประธานในงาน
- ง. กล่าวทักทายแขกผู้มีเกียรติในงานเริ่มที่ใครก่อนก็ได้

79. การจัดพิมพ์คำกล่าวสุนทรพจน์ควรทำอย่างไร

- ก. ตัวอักษรใหญ่ที่สุดเท่าที่จะบรรจุในหน้ากระดาษได้ครบถ้วน
- ข. แบ่งวรรคตอนให้ถูกต้องด้วย พิมพ์ได้ถูกอักขระ ตัวอักษรใหญ่พอที่ผู้กล่าวจะมองเห็น
- ค. ใช้กระดาษคุณภาพดีในการจัดพิมพ์
- ง. พิมพ์ได้ใจความสั้น ๆ ให้ผู้กล่าวเพิ่มเติมตามสมควร

80. การพูดนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม สิ่งใดสำคัญที่สุด

- ก. ข้อมูล จำนวนมาก รายงานด้วยการอ่าน
- ข. เนื้อหา ให้ดูดีด้วยข้อมูลจำนวนมาก เริ่มจากจุดใดก่อนก็ได้
- ค. ทั้งเนื้อหาและข้อมูลต้องแน่น และพูดค่อนข้างนาน
- ง. รายละเอียดในการนำเสนอข้อมูลต้องเรียงเรียงตามลำดับเป็นข้อ ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย

81. เมื่อทราบว่าคนต้องทำงานร่วมกับชาวต่างชาติในฐานะเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันสิ่งแรกที่ต้องทำ คือ

- ก. ศึกษาวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ
- ข. อธิบายถึงวัฒนธรรมของไทยให้เพื่อนต่างชาติได้เข้าใจ
- ค. แสดงความเป็นมิตรพอประมาณ
- ง. ระวังในเรื่องการสื่อสารระหว่างกัน



82. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการทำงานร่วมกันอย่างแรกคือ
- การตรงต่อเวลา
  - การเอื้อเฟื้อต่อกัน
  - การไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง
  - การมีมิตรไมตรีต่อกัน
83. เมื่อได้รับคำคํานาจากนายชาวต่างชาติ เราในฐานะผู้ได้บังคับบัญชาควรทำอย่างไร
- ฟังและกลับไปคิด
  - ฟังด้วยความเข้าใจ และซักถามในข้อความที่สงสัย
  - นายชาวต่างชาติไม่เคยเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของไทย จึงไม่จำเป็นต้องฟังมาก
  - ฟังด้วยความตั้งใจ และยอมรับในสิ่งผิดเพื่อนำไปแก้ไข
84. เมื่อรับคำสั่งให้ทำงาน ภายในกำหนดเวลาที่เราแน่ใจว่าไม่สามารถทำให้ทัน ควรทำอย่างไร
- บอกนายไปตรงไปตรงมา
  - บอกนายว่าเราจะพยายามทำให้ทัน แต่ด้วยเนื้องานอาจไม่ทัน
  - บอกนายว่าเราจะพยายามทำอย่างเต็มที่ แต่อาจต้องขอเวลาเพิ่มอีกสักนิด
  - ปฏิเสธทันที เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายภายหลัง
85. หากงานที่นายให้ทำ มีความสลับซับซ้อนมากจนยากแก่การเข้าใจเราควรทำอย่างไร
- ขอให้นายเปลี่ยนงานชิ้นใหม่ให้ทำ
  - ขอให้เพื่อนช่วยทำ
  - ขอให้เพื่อนช่วย และขอคำแนะนำจากนาย
  - สอบถามให้เข้าใจในเนื้องาน ให้ถูกต้องตรงกันกับสิ่งที่นายต้องการ
86. ในการนำเสนองานนั้น หากถูกถามด้วยคำถามซ้ำ ๆ ว่าสิ่งที่พูดนั้นหมายความว่าอะไร นั้นหมายถึง
- เราสื่อความหมายไม่ชัด
  - เราพูดไม่รู้เรื่อง
  - เราอาจพูดจาวกวน
  - ผู้ฟังอาจไม่มีสมาธิ
87. ในการนำเสนองานในแต่ละครั้งควรทำอย่างไร
- มีอะไรก็พูดออกไป
  - กลั่นกรองความคิดก่อนพูด
  - จัดลำดับความคิดเพื่อนำเสนอเป็นขั้นตอน



ง. พูดด้วยเสียงเป็นมิตร

88. การทำบันทึกการทำงานไว้ มีประโยชน์ที่สุดในข้อใด

ก. ขอบปรับเปลี่ยนเมื่อถึงเวลา

ข. นำไปใช้อ้างอิงได้ในอนาคตในประโยชน์ต่าง ๆ กัน

ค. เป็นหลักฐานว่าเราได้ทำงาน

ง. ไว้ใช้ส่วนตัวกันลืม

89. หากถูกตำหนิโดยนายชาวต่างชาติ โดยที่เป็นการเข้าใจผิดควรทำอย่างไร

ก. ขออนุญาตอธิบายชี้แจงสิ่งที่เกิดขึ้น

ข. อยู่เฉย ๆ เพราะเขาไม่ฟังเราแน่ ๆ

ค. ควรอยู่นิ่ง ๆ สักระยะเพราะเกรงใจนาย

ง. ควรกล่าวพูด กล่าวแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

จ. ไม่ถูกใจแต่ก็นิ่ง ๆ ไม่ควรพูดมากไป

90. เมื่อนายชาวต่างชาติแสดงการดูหมิ่นสตรีชาวไทยต่อหน้าคุณ ควรทำอย่างไร

ก. ไม่ควรแสดงการส่งเสริมสิ่งที่นายกำลังทำ

ข. อยู่เฉย ๆ เพราะไม่เกี่ยว

ค. ควรห้ามปราม

ง. จ. หาเวลาคุยกับนายในภายหลัง

91. เมื่อรู้ตัวว่ากำลังเกิดความหงุดหงิด ควรทำอย่างไร

ก. นิ่งและตรึงตรองให้ถี่ถ้วน

ข. เปลี่ยนอิริยาบถของตัวเอง

ค. หันไปเล่นกับสัตว์เลี้ยง

ง. หลุดจากการทำกิจกรรมที่กำลังทำอยู่

92. เมื่อรู้ว่าตนกำลังโกรธควรทำอย่างไร

ก. นิ่ง แล้วสวดมนต์ภาวนาในใจ

ข. ช่มอารมณ์ด้วยการให้อภัย

ค. ไปอาบน้ำ

ง. หลบหน้าไปจากสถานการณ์ชั่วคราว

93. เมื่อรู้สึกว่กำลังเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน ควรทำอย่างไร

ก. ระลึกเสมอว่าทุกคนมีสิทธิคิดต่างกัน แต่ไม่ควรทะเลาะกัน

ข. ต่างคนต่างอยู่สักพัก น่าจะเป็นสิ่งดี เมื่ออารมณ์ดีกันแล้วค่อยคุยกัน

- ค. ถ้าคุณกรณีอยู่ในท่าที่ที่คุ้ยได้ ควรจะหันหน้ามาคุยกัน
- ง. ถ้าเกิดความขัดแย้งกันเสมอ ๆ ควรแบ่งงานกันทำคนละหน้าที่กัน
94. เมื่อเพื่อนพยายามเล่าเรื่องตลกให้ฟัง แต่เราไม่รู้สึกละกด้วยเลย ควรทำอย่างไร
- ก. แคร์รักษามารยาทด้วยการยิ้ม
- ข. บอกให้เพื่อนปรับปรุงเรื่องที่จะเล่า
- ค. เล่าเรื่องที่ตลกกว่า
- ง. บอกเพื่อนไปเลยว่าไม่ตลก
95. เมื่อรู้สึกเครียด ควรทำอย่างไร
- ก. หยุดจากการทำกิจกรรมหรืองานที่กำลังทำอยู่ชั่วคราว
- ข. คั่นเวลาด้วยการมองออกไปนอกหน้าต่าง
- ค. หันไปเปลี่ยนน้ำในแจกันดอกไม้
- ง. เปิดเพลงเบา ๆ ฟังสักเพลง
96. เมื่ออยู่ในภาวะที่อารมณ์พุ่งพล่านหรือหงุดหงิดอย่างมากควรทำอย่างไร
- ก. อย่าเพิ่งพูดอะไรออกมาในเวลานั้น เพราะมันจะถ่ายทอดอารมณ์ออกมาด้วย
- ข. พยายามทำใจให้เย็นลงโดยเร็ว ด้วยการนั่งหลับตาชั่วคราว
- ค. นั่งสวดมนต์ทำสมาธิชั่วคราว
- ง. ค้นหาสาเหตุแห่งเรื่องที่ทำให้หงุดหงิดนั้น
97. เมื่อรู้สึกว่ากำลังท้อแท้และสิ้นหวัง ควรทำอย่างไร
- ก. คิดถึงคนที่บ้าน เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง หรือเพื่อน ๆ ว่าบุคคลเหล่านี้คอยเป็นกำลังใจให้เรา
- ข. พยายามมองโลกในมุมที่ว่าทุกสิ่งเมื่อมีลงแล้วย่อมมีขึ้นเสมอ
- ค. อย่าอยู่คนเดียว ควรคุยกับคนที่ไว้ใจได้
- ง. หันไปมองรอบ ๆ ตัว ว่ายังมีคนอื่นที่กำลังลำบากกว่าเรามาก
98. หากรู้สึกว่ เราไม่มีเพื่อนเลยสักคนควรทำอย่างไร
- ก. ทบทวนตัวเองว่า เราทำสิ่งใดไม่ดีไว้กับใครหรือไม่
- ข. ค้นหาว่าเรามีข้อบกพร่องใดที่เพื่อนไม่ให้อภัย
- ค. อาจจะเป็นสิ่งที่คิดไปเองคนเดียวก็ได้
- ง. อาจเป็นช่วงเวลาที่ทุกคนกำลังมีภารกิจยุ่งเหยิงจึงทำให้เราคิดไปเองว่าไม่มีเพื่อน
99. เมื่อต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่กำลังโกรธ ควรทำอย่างไร
- ก. ควรหาทางหลีกเลี่ยงเป็นดีที่สุด
- ข. อย่าตอบโต้ หากเขาแรงมา เราควรสงบให้เขาใจเย็นลงก่อน

- ค. เชิญให้เขานั่งและเตือนสติให้ใจเย็น ๆ
- ง. หาเครื่องดื่มเย็น ๆ ให้เขาดื่ม

100. ความเครียดอาจเกิดมาจากสาเหตุใดได้บ้าง

- ก. ทำงานหนัก
  - ข. ขาดการออกกำลังกาย
  - ค. ครุ่นคิดเรื่องเดียวซ้ำ ๆ
  - ง. พักผ่อนไม่เพียงพอ
-

ภาคผนวก จ

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
- คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

#### ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม

1. ดร.จารุวรรณ รัตนโกคา  
ที่ทำงาน วิทยาลัยการอาชีพไทรน้อย เลขที่ 116 ถนนฤพันธ์ ต.ราษฎร์นิยม  
อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี 11150
2. ดร.นภาพร รัญญา  
ที่ทำงาน โรงเรียนเบญจมราชูทิศ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เลขที่ 126 ถนนศิริพงษ์ เสาชิงช้า  
เขตพระนคร กทม. 10200
3. ดร.ผอบ พวงน้อย  
ที่ทำงาน สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
ถนนพิบูลย์สงคราม เขตบางซื่อ กทม.
4. ดร.วิทยา เมฆขำ  
ที่ทำงาน ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กทม.
5. ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์  
ที่ทำงาน ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ถนนพิบูลย์สงคราม เขตบางซื่อ กทม.
6. ดร.อำนวย เกาตระกูล  
ที่ทำงาน สำนักวิจัยและพัฒนากาารอาชีวศึกษา ถนนรามอินทรา กม.56 แขวงท่าแร้ง  
เขตบางเขน กทม. 10320

### ตรวจบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร เรืองรอง อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประวิทย์ สิมมาทัน ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. อาจารย์ ดร.ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร. รัฐพล ประดับเวทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.    นางกาญจนาพร แก้ววาคะ                    อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ แผนกการเลขานุการและการจัดการ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี  
การศึกษา: ครุศาสตร์บัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบ (ค.บ.)
  
2.    นางชนิษฐา วัฒนาเวียงปัทมภ์            อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการอาชีพพรหมนา จังหวัดสกลนคร  
การศึกษา: มหบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา (กศ.ม.)
  
3.    นางจิตรา วงศ์วรานุรักษ์                    อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ แผนกการเลขานุการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
การศึกษา: สาขาธุรกิจศึกษา วิชาเอกการเลขานุการ (บธ.บ.)
  
4.    นางสาวชนิตนันท์ พานิกม                    อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการอาชีพขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น  
การศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเลขานุการ (บธ.บ.)
  
5.    นางบุรียรัตน์ คันทโกวิท                    อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ แผนกการเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์  
การศึกษา: ครุศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา (คอ.ม.) บริหารธุรกิจ สาขาการเลขานุการ (บธ.บ.)
  
6.    นางอุบลพรรณ พงษ์สุวรรณ                    อาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ แผนกการเลขานุการและการจัดการ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี  
การศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการวิชาเอกการเลขานุการ (บธ.บ.)

ที่ ศท 0525.3/ 417



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

29 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขกเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ด้วย นางสาวลิ นิกธแสน นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี  
เทคนิคศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ วัฒนารงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางกาญจนาพร แก้ววาคะ  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุด  
ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

ภาควิชาวิศวกรรมเทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/ด17



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

21 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพรหมนา

ด้วย นางสุมาลี นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์นงค์ วัฒนาณรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางชนิษฐา วัฒนาเวียงปลัดมภ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศร 0525.3/Δ17



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี

ด้วย นางสาวลิ นิกธสณ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์-ดร.กฤษมันต์ วัฒนางรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางจิตรา วงศ์วานรักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/ ๔๑๗



คณะกรรมการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

24 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพขอนแก่น

ด้วย นางสุมาลี นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยี  
เทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ วัฒนารงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางสาวชนิตนันท์ พานิกม  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุด  
ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/417



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

14 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์

ด้วย นางสุมาลี นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษมันต์ วัฒนางรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางนุรีรัตน์ กันธโกวิท เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256



ที่ ศธ 0525.3/417



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

21 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ด้วย นางสาวลลิต นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี  
เทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ" โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ มั่นดี วัฒนางรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก นางอุบลพรรณ พงษ์สุวรรณ  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุด  
ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/ ๔๑๗



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วย นางสุมาลี นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี  
เทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษมณฑ์ วัฒนาวรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ  
และ ดร.รัฐพล ประดับเวทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ  
สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/ด ๑๗



คณะกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

๒๑ ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอบเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ด้วย นางสาวลลิตา นิกธแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ มนต์ วัฒนารงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวิทย์ สิมมาทัน ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพทางการศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

ที่ ศธ 0525.3/417



คณะกรรมการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
1518 ถนนพินาสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

๒๑ ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ด้วย นางสาวสุมาลี นิกรแสน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี  
เทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ” โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์มณฑ วัฒนารงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรัตน์  
สิทธิวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร เรืองรอง อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร  
การศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุด  
ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2587-8256

## ภาคผนวก จ

- แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม
- ประเมินเนื้อหา
- ประเมินความสอดคล้องของข้อความแบบฝึกหัดกับวัตถุประสงค์
- ประเมินแบบทดสอบ
- ประเมินสื่อ (เว็บ)
- หาประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต







แบบตรวจสอบคุณภาพสื่อเอกสารประกอบการสอน  
ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

---

คำชี้แจง           แบบประเมินชุดนี้มี 2 ตอน  
                      ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน  
                      ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน
- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (✓) ที่ตรงกับความเป็นจริง
- 1. สถานภาพผู้ประเมิน
    - (     ) ครูผู้สอน
    - (     ) นักเรียน นักศึกษา
    - (     ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
  - 2. วุฒิการศึกษา
    - (     ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
    - (     ) ปริญญาตรี
    - (     ) สูงกว่าปริญญาตรี
    - (     ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
  - 3. ท่านเคยเรียน/เคยสอน วิชา การเลขานุการ
    - (     ) เคย
    - (     ) ไม่เคย
  - 4. ประสบการณ์ในการเรียนการสอนวิชา การเลขานุการ
    - (     ) ต่ำกว่า 3 ปี
    - (     ) 3 – 5 ปี
    - (     ) 6 – 10 ปี
    - (     ) มากกว่า 10 ปี โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการเรียนการสอน

| รายการ                                                                 | ความสอดคล้อง |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|------------|
|                                                                        | +1           | 0 | -1 |            |
| 1. ด้านคุณภาพผลงานทางวิชาการ                                           |              |   |    |            |
| 1.1 ด้านความสมบูรณ์ของเนื้อหาสาระ                                      |              |   |    |            |
| - สาระสำคัญของเนื้อหาครอบคลุมจุดประสงค์การเรียนรู้                     |              |   |    |            |
| - เนื้อหาถูกต้องตามหลักวิชาการ                                         |              |   |    |            |
| - มีการค้นคว้าอ้างอิงถูกต้องเชื่อถือได้                                |              |   |    |            |
| - เรียบเรียงเนื้อหาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา                            |              |   |    |            |
| - รายละเอียดของเนื้อหาวิชามีความเหมาะสม                                |              |   |    |            |
| - จัดแบ่งหน่วยการเรียนรู้เหมาะสมกับระยะเวลา                            |              |   |    |            |
| - จำนวนภาษาที่ใช้เหมาะสมกับผู้เรียน                                    |              |   |    |            |
| 1.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                           |              |   |    |            |
| - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ประสบการณ์ก่อให้เกิดความรู้ใหม่              |              |   |    |            |
| - การนำสิ่งที่มียู่แล้วมาประยุกต์ให้เกิดความรู้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน |              |   |    |            |
| - เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา                                              |              |   |    |            |
| 1.3 การพิมพ์และการจัดรูปเล่ม                                           |              |   |    |            |
| - ตัวอักษรและเครื่องหมายชัดเจน                                         |              |   |    |            |
| - รูปแบบถูกต้องตามหลักวิชาการ                                          |              |   |    |            |
| - การเว้นวรรคตอนถูกต้องเหมาะสม                                         |              |   |    |            |
| - การพิมพ์ถูกต้องไม่มีคำผิด                                            |              |   |    |            |
| 2. ด้านประโยชน์ของผลงานทางวิชาการ                                      |              |   |    |            |
| 2.1 ประโยชน์ของความก้าวหน้าทางวิชาการ                                  |              |   |    |            |
| - ผลงานเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ผู้สอน                                  |              |   |    |            |
| - สามารถใช้เป็นแบบอย่างได้                                             |              |   |    |            |
| - ใช้เป็นแหล่งอ้างอิงหรือเป็นแบบในการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี             |              |   |    |            |

| รายการ                                                                                  | ความสอดคล้อง |   |    | ข้อ     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|---------|
|                                                                                         | +1           | 0 | -1 | เสนอแนะ |
| 2.2 ประโยชน์ต่อผู้เรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา หน่วยงาน<br>ทางการศึกษา และสถานประกอบการ |              |   |    |         |
| - ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพหรือการ<br>ดำรงชีพได้จริง                      |              |   |    |         |
| - ครูและบุคลากรทางการศึกษานำไปใช้ในการสอนได้<br>เป็นอย่างดี                             |              |   |    |         |
| - หน่วยงานทางการศึกษาและสถานประกอบการสามารถ<br>นำไปใช้ได้จริง                           |              |   |    |         |
| 3. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้การสอน                                                         |              |   |    |         |
| 3.1 ชื่อหน่วยการเรียนรู้และหัวข้อเรื่อง หัวข้อย่อย มี<br>ความสัมพันธ์สอดคล้องกัน        |              |   |    |         |
| 3.2 จุดประสงค์การเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการ<br>พัฒนาฯ                          |              |   |    |         |
| 3.3 กิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์                                             |              |   |    |         |
| 3.4 ลำดับขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนรู้ชัดเจน                                             |              |   |    |         |
| 3.5 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้ชัดเจน สอดคล้องกับ<br>จุดประสงค์การเรียนรู้              |              |   |    |         |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

สถานศึกษา.....

ตัวอย่างแบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ  
แบบทดสอบก่อนเรียนและแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ใช้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม  
กับวัตถุประสงค์ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของชุดฝึกอบรมฯ

โปรดพิจารณาข้อสอบแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า วัดผลได้ตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่ระบุไว้  
หรือไม่ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งกำหนดความ  
คิดเห็นเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

|                       |                                                             |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------|
| ระดับคะแนน +1 หมายถึง | เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง        |
| ระดับคะแนน 0 หมายถึง  | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดตามผลการเรียนรู้ที่<br>คาดหวัง |
| ระดับคะแนน -1 หมายถึง | เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบนั้นไม่วัดตามผลการเรียนรู้ที่<br>คาดหวัง |

กรณีที่มิระดับคะแนนเป็น 0 หรือ -1 กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



| วัตถุประสงค์                                  | ข้อความถาม                                                                                                                                                                                                                                                                | การประเมิน |   |    |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|----|
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           | +1         | 0 | -1 |
| มีความรู้เกี่ยวกับอาชีพ<br>เลขานุการ          | 1. ในระยะเริ่มแรกนั้นประเทศใดที่จัดมาตรฐาน<br>วิชาชีพเลขานุการไว้<br><br>ก. อังกฤษ                      ข. ฝรั่งเศส<br>ค. เกาหลีเหนือ                ง. สหรัฐอเมริกา                                                                                                      |            |   |    |
| มีความรู้ความเข้าใจใน<br>หน้าที่ของเลขานุการ  | 2. งานในหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอะไร<br><br>ก. ขนาดและลักษณะของธุรกิจ ฐานะหรือ<br>ตำแหน่งของนาย<br>ข. ความรอบรู้ ความสามารถ ปฏิภาณ<br>ไหวพริบ<br>ค. ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความ<br>ไว้วางใจของนาย<br>ง. ฐานะหรือตำแหน่ง ความสามารถของนาย |            |   |    |
| สามารถพัฒนาและ<br>ปรับปรุงบุคลิกภาพได้        | 3. คนอ้วนควรใส่เสื้อผ้าตามเส้นแบบใด<br>ก. เสื้อผ้าลายเส้นนอน ข. เสื้อผ้าลายเส้นตั้ง<br>ค. เสื้อผ้าลายเส้นเฉียง ง. เสื้อผ้ายัด                                                                                                                                             |            |   |    |
| ปฏิบัติการพูดและเขียน<br>ภาษาไทยเชิงธุรกิจได้ | 4. คำกล่าวอวยพรวันเกิดมักลงท้ายด้วยคำว่า<br>อะไร<br>ก. สวัสดี                      ข. ขอบคุณ<br>ค. ขอจบการอวยพรแต่เพียงนี้<br>ง. เอวังด้วยประการฉะนี้                                                                                                                     |            |   |    |
| เพื่อปรับพฤติกรรมในการ<br>ทำงานให้ดียิ่งขึ้น  | 5. เมื่อเพื่อนพยายามเล่าเรื่องตลกให้ฟังแต่เรา<br>ไม่รู้สึกละกด้วยเลยควรทำอย่างไร<br>ก. แคร่รักษามารยาทด้วยการยิ้ม<br>ข. บอกให้เพื่อนปรับปรุงเรื่องที่เล่า<br>ค. เล่าเรื่องที่ตลกกว่า<br>ง. บอกเพื่อนไปเลยว่าไม่ตลก                                                        |            |   |    |



| วัตถุประสงค์                                                       | ข้อสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                  | การประเมิน |   |    |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|----|
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | +1         | 0 | -1 |
| เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้ไหว้อารมณ์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน     | 6. เมื่ออยู่ในภาวะที่อารมณ์พุ่งพล่านหรือหงุดหงิดอย่างมากควรทำอย่างไร<br>ก. อย่าเพิ่งพูดอะไรออกมาในเวลานั้น เพราะมันจะถ่ายทอดอารมณ์ออกมาด้วย<br>ข. พยายามทำใจให้เย็นลงโดยเร็ว ด้วยการนั่งหลับตาชั่วคราว<br>ค. นั่งสวดมนต์ทำสมาธิชั่วคราว<br>ง. ค้นหาสาเหตุแห่งเรื่องที่ทำให้หงุดหงิดนั้น |            |   |    |
| เพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารเวลาในการทำงาน                 | 7. อุปสรรคของการบริหารเวลาคือ<br>ก. ผัดวันประกันพรุ่ง<br>ข. ทำงานหลายอย่างเวลาเดียวกัน<br>ค. ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่<br>ง. มีปัญหาสุขภาพ                                                                                                                                                  |            |   |    |
| เพื่อให้การอยู่ร่วมกันในที่ทำงานของคนต่างวัยมีความเข้าใจกันมากขึ้น | 8. หากพนักงานรุ่นน้องพูดถึงท่านว่า “ในการประชุมครั้งที่แล้ว ท่านทำเกรียน” หมายความว่า<br>ก. ท่านเปลี่ยนทรงผมใหม่<br>ข. ท่านทำหน้าที่เหมือนยักษ์<br>ค. ท่านใช้ภาษายกย่อง<br>ง. ท่านพูดได้น่าประทับใจ                                                                                     |            |   |    |
| มีความตระหนักรู้ถึงประโยชน์และโทษของโซเชียลเน็ตเวิร์ก              | 9. เลขานุการ เล่นเฟสบุ๊กในขณะที่ทำงานก่อให้เกิดผลเสียในเรื่องใดมากที่สุด<br>ก. เปลืองเงินเดิมเวลาอินเทอร์เน็ต<br>ข. ทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร<br>ค. เรื่องส่วนตัวของเราถูกเผยในที่สาธารณะ<br>ง. เสียภาพลักษณ์                                                                             |            |   |    |

\*หมายเหตุ การประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบและแบบฝึกหัดยกตัวอย่างเพียง 9

วัตถุประสงค์



| รายการ                                                      | ดีมาก |   | ดี |   | ปานกลาง |   | พอใช้ |   | ควรปรับปรุง |   | NA |
|-------------------------------------------------------------|-------|---|----|---|---------|---|-------|---|-------------|---|----|
|                                                             | 10    | 9 | 8  | 7 | 6       | 5 | 4     | 3 | 2           | 1 |    |
| 3. การจัดการบทเรียน                                         |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.1 การนำเสนอชื่อเรื่องหลักของบทเรียน                       |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.2 การนำเสนอชื่อเรื่องย่อยของบทเรียน                       |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.3 วิธีการโต้ตอบบทเรียน โดยภาพรวม                          |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.4 ความเหมาะสมของการออกแบบขั้นตอนการเรียนรู้ตั้งแต่ต้นจนจบ |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.5 ความเหมาะสมของการจัดการข้อมูลผู้เรียนและผู้สอน          |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.6 ความเหมาะสมของการสรุปเนื้อหาบทเรียน                     |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.7 ความน่าสนใจชวนให้ติดตามบทเรียน                          |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |
| 3.8 ความเหมาะสมของการจัดการบทเรียน โดยภาพรวม                |       |   |    |   |         |   |       |   |             |   |    |

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้ประเมิน  
วันที่...../...../.....

ผลการประเมินคุณภาพที่ <http://www.sumalee.net>

บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

| คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         |         |          |             |       |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|-------------|-------|
| ข้อคำถาม                        | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 | รวมคะแนน | คะแนนเฉลี่ย | เกณฑ์ |
| 1.1                             | 7       | 8       | 7       | 8       | 7       | 37       | 7.4         | ดี    |
| 1.2                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 1.3                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 1.4                             | 7       | 7       | 7       | 8       | 8       | 37       | 7.4         | ดี    |
| 1.5                             | 9       | 9       | 9       | 9       | 9       | 45       | 9           | ดีมาก |
| 1.6                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 2.1                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 2.2                             | 9       | 9       | 9       | 9       | 9       | 45       | 9           | ดี    |
| 2.3                             | 7       | 7       | 7       | 7       | 7       | 35       | 7           | ดี    |
| 2.4                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 2.5                             | 7       | 8       | 8       | 8       | 7       | 38       | 7.6         | ดี    |
| 2.6                             | 9       | 9       | 9       | 9       | 9       | 45       | 9           | ดีมาก |
| 2.7                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 2.8                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 2.9                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.1                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.2                             | 7       | 8       | 7       | 8       | 7       | 37       | 7.4         | ดี    |
| 3.3                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.4                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.5                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.6                             | 7       | 7       | 7       | 7       | 7       | 35       | 7           | ดี    |
| 3.7                             | 8       | 8       | 8       | 8       | 8       | 40       | 8           | ดี    |
| 3.8                             | 9       | 9       | 9       | 9       | 9       | 45       | 9           | ดี    |



ตารางแสดงรายละเอียดการหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม

| ลำดับ | คะแนนแบบฝึกหัด<br>(90 คะแนน) | $\bar{E}_a$ | คะแนนสอบหลังเรียน<br>(100 คะแนน) | $\bar{E}_b$ |
|-------|------------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|
| 1     | 78                           | 0.87        | 90                               | 0.9         |
| 2     | 78                           | 0.87        | 90                               | 0.9         |
| 3     | 81                           | 0.90        | 90                               | 0.9         |
| 4     | 83                           | 0.92        | 90                               | 0.9         |
| 5     | 80                           | 0.89        | 90                               | 0.9         |
| 6     | 83                           | 0.92        | 93                               | 0.93        |
| 7     | 83                           | 0.92        | 91                               | 0.91        |
| 8     | 83                           | 0.92        | 92                               | 0.92        |
| 9     | 83                           | 0.92        | 93                               | 0.93        |
| 10    | 72                           | 0.80        | 95                               | 0.95        |
| 11    | 83                           | 0.92        | 95                               | 0.95        |
| 12    | 83                           | 0.92        | 94                               | 0.94        |
| 13    | 81                           | 0.90        | 96                               | 0.96        |
| 14    | 83                           | 0.92        | 92                               | 0.92        |
| 15    | 79                           | 0.88        | 94                               | 0.94        |
| 16    | 70                           | 0.78        | 90                               | 0.9         |
| 17    | 71                           | 0.79        | 90                               | 0.9         |
| 18    | 74                           | 0.82        | 90                               | 0.9         |
| 19    | 72                           | 0.80        | 91                               | 0.91        |
| 20    | 73                           | 0.81        | 80                               | 0.8         |

| ลำดับ | คะแนนแบบฝึกหัด<br>(90 คะแนน) | $\bar{E}_a$ | คะแนนสอบหลังเรียน<br>(100 คะแนน) | $\bar{E}_b$ |
|-------|------------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|
| 21    | 75                           | 0.83        | 92                               | 0.92        |
| 22    | 71                           | 0.79        | 93                               | 0.93        |
| 23    | 75                           | 0.83        | 90                               | 0.9         |
| 24    | 72                           | 0.80        | 90                               | 0.9         |
| 25    | 73                           | 0.81        | 90                               | 0.9         |
| 26    | 75                           | 0.83        | 90                               | 0.9         |
| 27    | 71                           | 0.79        | 91                               | 0.91        |
| 28    | 84                           | 0.93        | 90                               | 0.9         |
| 29    | 75                           | 0.83        | 90                               | 0.9         |
| 30    | 75                           | 0.83        | 92                               | 0.92        |
| 31    | 70                           | 0.78        | 95                               | 0.95        |
| 32    | 83                           | 0.92        | 94                               | 0.94        |
| 33    | 83                           | 0.92        | 92                               | 0.92        |
| 34    | 75                           | 0.83        | 93                               | 0.93        |
| 35    | 83                           | 0.92        | 93                               | 0.93        |
| 36    | 88                           | 0.98        | 93                               | 0.93        |
| 37    | 79                           | 0.88        | 90                               | 0.9         |
| 38    | 81                           | 0.90        | 90                               | 0.9         |
| 39    | 77                           | 0.86        | 91                               | 0.91        |
|       |                              | 33.76       |                                  | 35.65       |
|       |                              | 0.87        |                                  | 0.91        |

การหาประสิทธิภาพสื่อจากสูตร

$E - CAI = \frac{\bar{E}_a + \bar{E}_b}{2} \times 100 = 88.98$



## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ : นางสาวลี นิกรแสน  
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ  
 สาขาวิชา : เทคโนโลยีเทคนิคศึกษา

## ประวัติ

วัน/เดือน/ปี เกิด 7 มกราคม 2503  
 ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร  
 ที่อยู่ 71/314 หมู่ 4 หมู่บ้านเมืองเอก ถนนวิภาวดีรังสิต ต. หลักหก อ. เมือง  
 จ. ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12000  
 โทรศัพท์ 08-15731961  
 อีเมล sumalee.n@hotmail.com  
 ประวัติการศึกษา  
 ปี พ.ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยกรรม  
 จาก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนาถ จ.กรุงเทพมหานคร  
 ปี พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาเลขานุการ  
 จาก วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ จ.กรุงเทพมหานคร  
 ปี พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ (เลขานุการ, ชวเลขไทย)  
 คณะบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี จ.ปทุมธานี  
 พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับครุศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี  
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
 พระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร

## ประวัติการทำงาน

ปี พ.ศ. 2524 เป็นอาสาสมัครศึกษาปัญหาการไถ่เรือสตั้มคลองเคย  
 ปี พ.ศ. 2528 เป็นอาจารย์อัตราจ้างช่วยงานบุคลากรและงานการสอนสาขาธุรกิจ  
 โรงเรียนนนทรีวิทยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร  
 ปี พ.ศ. 2528 เป็นอาจารย์ประจำคณะวิชาบริหารธุรกิจ โรงเรียนเทคนิควิมล  
 ประชาชื่น ตั้งอยู่ที่ถนนประชาชื่น จ.กรุงเทพมหานคร

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปี พ.ศ. 2529      | รับราชการ ตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 3 แผนกการเลขานุการ<br>คณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย จ.หนองคาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ปี พ.ศ. 2534      | ย้ายมาดำรงตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 4 คณะวิชาบริหารธุรกิจ<br>วิทยาลัยเทคนิคสระบุรี จ.สระบุรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ปี พ.ศ. 2540      | ย้ายมาดำรงตำแหน่ง อาจารย์ 2 ระดับ 7 แผนกการเลขานุการและ<br>การจัดการ คณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ปัจจุบัน          | รับราชการ ดำรงตำแหน่งครูชำนาญการ แผนกการเลขานุการและ<br>การจัดการ คณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| งานในหน้าที่      | 1. ด้านการสอนสาขางานเลขานุการและการจัดการ<br>วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี<br>2. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกเลขานุการและการจัดการ<br>วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี<br>3. หัวหน้างานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์<br>วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี<br>4. คณะกรรมการ Web Master ทำหน้าที่พัฒนาจัดการเว็บไซต์เพื่อ<br>เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล และบริหารจัดการระบบ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศของวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จ.ปทุมธานี |
| กิจกรรมทางวิชาชีพ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ปี พ.ศ. 2552      | เป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ปี พ.ศ. 2554      | ได้รับเชิญให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายวิชาการ (Sub Committee for<br>Education) สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย<br>เพื่อทำโครงการเผยแพร่และเพิ่มพูนความรู้ด้านเลขานุการจากผู้ประกอบ<br>อาชีพเลขานุการโดยตรง ไปสู่สถาบันการศึกษาของสำนักงาน<br>คณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ                                                                                                                                    |



