

รายการอ้างอิง

- กร สกาว. "การศึกษาระบบเปิดกับการศึกษาทางไกล" วารสารศึกษานอกโรงเรียน (มิถุนายน-กรกฎาคม 2527) : 56-60.
- กาญจนา บุญญอาร์ักษ์. "การวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการสอนทางไกลของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- กองกฎหมาย และระเบียบ. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ. 2535.
- จินตนา บิลมาศ และคณะ. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมทางไกล. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2532.
- _____ . การประเมินผลการพัฒนาสื่อการฝึกอบรมทางไกล. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2534
- จันทร์ฉาย เตมิษาคาร. การสอนรายบุคคล. ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัย, 2529.
- ชมนาด พงศ์นนรัตน์. การสร้างชุดฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. 2527
- _____ . การสร้างชุดการเรียนด้วยตนเอง. ชุดฝึกอบรม เล่มที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ., 2531.
- ชมพันธ์ุ กุญชร ณ อุษงษา. หน่วยการเรียนการสอน เอกสารประกอบการเรียนวิชาทฤษฎีและการปฏิบัติการหลักสูตร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน , 2525.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ "การปรับปรุงการสอนในระดับมหาวิทยาลัยด้วยระบบสื่อการสอน".

ศรีนครินทร์วิโรฒ, 2518.

. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาเทคโนโลยี และสื่อการศึกษา. มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2520.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์, สมเชาว์ เนตรประเสริฐ, สุกดา เงินสกุล. ระบบสื่อการสอน.

กรุงเทพ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

เชียรศรี วิวิธศิริ. การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกโรงเรียน : เทคโนโลยีการศึกษา.

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ
ประสานมิตร, 2530.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ เทคโนโลยีทางการศึกษาหลักการและแนวปฏิบัติ. คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาสารคาม,
2526.

ทองอินทร์ วงศ์ไธธร. "การสอนแบบรายบุคคล" คู่มืออาจารย์ด้านการเรียนการสอน

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

ทวี กองศรีมา. "การสร้างบทเรียนโมดูล เพื่อสอนวิชาอุตสาหกรรมศิลป์ สำหรับนักศึกษาครู."

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

ทวีป อภิลิทธิ. การศึกษาทางไกล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2528.

นภาพร สิงห์ทัด. "การพัฒนาชุดการสอนรายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพทางการวิจัย

สำหรับครู และบุคลากรทางการศึกษาประจำการ". วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

นฤมล ตันธสุรเศรษฐ์. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาและการใช้สื่อการศึกษานอกระบบ

หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2534.

บุญเลิศ ไพรินทร์, เฉลิม ศรีผดุง, ลักษณะ หมั่นจักร์ และนิไลพรรณ นันธอารยะ.

รายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับราชการ
ไทย. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2530.

- ประนอม โอทกานนท์. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพที่จำเป็นสำหรับ
พยาบาลในการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- นันทน์ภา เงินทอง. "การสร้างชุดการสอนทางไกลวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สำหรับมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย, 2522.
- ไพฑูรย์ สิ้นลารัตน์. "การเขียนตำราและบทความทางวิชาการ" ในเอกสารประกอบการ
สัมมนาทางวิชาการเรื่อง การเขียนและการจัดพิมพ์ตำรา. ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย, 2526.
- ระเบียบ ชูสอน. "การทดลองเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะคิดในวิชาที่เรียน
และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระหว่างนักเรียนที่สอนโดยวิธีเรียนเพื่อรอบรู้ ในวิชา
คณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- รัตนา พุ่มไพศาล. วิธีสอนสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย, 2531.
- รัฐจวน เพียรสม. "ความคิดเห็นของคณะกรรมการกลุ่มผลิตและผู้ร่วมผลิตชุดวิชาที่มีต่อรูปแบบ
ของเอกสารการสอนชุดวิชา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช" วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ลักขณา นานิชคุผล. "การติดตามผลการดำเนินการฝึกอบรม โดยวิธีสอนทางไกลหลักสูตร
ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ สำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ในส่วนภูมิภาค"
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- วิจิตร ศรีสอ้าน. การศึกษาทางไกล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. ชุดฝึกอบรม : การสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2531.

- วิชัย วงษ์ใหญ่. "การพัฒนาข้าราชการอย่างทั่วถึง : ญุญแจสู่ความสำเร็จ" พัฒนาก้าวไกล
กระจายทั่วถึง. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน
ก.พ., 2534.
- วัณณะ จุฑะวิภาต. "การสร้างชุดการเรียนรู้แบบเสด็จรายบุคคล วิชาวัสดุและการออกแบบ
สำหรับนิสิต แผนศิลปศึกษา" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2518.
- วิบูลย์ ชุเลิศิยษวงค์ และสิบวงค์ พัฒนางกูร. "หนึ่งทศวรรษกับสถาบันพัฒนาข้าราชการ-
พลเรือน" ย้อนอดีตเพื่อขีดเส้นอนาคต : การพัฒนาข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร
: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2533.
- ศิริวรรณ ศิริอารยา. "การฝึกอบรมทางไกล ก้าวใหม่ที่ควรมอง." ทิศทางและอนาคตการ
พัฒนาบุคคลเพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการ-
พลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2532.
- ศิริพรรณ สายหงษ์ และสมประสงค์ วิทยเกษรติ. การพัฒนาและการใช้สื่อการศึกษาอกระบบ
เอกสารการสอนชุดวิชา. หน่วยที่ 9-15 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2534.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. หนังสือแนะนำสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป.
- สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร รัฐสีมาคุณากรปิยชาติ สยามบรมราชกุมารี.
"การพัฒนาวัตกรรมการเสริมทักษะการเรียนการสอนภาษาไทยสำหรับนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย." วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2529.
- สมโภชน์ นพคุณ, จินตนา บิลมาศ. "การพัฒนาข้าราชการให้ทั่วถึง : รูปบบและกลไกที่น่า
จับตามอง." หนังสือที่ระลึกประจำปีสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ฉบับที่ 8.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ หจก. บางกอกสาสน์จำกัด, 2534.



- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. "การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเกี่ยวกับการ
ประเมินโครงการของบุคลากรของศูนย์การศึกษาภาคและศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน
จังหวัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2529.
- สวิตา ออบสุวรรณ. "การศึกษาเปรียบเทียบความสนใจในวิชาคณิตศาสตร์และแรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์อันเป็นผลจากการสอนวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่สอนโดยวิธีเรียน
เพื่อรอบรู้ระดับต่าง ๆ กับการสอนโดยวิธีไม่ใช้วิธีเรียนเพื่อรอบรู้." วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. ทฤษฎีการวัดและการประเมินผลการศึกษา. สำนักทดสอบทางการศึกษา
และจิตวิทยา มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- อุทมพร จามรมาน. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์พันธ์, 2532.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, R.M. "Self Instruction as a Method of Preparing Elementary
Schools Social Studies Teacher Trainees to Apply and Inductive
Teaching Model." Dissertation Abstracts International.
- Holmberg, Borje. Status and Trends of Distance Education. New York :
Nichols Publishing Company < 1981.
- Houston, W.Robert and others. Development Instructional Modules.
Texas, College of Education, University of Texas. 1972.
- Scottish Education Department. Distance No. Objective Examples of
Open Learning in Secotland. Edinburgh. her Majesty's
Stationery office, 1982.

Shorter, G.S. "Effect of a Supervised Occupational Experience Instructional Package on Vocational Agriculture Student Economic Involvement in Agriculture." Dissertation Abstracts International. 1982.

Singarella, T.A. "The Study of two Forms of Mediated Instruction." Dissertation Abstracts International. 1982

Paul Saettler, Change and Innovation in Elementary and Secondary Organization. New York : Holt Rinehart and Winston, 1971



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเพื่อใช้หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบใช้สูตร
คูเตอร์ ริชาร์ดสัน K R-20

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum PQ}{S_t^2} \right)$$

r_{tt} = ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K = จำนวนคำถามในแบบทดสอบ

P = สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ = $\frac{\text{จำนวนคนทำถูก}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}}$

Q = สัดส่วนของคนทำผิดในแต่ละข้อ = 1 - P

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติเพื่อใช้หาค่าความแปรปรวน คำนวณจากสูตรเฟอร์กูสัน (Ferguson)

$$S_t^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

3. สถิติเพื่อใช้หาค่าร้อยละ ใช้สูตรหาค่า E_1 และ E_2

$$3.1 \quad E_1 = \frac{X}{A} \times 100$$

E_1 = คะแนนรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละที่ผู้เรียนทำแบบทดสอบท้าย
หน่วยการเรียนรู้ได้ถูกต้อง

X = คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบท้ายหน่วยการเรียนรู้

A = คะแนนเต็มของแบบทดสอบท้ายหน่วยการเรียนรู้

$$3.2 \quad E_2 = \frac{X}{B} \times 100$$

E_2 = คะแนนรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละที่ผู้เรียนทำแบบทดสอบ
หลังการเรียนรู้ชุดฝึกอบรมได้ถูกต้อง

X = คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังการเรียนรู้ชุดฝึกอบรม

B = คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังการเรียนรู้ชุดฝึกอบรม

4. สถิติเพื่อใช้หาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด ใช้สูตรของเฟอร์กูสัน (Ferguson)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

\bar{X} = คะแนนเฉลี่ย

ΣX = ผลรวมของคะแนนในกลุ่ม

N = จำนวนผู้เรียน

5. สถิติเพื่อใช้หาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังเรียน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{s_d^2 / n}}$$

\bar{x}_1 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบก่อนเรียน

\bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบหลังเรียน

D = ผลต่างระหว่างข้อมูลทั้งคู่

s_d^2 = ความแปรปรวนของ D

6. สถิติเพื่อใช้หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

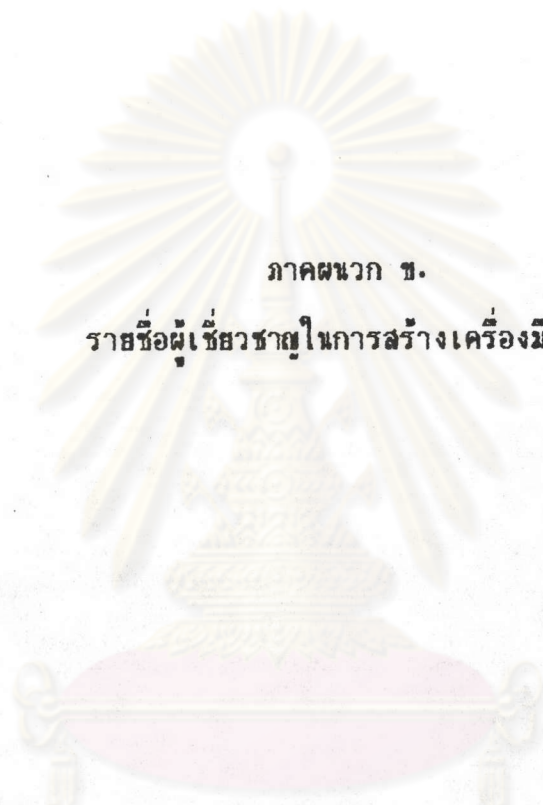
$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum X^2}{N} - \left(\frac{\sum X}{N}\right)^2}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

($\sum X$) = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด



ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ชุดฝึกอบรมทางไกล
หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานราชการ

ชุดวิชาที่

2

ศิลปะการให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
สำนักงาน ก.พ.



ชุดฝึกอบรมทางไกล
หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ

ชุดวิชาที่

2

ศิลปะการให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมช

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
สำนักงาน กพ

คำนำของผู้เขียน

ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง "ศิลปะการให้บริการ" นี้ เป็นชุดฝึกอบรมชุดวิชาที่ 2 ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ โครงการฝึกอบรมทางไกล ซึ่งดำเนินการโดย สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการที่ปฏิบัติงาน อยู่ในส่วนราชการต่าง ๆ ได้มีเอกสารสำหรับใช้เป็นคู่มือและศึกษาตามความพร้อมของตนเอง และเพื่อให้เป็นแนวคิดพื้นฐานที่จะนำไปสู่การให้บริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างประชาชนกับข้าราชการ และระหว่างข้าราชการกับข้าราชการเอง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งจะอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นกับประชาชน และประเทศชาติ โดยสอดคล้องกับความต้องการ ในหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นสำคัญ

ผู้เขียน ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนในการให้คำปรึกษาชี้แนะ ให้ข้อมูลและจัดพิมพ์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รศ.ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ ผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการฝึกอบรมทางไกล, คุณจินตนา เบลมาศ ผู้อำนวยการโครงการฝึกอบรมทางไกลและอบรมพิเศษ, คุณประสิทธิ์ โชติกวนิชย์ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการพัฒนาข้าราชการ, คุณอารีย์ สวัสดิ์สาลี และคุณทวีป จิตรทาน สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องศิลปะการให้บริการนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ และสำหรับข้าราชการทั่วไป อันจะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของราชการโดยส่วนรวม

MAR Green.

(นางสาวพจนีย์ ช่วยทอง)

1 มิถุนายน 2536

สารบัญ

กลุ่มเป้าหมาย	ก
รายละเอียดวิชา	ข
วิธีการศึกษา	ค
แบบประเมินผลก่อนการศึกษา	ง
บทนำ ศิลปะการให้บริการ	1
หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปของการให้บริการ	3
1.1 ความหมายของการให้บริการ	8
1.2 ความสำคัญของการให้บริการ	11
1.3 ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ	19
1.4 ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ	27
สรุป	33
แบบทดสอบ	34
หน่วยที่ 2 มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ	39
2.1 การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์	43
- ความต้องการของมนุษย์	44
- ความแตกต่างของมนุษย์	50
- ธรรมชาติของมนุษย์	53
2.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	57
สรุป	64
แบบทดสอบ	65

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 3 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ 69

3.1 องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร 73

3.2 เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร 79

3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ 89

สรุป 101

แบบทดสอบ 102

หน่วยที่ 4 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 105

4.1 ศิลปะในการให้บริการ 109

4.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 116

สรุป 125

แบบทดสอบ 126

บทสรุป 129

แบบประเมินผลหลังการศึกษา 131

หนังสืออ้างอิง 137

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 1-3
 จากส่วนราชการต่าง ๆ ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
 ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการให้บริการประชาชน ●



ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายละเอียดวิชา



จุดประสงค์ของวิชา ●

เพื่อให้ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลสามารถ

1. อธิบายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ มนุษยพฤติกรรม ในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง
2. กำหนดแนวทางในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. นำศิลปะการให้บริการไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเองและในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการได้

เนื้อหาวิชา ●

หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

- 1.1 ความหมายของการให้บริการ
- 1.2 ความสำคัญของการให้บริการ
- 1.3 ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ
- 1.4 ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

หน่วยที่ 2 มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ

- 2.1 การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์
- 2.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

หน่วยที่ 3 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

- 3.1 องค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสาร
- 3.2 เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร
- 3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

หน่วยที่ 4 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

- 4.1 เทคนิคการให้บริการ
- 4.2 ลักษณะของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษา

การศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ●

1. ให้ผู้ศึกษาทำแบบประเมินผลก่อนการศึกษา เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ เกี่ยวกับเรื่องศิลปะการให้บริการ
2. ให้ผู้ศึกษา ศึกษาเนื้อหา ศิลปะการให้บริการจากเอกสารฉบับนี้ แล้วทำกิจกรรม ตอบคำถามและทำแบบฝึกหัดอย่างต่อเนื่องตามลำดับ
3. ให้ผู้ศึกษาทำแบบประเมินผลหลังการศึกษา เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติภายหลังการศึกษาศูฝึกอบรมนี้

การทำกิจกรรม ●

1. ศึกษาโดยการอ่าน และทำความเข้าใจเรื่องศิลปะการให้บริการจากชุดฝึกอบรมทางไกลนี้
2. ตอบคำถามขณะศึกษาในแต่ละหัวข้อ
3. ทำแบบฝึกหัดเมื่อศึกษาจบแต่ละหน่วย

ระยะเวลาในการศึกษา ●

ใช้เวลาในการศึกษาประมาณ 1 สัปดาห์

การประเมินผลการศึกษา ●

ให้ผู้ศึกษาทำแบบประเมินผลก่อนและหลังการศึกษาศูฝึกอบรมทางไกล เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ภายหลังจากศึกษาศูฝึกอบรมนี้แล้ว



แบบประเมินผลก่อนการศึกษา

กรุณาทำแบบประเมินผลก่อนลงมือ
ศึกษานะคะ เพราะจะทำให้ทราบว่า เรามี
ความรู้เดิมอยู่เท่าไร และเรามีความรู้
ความเข้าใจเพิ่มขึ้นมากน้อยแค่ไหน ภายหลังจาก
จากการศึกษาชุดวิชานี้ค่ะ



คำชี้แจง ก่อนที่จะเริ่มต้นศึกษาชุดฝึกอบรมนี้ ขอให้ผู้ศึกษาทำ
แบบประเมินผลก่อนการศึกษา เพื่อจะได้ประเมินว่า ผู้ศึกษามีความรู้
ความเข้าใจ และทัศนคติ เรื่อง ศิลปะการให้บริการอยู่แล้วมากน้อยเพียงใด

ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่า ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว
แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

1. "การให้บริการ" ในความหมายของข้าราชการ หมายถึง
 1. การทำให้ผู้มาติดต่อชื่นชม
 2. การทำหน้าที่เพื่อมุ่งหวังผลกำไร
 3. การปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการ
ให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ
 4. การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นระหว่างกัน
2. "การให้บริการ" ที่ทำให้ผู้ติดต่อมีความประทับใจ หมายถึง
 1. การให้บริการโดยยึดหลักความพอใจของผู้ให้
 2. การให้บริการที่คำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก
 3. การให้บริการที่คำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงานเป็นหลัก
 4. การให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว
3. ในระบบราชการการให้บริการมีความสำคัญ เพราะ
 1. ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมายโดยสะดวกรวดเร็ว
 2. ช่วยทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี
 3. เป็นหน้าที่และหัวใจของข้าราชการ
 4. ช่วยขจัดปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงาน

4. ประโยชน์ของการให้บริการ คือ

1. ช่วยให้เกิดความสามัคคี
2. ช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรให้แก่ผู้รับบริการ
3. ช่วยขจัดปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการ
4. ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

5. "ข้าราชการยุคใหม่" ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ใช้อำนาจมาเป็นผู้ให้บริการ เนื่องจาก

1. เป็นการสร้างภาพพจน์ให้กับหน่วยงาน
2. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. ประชาชนมีความรู้มากขึ้น
4. เป็นความต้องการของคณะกรรมการ

6. การปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการเป็นหน้าที่ของ

1. กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ
2. องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัด
3. องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
4. ข้าราชการทุกคน

7. "ผู้ให้บริการ" ควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติพื้นฐานดังนี้ คือ

1. เป็นผู้มีความอดทนต่อความลำบาก
2. เป็นผู้มีความภูมิใจในอาชีพของตน
3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรอบรู้ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน
4. เป็นผู้มีความเที่ยงธรรม

8. ท่านคิดว่า "การทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม" เป็นการทำงานที่
ที่ขาดคุณสมบัติในข้อใด

1. ขาดความรอบรู้
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดมนุษยสัมพันธ์
4. ข้อ 1 และ ข้อ 3

9. "ถ้าหากไม่จำเป็นฉันจะไม่ไปติดต่อกับราชการเป็นอันขาด เพราะข้าราชการมักจะขู่ตะคอกผู้มาติดต่อและชอบวางท่า" คำกล่าวนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของคนในข้อใด

1. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง
2. ความต้องการทางร่างกาย
3. ความต้องการทางสังคม และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

10. ภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางจิตใจต่อผู้มาติดต่อรับบริการของผู้ให้บริการ คือ

1. การให้บริการที่มีขั้นตอนกฎเกณฑ์มากมาย
2. การให้บริการที่ต้องมีค่าตอบแทน
3. การให้บริการที่ต้องออกทรอ
4. การให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี



11. การทำหน้าที่ติดต่อให้บริการย่อมทำให้ท่านได้พบกับพฤติกรรมของมนุษย์ลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้ท่านต้องขี้ใจบ้าง ท่านทราบไหมว่า เหตุใดที่ทำให้เขาเหล่านั้นมีพฤติกรรมเช่นนั้น

1. พันธกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. พันธกรรม
3. สิ่งแวดล้อม
4. การศึกษาและอาชีพ

12. "ความต้องการประการหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนมีเหมือนกันและความต้องการนั้นก็เริ่มต้นของการให้บริการที่ดี" ท่านทราบไหมว่า ความต้องการนั้นหมายถึงอะไร

1. การให้คำแนะนำที่ดี
2. การยิ้มแย้มแจ่มใส
3. การกล่าวคำขอบคุณ
4. การกล่าวคำขอโทษ

13. องค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ คือ

1. ถ้อยคำ น้ำเสียง ท่าทาง
2. ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผน และการติดตามประเมินผล
4. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผน

14. สาเหตุที่กล่าวถึงต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการให้บริการของผู้ให้บริการ

1. มีความเชื่อมั่นในตนเองมาก จนไม่ศึกษาข้อมูลอื่นเพิ่มเติม
2. มีทัศนคติที่ดีต่องาน และผู้รับบริการ
3. มีความรอบรู้ในงานไม่เพียงพอ
4. ไม่มีการวางแผนในการเตรียมให้บริการ

15. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

1. ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ผูกพันหาการพูดไว้ให้มากที่สุด
2. การติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบทางการเพื่อให้เกียรติผู้มารับบริการ
3. คำนึงถึง กาลเทศะ สถานที่ บุคคล
4. ไม่ควรหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ

16. บุคลิกภาพแบบใดที่สะท้อนถึงความล้มเหลวของผู้ให้บริการ

1. โกรธ จุนเจียวง่าย เมื่อเหนื่อยหรือเมื่อทำงาน
2. ไม่มองข้าม กระตือรือร้นอยู่เสมอ
3. ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าแสวงหาประโยชน์ส่วนตน
4. เป็นคนพูดจาอยู่กับร่องรอย น่าเลื่อมใส เชื่อถือได้

17. ศิลปะในการให้บริการ คือ

1. การมีอัธยาศัยที่อ่อนน้อม
2. การใช้เทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความสุขและประสบความสำเร็จในงาน
3. การใช้เทคนิคในการให้บริการในส่วนเฉพาะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
4. การทำอะไรให้แก่ผู้อื่นโดยคำนึงถึงผลตอบแทนอยู่เสมอ

กระดาษคำตอบการประเมินผล

ก่อนการศึกษา หลังการศึกษา

ชื่อ.....
ส่วนราชการ.....
วิชา ศิลปะการให้บริการ

18. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ เพราะ
1. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มุ่งรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน
 2. ได้รับบริการที่มีการติดต่อเป็นแบบทางการ
 3. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่ยึดกฎเกณฑ์อย่างจริงจัง
 4. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ สุภาพอ่อนน้อม และมีความสามารถรอบรู้
19. ธรรมชาติของคนต่อไปนี้ ข้อใดเป็นข้อที่ถูกต้องที่สุด
1. ชอบเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว
 2. ชอบเอาใจผู้อื่นมากกว่าตนเอง
 3. ชอบที่จะเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้
 4. ชอบที่จะเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ
20. คุณสมบัติต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
1. เป็นผู้ที่มีความภูมิใจในหน้าที่และอาชีพของตน
 2. เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน
 3. เป็นผู้ที่มีพรสวรรค์ในการให้บริการมาแต่กำเนิด ไม่จำเป็นต้องแสวงหาความรู้จากที่ใด
 4. เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

1)	1	2	3	4		11)	1	2	3	4
2)	1	2	3	4		12)	1	2	3	4
3)	1	2	3	4		13)	1	2	3	4
4)	1	2	3	4		14)	1	2	3	4
5)	1	2	3	4		15)	1	2	3	4
6)	1	2	3	4		16)	1	2	3	4
7)	1	2	3	4		17)	1	2	3	4
8)	1	2	3	4		18)	1	2	3	4
9)	1	2	3	4		19)	1	2	3	4
10)	1	2	3	4		20)	1	2	3	4



บทนำ



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

● ในการดำเนินงานของรัฐ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จ ได้แก่ "ข้าราชการ" ข้าราชการทั้งหลายถึงแม้ว่าจะจะเป็นบุคคลของรัฐ แต่ในทางปฏิบัติแล้วข้าราชการก็คือผู้ที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ และอาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อดี ความศรัทธา และการยอมรับของประชาชน ที่มีต่อรัฐบาลนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายที่เลิศเพียงใด หากข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่มีคุณภาพแล้ว นโยบายนั้นก็ไม้อาจสัมฤทธิ์ผลได้ ความเคียดแค้นก็จะเกิดขึ้นกับประชาชนตามมาเพราะไม่ได้รับการปฏิบัติงานให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เป็นผลสะท้อนไปถึงความมั่นคงของข้าราชการและรัฐบาลเองในที่สุด



เพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ นอกจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงาน
ในหน้าที่แล้ว ข้าราชการควรจะต้องเป็นผู้มี
ความรู้ ความเข้าใจเรื่องศิลปะการให้บริการ
ด้วยนะคะ

"เรื่องศิลปะการให้บริการ" มีขอบเขต
เนื้อหาวิชาที่ผู้เรียนควรศึกษาและทำความเข้าใจ
ดังนี้

- 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2. มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ
- 3. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ
- 4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ขอเชิญศึกษารายละเอียดได้ในลำดับต่อไปค่ะ

หน่วยที่ 1

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

- จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ
 1. ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้บริการ ได้ถูกต้อง
 2. สรุปความสำคัญของการให้บริการ ได้
 3. บอกลักษณะบทบาทของผู้ให้บริการที่ ได้ถูกต้อง
 4. บอกปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ ได้ถูกต้อง
- เนื้อหา
 - 1.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 1.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 1.3 ผู้ที่รับบทบาทในการให้บริการ
 - 1.4 ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

● จุดประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

1. ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้บริการ ได้ถูกต้อง
2. สรุปความสำคัญของการให้บริการ ได้
3. บอกลักษณะบทบาทของผู้ให้บริการที่ ได้ถูกต้อง
4. บอกปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ ได้ถูกต้อง

● เนื้อหา

- 1.1 ความหมายของการให้บริการ
- 1.2 ความสำคัญของการให้บริการ
- 1.3 ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ
- 1.4 ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

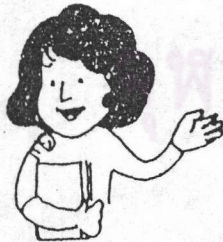
ความน่า

ในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดีแล้ว ยังจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องศิลปะการให้บริการด้วย

ในที่นี้เราจะมาคุยกันถึงเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งมีประเด็นเนื้อหาที่สำคัญ ดังนี้

1. ความหมายของการให้บริการ
2. ความสำคัญของการให้บริการ
3. ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ
4. ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

รายละเอียดต่าง ๆ ขอเชิญท่าน
ติดตามได้ดังนี้ค่ะ



ความหมายและความสำคัญของการให้บริการ

เติบโตต่อไปภายภาคหน้า...
ขอให้ได้รับราชการ ทำงาน
เป็นเจ้าของนายคน คุณคิดว่า
ยังเป็นค่ากล้าที่ใช่ได้ไหม?



พ.ศ.นี้ เศรษฐกิจ สังคมไทยเรา
เปลี่ยนไปแล้วนะครับ ผมคิดว่า
การเป็นเจ้าของนายคน คงไม่ใช่
เรื่องง่ายแล้วละ



แต่ฉันคิดว่า การเป็นเจ้าของคน-
นายคน ยังเป็นคำพูดที่ใช่ได้เสมอ
เพราะแท้ที่จริงการเป็นเจ้าของคน-
นายคนคำนี้ หมายถึง การรู้จัก
ทำตัวให้เป็นที่ยอมรับ เป็นที่
ประทับใจของคนอื่นได้ต่างหากละ
และเมื่อนั้นเราจะให้เขาทำอะไร
คิดอย่างไรกับเราก็ได้ ใช่ไหม

อิม... เห็นท่าจะจริง ทำไมเรา
ถึงคิดแต่การเป็นผู้มีอำนาจสั่งการ
แต่ว่ามันยากนะครับ การเข้าไป
อยู่ในใจคนนะ



ไม่ยากหรอก หากวิธี
ว่าแต่ว่าคุณเคยได้อินคาถาลอน
บทหนึ่งของท่านสุนทรภู่ที่ว่า
... แม้นประสงคฺสิงคฺใดในปรุพิ
เอาไมตรีแลกได้ดังใจจง...
บ้างไหม

จะให้พูดชัด ๆ ก็คือการรู้จักเป็น
ผู้ให้นะ สำหรับเรื่องให้นี้
ท่านปัญญานันทภิกขุ ก็ยังได้กล่าว
ว่า ถ้าจะให้มันก็ยิ่งได้ และสำหรับ
ราชการ การให้นั่นก็คือ การให้
บริการไงคะ

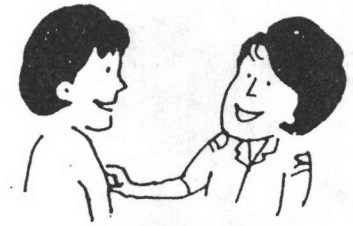


ศูนย์วิทยทรัพยากร
ศาลากลางกรมมหาวิทยาลัย

ตอนนี้คุณคงซักอยากรจะเป็น
ข้าราชการที่เป็นเจ้าคนนายคน
ตัวจริงแล้วใช่ไหม เชิญติดตาม
นะคะ เพราะเรื่องการให้บริการ
นั้นมีรายละเอียดที่จะต้องศึกษา
อีกค่ะ



สำหรับเราในฐานะที่เป็น
ข้าราชการผู้มีหน้าที่ให้บริการ ผู้มีหน้าที่
รักษาและส่งเสริมผลประโยชน์ของ
ประชาชน ด้วยลักษณะของความเป็นมิตร
เพื่อมุ่งจะอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นกับ
ประชาชนและประเทศชาติ



1.1 ความหมายของการให้บริการ

เมื่อเราพูดถึงการให้บริการ
เรามักจะนึกถึงอะไรคะ

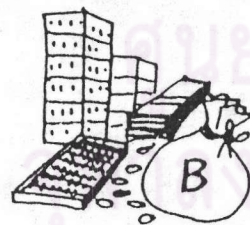
- การให้บริการทุกระดับประทับใจ
- การทำให้คนอื่นชอบ
- การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ
- การทำให้ผู้ใช้เราประทับใจ
- การให้ความสุขแก่ผู้ใช้บริการ



เรานึกถึงความหมายของการให้
บริการไว้อย่างไรคะ โปรดแสดงแนวคิด
โดยสรุปสั้น ๆ ของเรากูบ้างซิคะ

การให้บริการ หมายถึง _____

ใช่ค่ะ คำตอบทั้งหมดดูเหมือนจะ
เป็นคำตอบที่เรามักคุ้นเคยได้ยินได้ฟังกัน
อยู่เสมอ โดยเฉพาะในองค์กรการธุรกิจที่
มุ่งหวังผลกำไรเป็นวัตถุประสงค์หลัก



- เมื่อเสร็จแล้วลองไปคูแนวคิดอีกแนวคิด
หนึ่งในหน้าถัดไปนะคะ

● เจลย

เราคงจะเห็นได้ว่า โดยแท้จริง
การให้บริการ หมายถึงการดำเนินงาน
ระหว่างบุคคล ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการ
ให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม
ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว
ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัย
เป็นพื้นฐาน โดยไม่กระทบ
กระเทือนต่อสิทธิผลประโยชน์
ของผู้อื่น อันจะเป็นผลต่อ
ความสงบเรียบร้อย
ศีลธรรมอันดีในสังคม
และประการที่สำคัญ
คือทำให้ผู้รับบริการ
มีความชื่นใจ



ขณะนี้เรามีความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายของการให้บริการ
ใกล้เคียงกันแล้วนะคะ ●



1.2 ความสำคัญของการให้บริการ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เรามักจะได้ยินได้ฟังกันอยู่เสมอและ
ว่าข้าราชการยังทำงานไม่เต็มที่ ไม่ตั้งใจทำงาน และกระทำตนเป็น
เจ้าขุนมูลนาย นอกจากนี้ระบบการทำงานก็ล้าสมัย ซึ่งก่อให้เกิดความ
เบื่อน่าายในหมู่ประชาชนและผู้มาติดต่อ จนมีคำกล่าวกันว่าถ้าไม่จำเป็น
จริง ๆ แล้ว จะไม่ติดต่อเกี่ยวข้องกับทางราชการเป็นอันขาด

เรื่องราวต่อไปนี้อาจจะทำให้เราเห็นถึงความสำคัญของการ
ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น เรื่องต่อไปนี้เกิดขึ้น ณ สำนักงานเขตแห่งหนึ่ง
เราลองมาดูไปพร้อม ๆ กันนะคะ

● เข้าวันเสาร์ ณ สำนักงานเขต

สวัสดิ์ตะ ดิฉันและลูกสาวจะมาขอทำบัตรประชาชนคะ คือ บัตร
ของดิฉันหมดอายุระหว่างอยู่ที่ต่างประเทศ เพราะไปรับราชการอยู่ที่นั่น
ส่วนของลูกสาวขณะที่ไปอายุยังไม่ถึงเกณฑ์ ดิฉันมีหลักฐานทั้งของ
ลูก ของดิฉันด้วยคะ



ครับ.. ผมตรวจแล้วหลักฐานของคุณ
ยังไม่พร้อมตามที่กำหนด แต่ถึงอย่างไร
คุณก็ต้องถูกสอบสวนด้วย และคุณ
ต้องมาวันทำงานคือวันจันทร์-วันศุกร์
เพราะว่าวันนี้เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนไม่มา

อุตสาหกรรมวันเสาร์ จะได้ไม่ต้องเสีย
เวลาหยุดงาน วันจันทร์ต้องมาอีกแล้ว
ความผิดอะไรร้ายแรงกันนะ ถึงกับ
ต้องสอบสวน

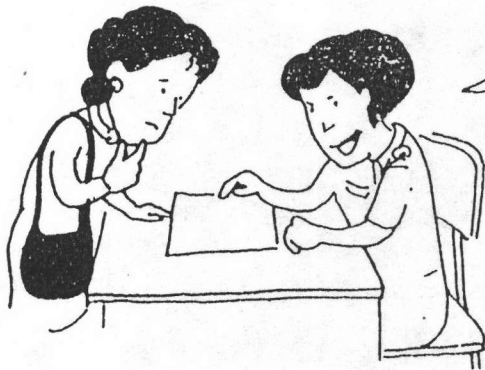


● วันจันทร์ .. ต่อมา ..

เดี่ยวไปลางานครึ่งวัน ทำธุระก็คง
เสร็จ... อ้อ! ต้องไปคัดสำเนา
สูติบัตรให้ลูกก่อน แล้วไปเอาใบ
สุทธิที่โรงเรียน แล้วถึงจะไปเขต
วันนี้คงได้เรื่องนะ



ที่สำนักงานเขต.. หลังจากยื่น
เอกสารจากโต๊ะนั้นเข้าโต๊ะนี้
จนถึงโต๊ะหนึ่ง



อ้าว! ชื่อของลูกคุณในสูติบัตร
ไม่ตรงกับใบใบสุทธินี้

สูติบัตรใบนี้เจ้าหน้าที่ของ
โรงพยาบาลกับเจ้าหน้าที่เขต
ทำให้ละคะ เมื่อครั้งที่ไป
คลอดที่โรงพยาบาลนั้น



ไม่ได้.. ไม่ได้ คุณต้องไป
ยื่นคำร้องขอแก้ไขในสูติบัตร
ให้เรียบร้อย แล้วเอาหลักฐาน
นั้นมาด้วย

นี่ก็ได้เวลาเที่ยงพอดี เราคง
ต้องรีบกลับไปทำงานแล้ว
พรุ่งนี้ค่อยลางานมาทำใหม่



● รุ่งขึ้น .. วันอังคาร ..

หลังจากยื่นคำร้องและนั่งรอ
รอจนเจ้าหน้าที่เรียกชื่อ....

คุณสุภาศรี

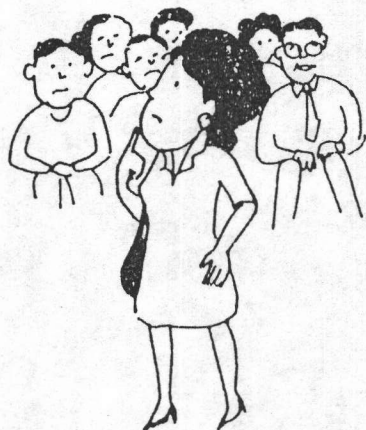


ที่นี่เรามีแต่सानา แก่ให้ไม่ได้ครับ
คุณต้องไปขอแก่จากฉบับจริงที่...



กว่าที่จะมาถึงสถานที่ซึ่งพนักงาน
ผู้นั้นบอกชี้แนะให้ ก็ปรากฏเป็น
เวลาเที่ยงพอดี.... เจ้าหน้าที่
หยุดพักแล้ว คนมานั่งรอเต็ม
ไปหมด

แบบนี้เห็นจะคอยไม่ไหว...
บ่ายก็คงไม่เสร็จ กลับไปทำงาน
ก่อนดีกว่า พรุ่งนี้ค่อยมาใหม่



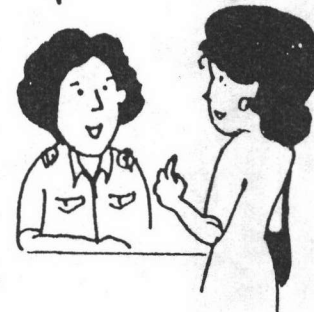
เช้าวันพุธ

เฮ้อ! ต้นฉบับอันนั้นเราเก็บไป
ไว้อีกทีแล้ว.. คุณไปคู่นั้นสิคะ



ณ สถานที่ใหม่ ...

ต้นฉบับชำรุดหมดแล้ว ทางนี้ให้
คุณไปไม่ได้หรอก คุณไปบอก
เจ้าหน้าที่เขาก่อนแล้วกัน แค่ใบสุทธิ
จากโรงเรียนก็ใช้เป็นหลักฐานได้



กลับมาที่สำนักงานเขตที่เดิมเพื่อ
แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ

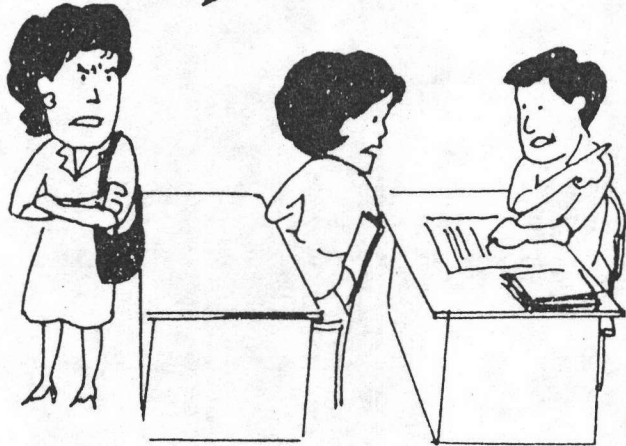
.. ทางโน้น ให้หลักฐานมา
ไม่ได้ค่ะ เขบอกว่ามันชำรุด
หมดแล้ว เคลื่อนย้ายไม่ได้

ตายจริง! ถ้ายังงั้นก็ทำไม่ได้นะซี
ทำไมคุณไม่ให้ทางโน้นทำหนังสือ
รับรองมา
ว่า ต้นฉบับสะกดผิดจริง แต่ให้
หลักฐานมาไม่ได้



"สุภาศรี" เริ่มยิ้มไม่ออก ชักอ๋องใจและหน้าก็งจะเริ่มเขียว เจ้าหน้าที่ก็งใจไม่ดีเหมือนกัน เริ่มหันไปปรึกษาเพื่อน

ทางโน้นเขาคงไม่ทำหนังสือรับรองให้
หรรอกตะ เพราะเขาไม่มีหน้าที่ มีแต่
หน้าที่รักษาต้นฉบับเฉย ๆ นี่เป็นอันว่า
ลูกของดินนทำบัตรประชาชนไม่ได้
ใช่ไหมคะ



● จากเรื่องที่เกิดขึ้นแม้เป็นเพียง
ตัวอย่างหนึ่งเท่านั้น แต่คงทำให้เราได้เห็น
ถึงความสำคัญของการให้บริการได้เป็น
อย่างคั่นะคะว่าการให้บริการที่ดีจะมี
ประโยชน์และมีความสำคัญต่อประชาชน
เพียงไร ●

ต่อไปนี่ลองให้คำตอบกับคำถาม
ต่อไปนี้สัก 2-3 ข้อซิคะว่าการให้บริการ
มีความสำคัญเพราะอะไร (แล้วจึงค่อย
พลิกไปดูค่าเฉลยในหน้าถัดไป)



■ การให้บริการมีความสำคัญเพราะ

1. _____
2. _____
3. _____

● เจลย การให้บริการมีความสำคัญเพราะ

1. การให้บริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ หากข้าราชการไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ความเคียดแค้น ความเสียหายย่อมเกิดขึ้นแก่ประชาชนประเทศชาติโดยรวม และในที่สุดได้แก่ตัวข้าราชการเอง
2. การให้บริการนอกจากเป็นหน้าที่แล้ว ยังเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนทุกคน
3. ย่อมทำประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่คนดังที่มีผู้กล่าวเอาไว้ว่า "ผู้ให้ย่อมเป็นผู้ที่ได้รับ" "ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก"

นี่แหละคำเฉลย เราคงตอบได้ถูกต้องใช่ไหมคะ อย่างน้อยคงมีสัก 1 ข้อแน่นอน ถ้าเช่นนั้นให้รางวัลตัวเองโดยพักผ่อนน้อยกันสักนิดดีกว่านะคะ แล้วค่อยศึกษาต่อไปค่ะ



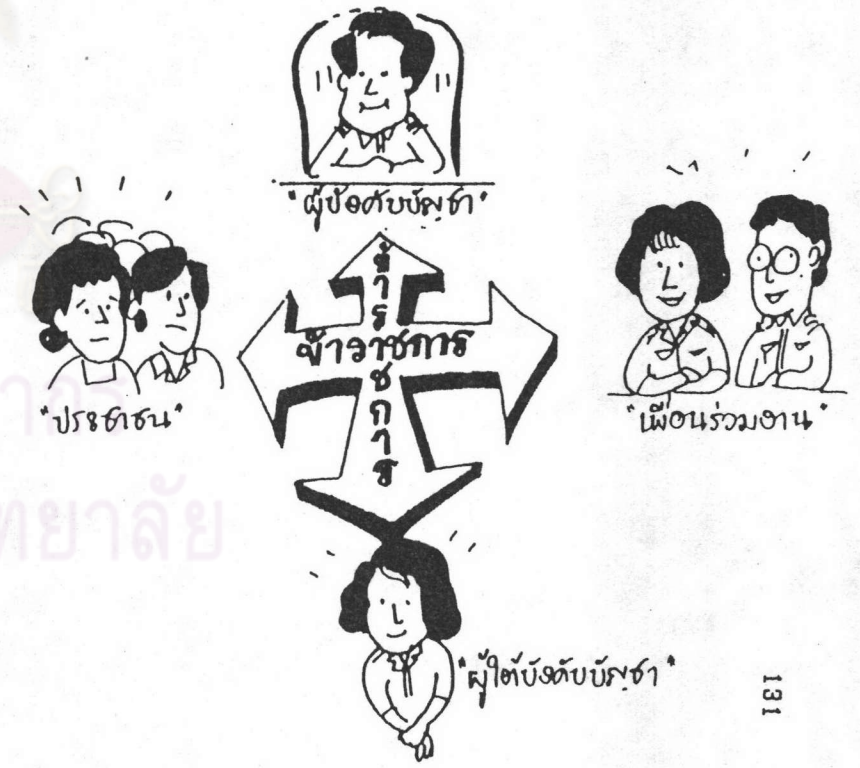
1.3 ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ

เมื่อท่านได้ทำความเข้าใจกับความหมายและความสำคัญของการให้บริการแล้ว ท่านย่อมตระหนักได้เป็นอย่างดีนะคะว่า ใคร? คือผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการ



ถูกต้องค่ะ... ผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการที่แท้จริงก็คือข้าราชการทุกคน ซึ่งนอกจากมีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือแก่ประชาชนแล้ว ยังต้องมีบทบาทในการบริการให้ความช่วยเหลือ ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้ร่วมงานในทุกระดับอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา



● บทบาทของผู้ให้บริการ

มีใครเคยคิดบ้างว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการคุณภาพด้านการให้บริการของข้าราชการที่เราได้ยินได้ฟังกันบ่อย ๆ นั้น เกิดขึ้นจากอะไร... เกิดขึ้นจากผลของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ใช่มั้ย

นั่นก็คงเป็นส่วนหนึ่ง แต่ส่วนที่สำคัญฉันคิดว่า เกิดจากข้าราชการไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองว่าตนมีหน้าที่อะไรมากกว่านะ



จริงสินะบทบาทของข้าราชการ บทบาทในการดำเนินงานเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการของประชาชนใช่มั้ย

ใช่ค่ะ บทบาทตรงนั้นล่ะ ... บทบาทของข้าราชการในการให้บริการที่ข้าราชการมักจะไม่ค่อยเข้าใจกัน จนทำให้เกิดปัญหาตามมาดังที่เราได้พบได้อีกกันเสมอ ๆ ยังไงคะ



เราไปดูบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการกันใหม่ละ.....

● บทบาทของผู้ให้บริการ

1. ต้องบอให้ทุกคนเป็นผู้ให้ เพื่อให้เขาได้ มีใช้เพื่อจะเอาจากเขาโดยเอาใจใส่ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ให้ความสนับสนุนแก่กันทำความดี



2. ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยักยอกผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง



3. ต้องมีความเสียสละ เพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม



มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์มหาวิทาลัย

- 4. ต้องมีความซื่อตรง
มีความจริงใจ หวังต่อหน้าและ
ลับหลัง



- 5. ต้องมีความสุภาพอ่อนโยน
ไม่เย่อหยิ่ง หยามกาย



- 6. ต้องเป็นผู้ที่ข่มใจได้
ละเอียดต่อสิ่งที่ผิดที่ศีลธรรม



- 7. ต้องเป็นผู้ไม่โกรธง่าย
ไม่เกรี้ยวกราด กรรโชก มีแต่
เมตตาไว้ระงับความขุ่นเคืองใจ



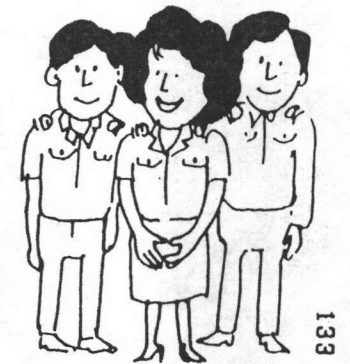
- 8. ต้องเป็นผู้มีความกรุณา
ความชื่นใจ ความสุข ของผู้มา
ติดต่อกับเป็นความภูมิใจของตน



- 9. ต้องเป็นผู้มีความอดทน
ไม่ทอดอวยและหมกกำลังใจ
ในการทำหน้าที่ของตน



- 10. ต้องถือประโยชน์ของส่วนรวม
คือรัฐและประชาชนเป็นที่ตั้ง



เชื่อว่าเราต้องเห็นด้วยกับหลัก
 การข้างต้นอย่างแน่นอน และที่สำคัญ
 หลักการนี้ก็คือหลักธรรมของ
 พระเจ้าแผ่นดินของเราที่ท่านทรงยึด
 ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ...

เราทราบกันดีแล้วใช่ไหม
 หลักธรรมนี้ชื่ออะไร



เมื่อสามารถตอบคำถามแล้ว
 โปรดตรวจสอบคำตอบในหน้าต่อไป
 ใต้ค่ะ

●เฉลย ... ทศพิธราชธรรม

เชื่อว่าเราต้องตอบกันได้ใช่ไหมคะ
 ยอดเยี่ยม ..

อย่างไรก็ตาม นอกจากหลักทศพิธราชธรรมที่เราควรรียกดึงออกมาเป็นหลัก
 ในการปฏิบัติงานให้บริการแล้ว ยังมีหลักธรรมที่ได้กล่าวถึงลักษณะบทบาท
 ของการเป็นผู้ให้ไว้ 4 ข้อสั้น ๆ และน่าสนใจ ซึ่งเราสามารถนำมาปรับ
 ใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี หลักธรรมที่ว่านี้เราคงเคยเห็นและ
 รู้จักกันเป็นอย่างดีแล้วค่ะ ...

ลองคิดดูซิคะว่าหลักที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ข้อใด

1. อิทธิบาท 4 (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา)
2. สังคหวัตถุ 4 (ทาน ปิยะวาจา อุตตะจริยา สมนัตตา)

..... ข้อ 1

..... ข้อ 2

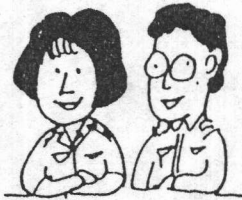
เมื่อเลือกคำตอบได้แล้ว เพื่อความแน่ใจ
 โปรดพลิกไปดูคำตอบในหน้าถัดไปนะคะ

ถ้าตอบถูกต้อง โปรดยิ้มสวayıให้กับความ
 สามารถของตนเองสักนิดซิคะ ถ้ายังไม่ถูกต้องก็ไม่
 เป็นไร ให้พึดติมหน้าเย็น ๆ สักแก้วก่อนนะคะ
 แล้วจึงค่อยมาทบทวนกันใหม่ค่ะ



คำตอบได้แก่ ข้อ 2 สังเกตวัตถุ 4
 ทาน การให้ ในที่นี้ต้องให้ด้วยความจริงใจและ
 ปิยวาจา พุดจาไพเราะ
 อุตตจริยา การปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
 สมานัตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย

ค่ะ นี่ก็คือหลักในการปฏิบัติขั้นพื้นฐานสั้น ๆ ถึงแม้ว่าอาจจะไม่มากนัก
 แต่ก็คงไม่ยากเกินกว่าที่เราจะทำได้หรอกนะคะ



1.4 ปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการมีอะไรบ้าง

โดยที่การให้บริการเป็นงานสัมพันธ์ระหว่างคนที่ม่เงื่อนไข
 ก็คือการให้ที่ทำให้ผู้รับมีความพอใจ

ดังนั้น นอกจากคนแล้ว เราลองคิดถึงอะไ่ะว่าปัจจัยที่สำคัญ
 ในการให้บริการควรจะต้องมีอะไรอีกบ้าง

ใช่แล้วค่ะ ปัจจัยสำคัญคงหนีไม่พ้น เรื่องงบประมาณ วัสดุ
 อุปกรณ์ และการจัดการอย่างแน่นอน ซึ่งนอกจากปัจจัยดังกล่าว
 แล้ว เรายังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการสามารถ
 ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพอีก ซึ่งได้แก่ **คุณสมบัติพื้นฐานของ
 ผู้ให้บริการ**



คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ ได้แก่

1. การเป็นผู้มีความรับผิดชอบ
2. การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์
3. การเป็นผู้มีความรอบรู้
4. การเป็นผู้ที่ทัศนคติที่ดีต่องาน

โปรดติดตามดูรายละเอียดต่อไปนะคะ



● คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ

1 ด้านความรับผิดชอบในงาน เช่น

- อุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่
- รับผิดชอบหน้าที่อย่างจริงจัง
- ผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว
- สนใจให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่องานอย่างกระตือรือร้น สม่ำเสมอ



2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น

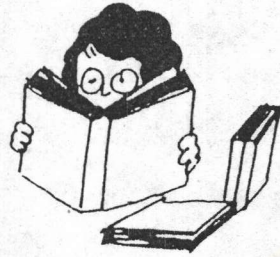
- ยิ้มแย้มแจ่มใส รอยยิ้มเป็นภาษาที่งดงามที่สุดสำหรับมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา
- มีวาจาสุภาพ ไพเราะ
- เป็นผู้ฟังที่ดี ถิธรรมชาติให้เรามาหูถึง 2 หูนะ
- มีน้ำใจ น้ำใจที่แสดงออกไปแล้วยอมไม่มีวันสูญเปล่า และจะเป็นทุนที่เก็บผลได้ไม่รู้จักหมดคณะ
- สุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติต่อผู้อื่น ความสุภาพไม่เคยต้องลงทุน แต่ได้กำไรมหาศาลค่ะ
- รู้จักจดจำรายละเอียดบางอย่างของบุคคลนั้น ๆ ได้แม่นยำ เช่น ชื่อ-นามสกุล วันเกิด ความชอบ ไม้ชอบ
- รู้จักให้อภัย คนที่ไม่เคยทำความผิดนั้น ไม่มีหรอกค่ะในโลกนี้
- ความจริงใจ ซ่อนนับเป็นข้อที่สำคัญ เพราะความจริงใจจะทำให้เราเป็นคนที่น่ารัก น่าคบหาสมาคม



ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3 ด้านความรู้ความสามารถ เช่น

- หมั่นขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งด้านกฎ ระเบียบ วิชาการ และประสบการณ์ เพราะงานบางอย่างจะต้องใช้ทั้งความชำนาญและประสบการณ์ประกอบกัน



4 ด้านทัศนคติที่คิดทำงาน เช่น

- มีความภูมิใจในอาชีพของตน
- มีความสำนึกต่อหน้าที่อยู่เสมอ
- เป็นตัวแทนที่ดีของรัฐบาลในการบำเพ็ญทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน



ในขณะที่ เราคงเข้าใจถึงคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการแล้วนั้นคะ และเราก็มีคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้แล้วใช่ไหม หรือกำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่ และเพื่อให้เราได้มีทักษะ มีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น เราลองมาศึกษาเรื่องที่เกิดขึ้นต่อไปนี้ดูซิคะ



● กรณีศึกษาที่ 1

เหตุเกิด เมื่อคุณสมควรไปติดต่อราชการ ณ สำนักงานแห่งหนึ่ง



ดีใจจริงๆ!
อาทิตย์หน้าจะได้
ออกเกรดเสียที นี่ก็
ทดสอบข้อเขียนและ
ทดสอบสายตาแล้ว
ไม่เห็นจะยาก



เฮ๊ย! ต้องสอบ
ภาคปฏิบัติจริงอีก
นึกว่าเรียบร้อยสแล้ว
เรื่องสำคัญทำเป็นลืม
มัวแต่ปลื้ม

ขอโทษครับ ผมจะ
ไปสอบภาคปฏิบัติเพื่อทำ
ใบขับขี่ครับ ต้องไปที่ไหนครับ



ไปขึ้นศาลห้ามั่ง

- จากกรณีที่เกิดขึ้นดังกล่าว เราคิดว่า
 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหญิงคนนี้ปฏิบัติตนสมควรหรือไม่ และเพราะเหตุใด
 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหญิงคนนี้ ควรจะได้รับการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นพื้นฐานการให้บริการในด้านใดบ้าง

แบบทดสอบ

หน่วยที่ 1

● คำชี้แจง ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด เพียงข้อเดียว แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

1. การให้บริการในความหมายของข้าราชการ หมายถึง
 1. การให้ความสุขซึ่งกันและกัน
 2. การทำให้ผู้อื่นชอบด้วยอธยาศัยที่ดี
 3. การปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ
 4. การทำหน้าที่เพื่อมุ่งหวังผลกำไร
2. การให้บริการที่ทำให้ผู้มาติดต่อมีความประทับใจ หมายถึง
 1. การให้บริการที่คำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก
 2. การให้บริการที่ยึดหลักความพอใจของผู้ให้
 3. การให้บริการที่คำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงานเป็นหลัก
 4. การให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว
3. การให้บริการของข้าราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 1. ให้เกิดความราบรื่นในการบริหารราชการ
 2. ให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างข้าราชการ และประชาชน
 3. ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อโดยส่วนรวม
 4. ให้หน่วยงานของรัฐมีอำนาจในการบริหารราชการ

4. ลักษณะการดำเนินงานที่เป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการ ได้แก่
 1. ควบคุมดูแลความเรียบร้อยของสังคม
 2. การให้บริการประชาชนมีความชื่นใจ
 3. เสริมสร้างสมรรถนะให้กับส่วนราชการ
 4. เสนอแนะนโยบายและวิธีการทำงานแก่รัฐบาล
5. ประโยชน์ของการให้บริการ คือ
 1. ช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตร
 2. ช่วยขจัดปัญหาอันจะทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้รับบริการ
 3. ช่วยให้เกิดความสามัคคี
 4. ช่วยให้เกิดความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน
6. ความสำคัญของการให้บริการในระบบราชการ คือ
 1. เป็นหน้าที่และหัวใจของข้าราชการ
 2. ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมายโดยสะดวกรวดเร็ว
 3. ช่วยให้เกิดผลผลิตสูงขึ้น
 4. ช่วยขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน
7. การปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการเป็นหน้าที่ของ
 1. กระทรวงมหาดไทย
 2. องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัด
 3. องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
 4. ข้าราชการทุกคน

8. "ข้าราชการยุคใหม่" ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ใช้อำนาจ มาเป็นผู้ให้บริการ เนื่องจาก

1. ประชาชนมีความรู้มากขึ้น
2. เป็นความต้องการของคณะรัฐบาล
3. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
4. ช่วยสร้างภาพพจน์ให้กับหน่วยงาน

9. บทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการ คือ

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อชื่นใจ
2. ปฏิบัติหน้าที่โดยการยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
3. ปฏิบัติหน้าที่เป็นกลไกให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
4. ปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลประโยชน์ตอบแทนอยู่เบื้องหลัง

10. ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินงานให้บริการ ได้แก่

1. คน และความสะอาดในเรื่องสถานที่
2. งบประมาณ และความสะอาดในเรื่องสถานที่
3. วัสดุอุปกรณ์ที่สมบูรณ์ และความสะอาดในเรื่องสถานที่
4. คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ

11. คุณสมบัติพื้นฐานของคนที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่

1. เป็นผู้มีความเที่ยงธรรม
2. เป็นผู้มีความรับผิดชอบ ผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ผู้มีความรอบรู้ ผู้มีทัศนคติที่ดีต่องาน
3. เป็นผู้มีความอดทนต่อความลำบาก
4. เป็นผู้มีความภูมิใจในอาชีพของตน

12. "ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม" เราก็คือว่าเป็นการทำหน้าที่ที่ขาดคุณสมบัติในข้อใด

1. ขาดมนุษยสัมพันธ์
2. ขาดความรอบรู้
3. ขาดความรับผิดชอบ
4. ข้อ 1 และ ข้อ 2



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระดาษคำตอบ
แบบทดสอบหน่วยที่ 1

ชื่อ.....

ส่วนราชการ.....

- | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|-----|---|---|---|---|
| 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 7) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2) | 1 | 2 | 3 | 4 | 8) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4) | 1 | 2 | 3 | 4 | 10) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5) | 1 | 2 | 3 | 4 | 11) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6) | 1 | 2 | 3 | 4 | 12) | 1 | 2 | 3 | 4 |

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กระดาษตอบแบบทดสอบนี้ใช้กับข้อสอบ.....

หน่วยที่ 2

มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 2 มนุษย์พฤติกรรมในการให้บริการ

- จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ
 1. อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างถูกต้อง
 2. อธิบายวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ถูกต้อง
- เนื้อหา
 - 2.1 การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์
 - 2.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความนำ

ในหน่วยที่ 1 ได้กล่าวถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการที่ควรทราบไปแล้วนะคะ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการเป็นงานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่มีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอัธยาศัยดี

โดยที่การให้บริการเป็นงานซึ่งติดต่อกฎสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ดังนั้น การเรียนรู้เข้าใจพฤติกรรมของคนและการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ที่มาติดต่อจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ประเด็นเนื้อหาที่จะกล่าวถึงในหน่วยนี้จึงประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.1 การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์

- 2.1.1 ความต้องการของมนุษย์
- 2.1.2 ความแตกต่างของมนุษย์
- 2.1.3 ธรรมชาติของมนุษย์

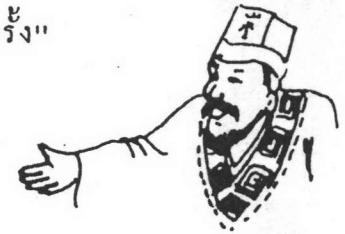
2.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี



สำหรับรายละเอียดขอเชิญศึกษาได้ตามลำดับดังนี้ นะคะ

2.1 การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์

ซุนวู นักปราชญ์จีน กล่าวว่า
"รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง"



การเรียนรู้จักตนเองและรู้จักผู้อื่นนับเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะการเรียนรู้ว่าเขาชอบอะไร เขาเป็นอย่างไรตามธรรมชาติ เราจะได้มีความเข้าใจ และในขณะเดียวกันเราจะได้ให้ในสิ่งที่เขาต้องการได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจ ความประทับใจที่ต่อกัน.. เรามาศึกษา เพื่อเรียนรู้พฤติกรรมมนุษย์กันดีกว่าค่ะ



พฤติกรรมมนุษย์ที่สำคัญที่เราควรเข้าใจมีดังนี้

- 2.1.1 ความต้องการของมนุษย์
- 2.1.2 ความแตกต่างของมนุษย์
- 2.1.3 ธรรมชาติของมนุษย์

2.1.1 ความต้องการของมนุษย์ โดยแท้จริงแล้ว มนุษย์เราต้องการอะไร เรามาศึกษากันดูสิคะ เพื่อจะได้หาทางตอบสนอง ในสิ่งที่เราต้องการได้ ถ้าตรงกับความต้องการด้วยความราบรื่น

มีนักการศึกษา นักจิตวิทยาหลายท่าน เช่น ชิกมันด์ فروยด์ จอห์น ดิวอี้ มาสโลว์ กล่าวว่า มนุษย์เรามีความต้องการขั้นพื้นฐานที่เหมือนกัน และถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดเป็นความประทับใจ ความพึงพอใจตามมา และความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์มี 5 ชั้น

ท่านคิดว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นมีอะไรบ้างคะ



- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

● นี่คือการเฉลย เป็นอย่างไรบ้างคะ ใกล้เคียงกับคำตอบของเราบ้างไหมคะ หากยังตอบไม่ถูกก็ไม่เป็นไร ถ้าหากเราศึกษาต่อไปก็จะเข้าใจมากขึ้นคะ



มาสโลว์ค้นพบว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาชั่วชีวิต และจะต้องการมากขึ้นอยู่เรื่อยๆ ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะเรียงเป็นลำดับจากชั้นต่ำไปหาชั้นสูง ซึ่งถ้าความต้องการในชั้นแรก ๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความต้องการในชั้นสูงถัดไป ความหมายของความต้องการในชั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

ได้แก่ ความต้องการสิ่งจำเป็น

สำหรับชีวิต เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เมื่อความต้องการขั้นแรกนี้ได้รับการตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป และทางตะวันตกจะรวมถึงความต้องการเรื่องเพศไว้ด้วย



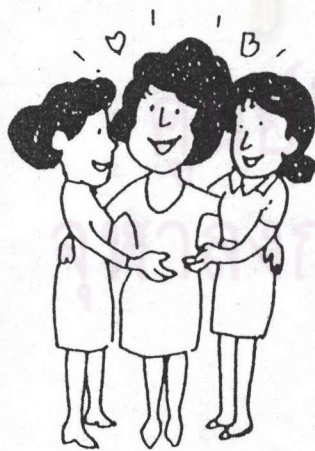
ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs)

ความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ เช่น มีอาชีพ มีทรัพย์สิน มีชีวิตที่มั่นคงปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะจากการถูกพุดจามข่มขู่หรือพุดกระแทกกระแทกเพื่อทำลายความรู้สึก ทำให้ขาดความภูมิใจในชีวิต



ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

มนุษย์ทุกคนต้องการความรัก ต้องการมีเพื่อน ต้องการที่จะอยู่ในหมู่พวก ต้องการให้ตนมีความหมายต่อหมู่คณะ



ขั้นที่ 4 ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง (Self-esteem Needs)

ความต้องการนี้เป็นความรู้สึกพื้นฐานของคนเราทุกคน ที่ต้องการรู้สึกว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่าและมีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเองและผู้อื่นได้



ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization or Self Fulfillment)

เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตตามที่บุคคลนั้นปรารถนาอย่างอิสระ ซึ่งอาจเป็นความพอใจส่วนตัวที่อาจไม่เกี่ยวกับสังคมเลยก็ได้



การเรียนรู้และเข้าใจความต้องการของมนุษย์อย่างแท้จริง จะช่วยให้เรามีความเข้าใจบุคคลอื่นได้อย่างลึกซึ้งซึ่งว่าบุคคลนั้นมีความต้องการอะไร ทำไมเขาจึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น ซึ่งจะทำให้เรามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการเขาได้อย่างเหมาะสม

และในฐานะที่เราเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เราคงจะได้มองเห็นความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของมนุษย์แล้วใช่ไหม โดยเฉพาะความต้องการทางจิตใจนี่ค่ะ

จากการเรียนรู้เรื่องความต้องการของมนุษย์และจากปัญหาที่เรา มักได้ยินได้ฟังกันอยู่เสมอเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการใน สำนักงานของเจ้าหน้าที่รัฐ คงจะทำให้เราได้คำตอบกับตัวเอง แล้วใช่ไหมคะว่าเกิดขึ้นเพราะผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในด้านใดอีกบ้างคะ นอกเหนือจากความต้องการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

■ โปรดเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดค่ะ

1. ความต้องการทางสังคม
2. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง
3. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต



เราคงตอบกันถูกต้องใช่ไหมคะ ยินดีด้วยนะค่ะ แสดงว่าเราต้องเข้าใจ ความต้องการของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี นี่แสดงว่าเราต้องเป็นคนที่น่ารักและมีเสน่ห์คนหนึ่งทีเดียว ใช่ไหมคะ

คำเฉลย ■

นอกจากความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยแล้วผู้รับบริการยังมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในด้านการได้รับความรักจากสังคม หรือบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์อีกด้วย หรือที่เรียกว่า ความต้องการทางสังคม นั่นเองค่ะ ■

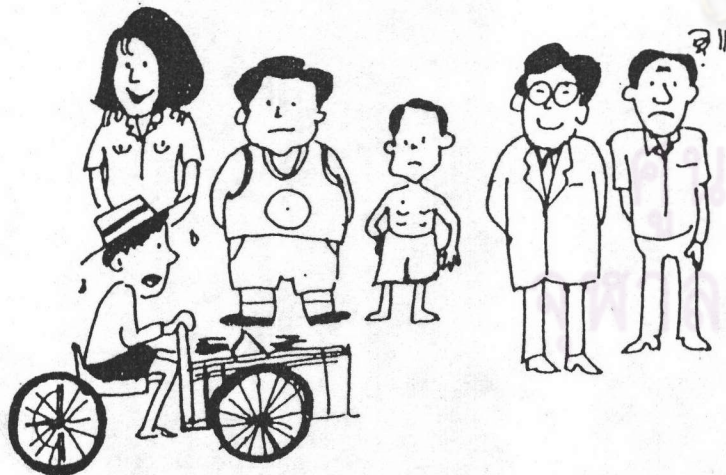


2.1.2 ความแตกต่างระหว่างมนุษย์

มนุษย์ทุกคนแม้จะมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันแต่มนุษย์ทุกคนก็ล้วนแต่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทางด้านร่างกาย เช่น สูง ต่ำ คำ ขาว เล็ก ใหญ่ ฯลฯ ทางด้านอารมณ์ เช่น โกรธง่ายหายเร็ว ฉุนเฉียว ใจดี ฯลฯ ทางด้านสังคม เช่น การเลี้ยงดู การศึกษา การประกอบอาชีพ ขนบธรรมเนียม ประเพณี พันเพ็งดั้งเดิม ฯลฯ ทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความสามารถส่วนบุคคล ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีไม่เท่าเทียมกัน

■ เราลองมาคิดดูซิคะว่ามนุษย์เรามีความแตกต่างกันเพราะอะไร

หากตอบคำถามครบถ้วนแล้ว แต่ยังไม่แน่ใจว่าจะถูกหรือไม่ ก็ขอเชิญตรวจสอบคำตอบของเราในหน้าต่อไปได้เลยคะ



● คำเฉลย

สาเหตุที่ทำให้มนุษย์เรามีความแตกต่างกัน มี 2 ประการ คือ

1. พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา
2. สิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคลไม่ว่าจะเป็นลำดับที่เกิด เพศ การศึกษา อาชีพ วัฒนธรรม ประเพณี



สาเหตุดังกล่าวเป็นอิทธิพลสำคัญที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน การยอมรับและเข้าใจสาเหตุต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวนี้ ย่อมทำให้เรามีความเข้าใจคนและยอมรับคนมากขึ้น ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกี่ยวกับเรื่องการยอมรับคนและมองคน ท่านพุทธทาสภิกขุ ยังได้ให้คติแง่คิดสอนใจคนเอาไว้ว่า

มองแต่แง่ดีเถิด.

เขาหัวอ่อน เกลวบ้าง ชั่งน้ำหนัก
 กบฏเวรๆ เกลวบ้าง หัวอ่อน
 เป็นประโยชน์ โลกทั้งนี้ ยังเห็น
 ส่วนที่ชั่ว อย่าไปรู้ กบฏเวรๆ
 ระวังคุณ มีดี โลกส่วนเดียว
 อย่ามัวเหี้ยม คั่นหา สหายเฮ้ย
 เหมือนเหี้ยมๆ หัวอ่อนแท้ ตบไปว่าเวร
 มีกันเคย มองแต่ดี มีคุณร่วม ๆ

สำหรับคำตอบของเราใกล้เคียงกับคำตอบบางไหมคะ
 ถ้าใกล้เคียงต้องขอแสดงความยินดีด้วย หากยังตอบไม่ถูก
 ก็ไม่เป็นไรนะคะ ขอให้ศึกษาต่อไปค่ะ



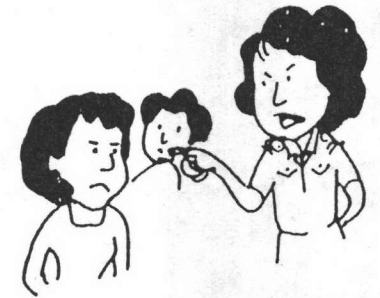
2.1.3 ธรรมชาติของมนุษย์

เมื่อมาถึงตอนนี้ก็ทำให้เราได้เข้าใจแล้วนะคะว่า มนุษย์เรามีสิ่งที่คล้ายคลึงกันและที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็ตามได้มีนักการศึกษาพบว่า นอกจากมนุษย์จะมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่คล้ายกันแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนมีความคล้ายคลึงกัน นั่นก็คือ ลักษณะนิสัยสามัญซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์

เราลองมาดูลักษณะนิสัยสามัญที่คล้ายคลึงกันของมนุษย์ซิคะว่ามีอะไรบ้าง....

1 มนุษย์ทุกคนไม่ชอบให้ใครตำหนิ

แต่ถ้ามีความจำเป็นต้องตำหนิก็ต้องรู้จักใช้ศิลปะในการตำหนิ เช่น ไม่ตำหนิต่อหน้าสาธารณชน ไม่ตำหนิที่ตัวแต่ตำหนิที่การกระทำและต้องแนะนำแนวทางที่ถูกต้องให้ด้วย



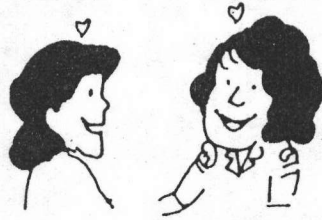
2 มนุษย์ทุกคนอยาก

เป็นผู้ที่มีคุณค่า มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ สิ่งที่สำคัญคือ สิ่งที่ยกย่องจะต้องเป็นความจริง เพราะถ้าไม่ใช่ความจริงเขาจะเกิดความไม่แน่ใจ ไม่ไว้ใจตัวผู้พูดทันที



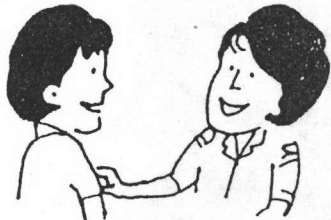
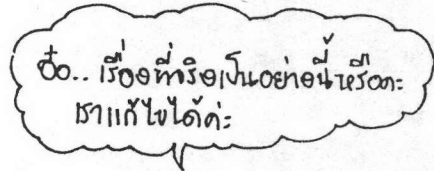
3 มนุษย์ทุกคนชอบคนที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส

การยิ้มแสดงให้เห็นถึง ความสุข มีอารมณ์ดี ใจเมตตา โอบอ้อมอารี นอกจากนี้ยังช่วย ทำให้หน้าคุณอ่อนเยาว์ลงด้วยนะคะ



4 มนุษย์ทุกคนให้ความ สนใจในชื่อของคุณ

การเรียกชื่อบุคคลอื่น ได้ถูกต้อง นับเป็นเสน่ห์อย่าง หนึ่งที่จะสร้างความประทับใจ ให้เกิดขึ้นระหว่างเจ้าของชื่อ กับผู้ที่เรียกชื่อเขาได้ถูกต้อง

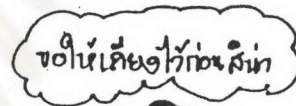


5 มนุษย์ทุกคนต้องการ ให้คนอื่นฟังเมื่อ

ตนเองพูด
วิธีการที่จะทำให้เห็นว่า ท่านตั้งใจฟังเขาพูดก็คือ มองหน้า ผู้พูด พยักหน้าแสดงความเข้าใจ ชักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย

6 มนุษย์ทุกคนชอบให้ คนเล่าพูด เรื่องที่ตน สนใจ

การได้ศึกษาว่าผู้ที่ตนคุย ด้วยชอบอะไร สนใจอะไร แล้ว ชวนเขาคุยในเรื่องนั้น ๆ จะ ทำให้เขามีความรู้สึกสนุกในการ สนทนาเพราะเขาได้มีโอกาส แสดงความคิดเห็นได้มีปฏิริยา โต้ตอบด้วย



7 มนุษย์ทุกคนไม่ชอบให้ ใครโต้เถียง

เมื่อการโต้เถียงยุติลง กุ้กรณีมักจะมีรอยร้าวติดอยู่ในใจ ลึก ๆ ถ้าไม่จำเป็นควรหลีกเลี่ยง การโต้เถียงกับผู้อื่น เพราะถึงแม้ ท่านจะชนะเขาด้วยเหตุผล แต่ ท่านก็จะไม่ชนะใจเขาเลย

8 มนุษย์ทุกคนชอบให้ผู้อื่น เห็นด้วยกับความคิดของตน

คนส่วนใหญ่มักจะคิดว่าความคิด ของตนถูกต้องที่สุด ถ้าเราเห็นว่า ความคิดของเขาถูกต้อง การจะเปลี่ยน ความคิดของเขาต้องใช้วาทะศิลป์และ ความนุ่มนวลเปลี่ยนความคิดโดยไม่ให้ รู้ตัว



9 มนุษย์ทุกคนชอบเห็น การรับผิดเมื่อทำผิด

เมื่อรู้ตนว่าทำผิดแล้วรับผิด ผู้อื่นจะยกย่องสรรเสริญให้อภัย แสดงถึงความเป็นผู้มีใจกว้างขวาง ยืดหยุ่น และยอมรับผิดชอบ ควรยึดถือคติว่า "ผู้ไม่ทำผิด" คือ ผู้ที่ไม่ทำอะไรเลย"



10 มนุษย์ทุกคนต้องการ ความเป็นกันเอง

ความเป็นกันเองจะทำให้ รู้สึกอบอุ่นใจ มีความสนิทสนม เกิดความสามัคคี ควรสร้างความ เป็นกันเองให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่อ กับเรา เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี แก่กัน



2.2 วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วจะคะว่า การให้บริการเป็นงานสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคคลทั้งผู้รับ และผู้ให้บริการได้รับความพอใจ และประทับใจ



นอกจากการเรียนรู้และ เข้าใจพฤติกรรมของคน จะเป็น สิ่งที่สำคัญแล้ว การเรียนรู้วิถี การสร้างมนุษยสัมพันธ์ยังเป็นสิ่งที่มี ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งอีก ด้วย

ความสำเร็จในการสร้างมนุษยสัมพันธ์โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับ ความคิด การกระทำ และคำพูด ด้วยความระมัดระวังอย่างเหมาะสม การสร้าง มนุษย์สัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของทุกคนที่พึงปฏิบัติต่อกันอย่างต่อเนื่องตลอด เวลา ตลอดชีวิต

โดยปกติ คนทุกคนก็มีคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ในตัวทุกคนมากบ้าง น้อยบ้าง และความสำ เร็จของมนุษยสัมพันธ์ก็ขึ้นอยู่กับตัวเรา ที่หมั่นฝึกฝน ปฏิบัติอยู่เสมอ

เราลอง มาฝึกฝนปฏิบัติเพื่อ ให้เป็นผู้มีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ กันดีกว่าคะ ตามคำแนะนำบางส่วน ซึ่ง ได้มาจากมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เขียนโดย อัญชนา เวสารัชชี่ ดังนี้คะ



วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

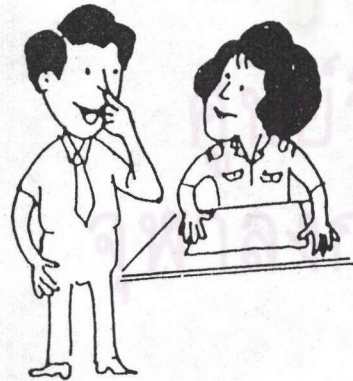
กฎข้อที่ 1 ง่ายมาก ยิ้มเข้าไว้ค่ะ แล้วบรรยากาศของความสดชื่นแจ่มใส ราบรื่นในสัมพันธภาพก็จะอย่างกรายเข้ามาทันที จงหมั่นเติม "ความยิ้มแย้ม" ของท่านลงไป ในบรรยากาศนั้นเสมอ มีคำกล่าวภาษาอังกฤษหนึ่ง กล่าวไว้ว่า Beautiful things happen when you smile.



กฎข้อที่ 2 พุดจาภาษาตอกไม้ค่ะ คือ การพูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนโยน มีสาระ ไม่ยกตนข่มท่าน "เปล่งวาจางาม ยังประโยชน์ให้สำเร็จ" นะคะ



กฎข้อที่ 3 เมื่อรู้จักพูดต้องรู้จักฟัง ในการพูดการกระทำของเรา ขอให้ผ่านการไตร่ตรองเสียก่อน แล้วท่านจะไม่ต้องเสียใจภายหลัง ตำราแพทย์จีนโบราณบอกว่า การพูดมากทำลายพลังของร่างกาย อย่าพยายามเอาคำพูดความทุกข์ร้อนของตนไปยัดเยียดใส่สมองผู้อื่น "คิดทุกคำที่พูด ดีกว่าพูดทุกคำที่คิด"



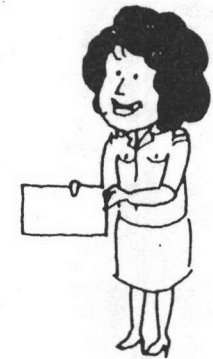
กฎข้อที่ 4 มีความจริงใจ ทั้งการพูดและการปฏิบัติ ความจริงใจนี้แหละค่ะเป็นพื้นฐานแห่งหลักการเป็นมนุษย์ คนฉลาดที่มีไหวพริบ เล่ห์เหลี่ยมแพรวพราวก็สู้คนโง่ที่มีความจริงใจให้ผู้อื่นไม่ได้นะคะ



กฎข้อที่ 5 ให้ความรักและปรารถนาดี โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ถึงโอกาสพิเศษ แต่ถ้าท่านบอกว่า "ฉันเกลียดเขาไม่สามารถรักและปรารถนาดีกับเขาได้จริง ๆ จะทำอย่างไร" ก็ให้ท่านหัดมองเรื่องราวผู้คนด้วยมุมมองใหม่ซึ่คะ ท่านจะเห็นว่าคนทุกคนล้วนมีส่วนดีทั้งสิ้น



กฎข้อที่ 6 รู้การนอบน้อมต่อมตน ให้เกียรติและมีความเคารพต่อผู้อื่นเสมอ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับไหนก็ตาม จริงอยู่ณะคะอาจไม่มีใครจำความสุภาพเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ของท่านได้ แต่เขาจะจำความเหยียดหยามได้ไม่มีลืม และที่สำคัญ ความสุภาพ รู้การนอบน้อมต่อมตนไม่ต้องลงทุน แต่ได้กำไรมหาศาลคะ



กฎข้อที่ 7 รู้จักยกย่อง ชื่นชม และ ชมเชยผู้อื่น ภายในวันหนึ่ง ๆ ขอให้ ท่านลองชมผู้อื่นให้ได้สักวันละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย แล้วท่านจะพบสิ่งดี ๆ ในชีวิตเกิดขึ้นอย่างไม่น่าเชื่อ



กฎข้อที่ 8 มีน้ำใจเอื้ออารีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้เรากลายเป็น คนน่ารัก น่าคบหาสมาคมกะ



กฎข้อที่ 9 ทักจำรายละเอียดที่สำคัญๆ ของบุคคลนั้น ๆ ให้แม่นยำ เช่น ชื่อ นามสกุล วันสำคัญ ๆ ในชีวิตเขายังจำได้ใช้ใหม่กะว่า คนเราทุกคนต้องการเป็นที่ยอมรับ และต้องการให้คนอื่นเห็นความสำคัญของเรา



กฎข้อที่ 10 รู้จักให้อภัยคน วิธีฉลาดที่สุดในการจะรับมือกับคนหรือ สิ่งที่ตัวเองไม่ชอบคือ บอกกับตัวเองว่า "คนเรามาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน "และ" คนที่ไม่เคยทำผิดคือ คนที่ไม่เคยทำ อะไรเลย



กฎข้อที่ 11 ให้ความสำคัญต่อกุศลทาน ให้ความสนใจแสดงความกระตือรือร้น ปฏิบัติต่อเขาเหมือนเขาเป็นบุคคลสำคัญของเรา



กฎข้อที่ 12 มีความรับผิดชอบ เมื่อผิดก็ต้องกล้ารับผิดชอบ อย่ารับแต่ชอบ ไม่ยากเลยใช้ใหม่กะข้อนี้



กิจกรรม

ลองมาสำรวจตนเองกันซิคะว่ากฎข้อใดบ้างที่มีความจำเป็นสำหรับเรา ลองเรียงลำดับตามความสำคัญและแสดงเหตุผล

ในแต่ละกฎ 12 ข้อที่ฉันนำฝากเพื่อใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น เพียงแต่เราใช้เวลาเล็ก ๆ น้อย ๆ ระหว่างวันก็มาก คิดสำรวจแก้ไขตัวเอง เชื่อว่าภายในเวลาไม่ถึงเดือน คนข้างเคียงจะต้องรู้สึกว่ายี่งนับวันเราก็ยิ่งน่ารักมากขึ้น มากขึ้นเรื่อย ๆ



กฎที่

เหตุผล

Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, intended for students to write their answers.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เป็นอย่างไรบ้าง..คราวนี้เราคงทราบแล้วนะคะว่าเราจะต้องปรับปรุงตัวเองในข้อใดบ้าง และถ้าขั้นแรกก็ต้องขอแสดงความชื่นชมไว้ล่วงหน้าได้แล้วใช้ไหมคะ

สรุป

มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ

มนุษยพฤติกรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคิด การพูด การกระทำ และสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเราจำเป็นต้องศึกษาเพื่อทำความรู้จัก ทำความเข้าใจในการที่จะนำไปปฏิบัติต่อบุคคล เพื่อให้เขาเกิดความศรัทธา นิยม สนับสนุนกิจการงานของเรา นับเป็นการเรียนรู้ที่สำคัญ ซึ่งทุกคนควรหมั่นศึกษาและนำไปปฏิบัติใช้อยู่เสมอ เพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าของตน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ หรือการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีหลักอยู่มากมายหลายประการ แต่โดยทั่วไปก็มีความหมายคล้ายคลึงกัน ซึ่งท่านชงจื่อ ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้สั้น ๆ โดยสรุปว่า "สิ่งที่ตัวเองไม่ชอบก็อย่าไปปฏิบัติต่อผู้อื่น" และในการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการก็เช่นเดียวกัน นอกจากการเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติ ความต้องการ ความแตกต่างของมนุษย์แล้ว การเรียนรู้ที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นก็ยังมีคามสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง และควรคำนึงถึงอยู่เสมอว่า "สิ่งที่ตัวเองไม่ชอบก็อย่าไปปฏิบัติต่อผู้อื่น"



แบบทดสอบ

หน่วยที่ 2

● คำชี้แจง ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

- ตามที่มีผู้กล่าว "ถ้าหากไม่จำเป็นเขาจะไม่ไปติดต่อกับราชการเป็นอันขาดเพราะข้าราชการมักจะชู้ตะคอกผู้มาติดต่อกับและชอบวางท่า" คำกล่าวนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของคนในข้อใด
 1. ความต้องการทางร่างกาย
 2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย
 3. ความต้องการทางสังคม และความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย
 4. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง
- ภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางจิตใจต่อผู้มาติดต่อบริการของผู้ให้บริการ คือ
 1. การให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 2. การให้บริการที่มีคำตอบแทนเป็นประกัน
 3. การให้บริการที่ผิดพลาดเพราะขาดการเอาใจใส่ที่จะเรียนรู้ งาน
 4. การให้บริการที่มีขั้นตอนกฎเกณฑ์มากมาย
- จากปัญหาการให้บริการของหน่วยงานที่ได้ยินกันอยู่เสมอ เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้มาติดต่อบริการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในข้อใด
 1. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง
 2. ความต้องการทางสังคม
 3. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย
 4. ข้อ 2 และ ข้อ 3

4. จากการทำหน้าที่ติดต่อให้บริการย่อมทำให้ท่านได้พบกับพฤติกรรมของมนุษย์ลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้ท่านเข้าใจบ้าง ท่านทราบไหม เหตุใดที่ทำให้เขาเหล่านั้นมีพฤติกรรมเช่นนั้น
1. สิ่งแวดล้อม และการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ
 2. การศึกษา และเพศ
 3. สถานที่เกิด และอาชีพ
 4. สติปัญญา
5. นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนมีเหมือนกันแล้ว มีสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนชอบเหมือนกัน และสิ่งนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการที่ดี สิ่งนั้นคือ
1. การให้คำแนะนำที่ดี
 2. การยิ้มแย้มแจ่มใส
 3. การกล่าวคำขอบคุณ
 4. การกล่าวคำขอโทษ
6. การยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกดังต่อไปนี้
1. ความเป็นกันเอง และความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 2. ผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง
 3. การได้รับความพอใจ
 4. ความสดชื่น
7. ความสำเร็จในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้
1. บุคคลที่อยู่รอบข้าง
 2. สถานที่และเวลา
 3. การศึกษาพฤติกรรมของผู้อื่น
 4. การหมั่นฝึกฝนปฏิบัติของเรา

8. มีข้อเตือนใจข้าราชการ ณ สำนักเขตแห่งหนึ่ง กล่าวเอาไว้ว่า "ยิ้ม ไหว้ ใต้อตาม งานบริการ งานเรียบร้อย" ข้อเตือนใจดังกล่าวนี้ ท่านคิดว่าตรงกับกฎวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในข้อใดบ้าง
1. ยิ้ม - ให้เกียรติ - ให้ความสำคัญ - จริงใจ - รับผิดชอบ
 2. จำรายละเอียดผู้อื่นได้ - รู้จักให้อภัย - ให้เกียรติ - มีความรักให้ผู้อื่น - รับผิดชอบ
 3. ยิ้ม - จำรายละเอียดผู้อื่นได้ - รู้จักให้อภัย - พுகจาไพเราะ - รับผิดชอบ
 4. มีความรักให้ผู้อื่น - มีน้ำใจ - จำรายละเอียดผู้อื่นได้ - จริงใจ
9. มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้
1. การพูด การกระทำ ที่พึงปฏิบัติทั่ว ๆ ไป
 2. การคิด การพูด การกระทำที่มีความเหมาะสมที่พึงปฏิบัติ
 3. การสร้างบรรยากาศด้วยการพูดเพื่อผูกไมตรี
 4. การแสดงออกด้วยความระมัดระวัง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระดาษคำตอบ
แบบทดสอบหน่วยที่ 2

ชื่อ.....

ส่วนราชการ.....

- | | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 1) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9) | 1 | 2 | 3 | 4 |

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กรรมาธิการการศึกษาคณะรัฐมนตรี



หน่วยที่ 3

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 3 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

● จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

1. บอกองค์ประกอบสำคัญและเทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง
2. กำหนดรูปแบบบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

● เนื้อหา

- 3.1 องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร
- 3.2 เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร
- 3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความนำ

ดังที่ได้กล่าวถึงแล้วว่า เนื่องจากการให้บริการเป็นงานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ดังนั้นนอกจากผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ และการเรียนรู้เรื่องมนุษยพฤติกรรมในการให้บริการแล้ว ยังควรที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมนำมาซึ่งความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอันจะทำให้การบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประเด็นเนื้อหาที่จะกล่าวถึงในหน่วยนี้จึงประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 3.1 องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร
- 3.2 เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร
- 3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ ขอเชิญติดตามได้ดังต่อไปนี้ค่ะ



3.1 องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปจะถือว่าประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารย่อมมีผลต่อทัศนคติของผู้รับข่าวสาร หากเป็นที่ถูกใจก็ย่อมทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่บางครั้งเราก็ลืมไปว่าโดยแท้จริงแล้วผู้รับบริการหรือความพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ให้กับเราได้เป็นอย่างดีไม่ถึง โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนว่าจ้างเลยก็เดี๋ยวกะ ก่อนอื่นเราลองมาคุยกันซิคะว่า องค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีอะไรบ้าง

องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการ

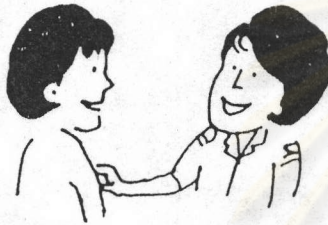
1. **ตัวผู้ส่งสาร** ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
2. **ตัวผู้รับ** ซึ่งเป็นผู้มาติดต่อรับบริการที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถติดต่อสื่อสารได้
3. **สื่อ** ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่ผู้ให้บริการใช้ในการถ่ายทอดไปยังผู้รับบริการ ซึ่งต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพ



4. การวางแผนที่ดี ซึ่งเป็น
การเตรียมการให้บริการที่ดี
มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า



5. วิธีการและเทคนิค ซึ่งเป็น
วิธีการและเทคนิคในการ
ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
ถูกต้อง สุภาพ และเป็นธรรมชาติ



6. การติดตามประเมินผล
ซึ่งเป็นการติดตามประเมินผล
ที่ให้บริการไปแล้วว่าเป็น
อย่างไร ดีหรือไม่ หากมี
ปัญหาจะได้แก้ไขให้ทันที



ในฐานะที่เราเป็นผู้ที่มีประสบการณ์
ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการคนหนึ่ง เรา
ลองมาคิดทบทวนกันดูซิคะว่า การที่การ
ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของเราต้องล้มเหลว
หรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเพราะปัญหา
องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารใดบ้าง ลอง
ใช้วิธีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ๆ
ก็อาจทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายนะคะ



เป็นอย่างไรบ้างคะ เชื่อว่าจากการตอบปัญหา
คงทำให้เราได้พบสาเหตุของความล้มเหลวในการ
ติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้การให้บริการไม่มี
ประสิทธิภาพที่น่าสนใจต่าง ๆ กัน ถ้าเช่นนั้น
เราลองไปดูบทสรุปในหน้าถัดไปอีกนิดซิคะ
จะทำให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนขึ้น แล้วให้รางวัล
กับตัวเองโดยพักดื่มน้ำเย็น ๆ สักแก้ว จึง
ค่อยศึกษาต่อไปนะคะ

● ปัญหาที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

1. ด้านตัวผู้ส่ง (ตัวผู้ให้บริการ) _____

2. ด้านตัวผู้รับบริการ (ประชาชน _____
เพื่อนข้าราชการ ผู้บังคับบัญชา _____
ผู้ใต้บังคับบัญชา) _____
3. ด้านตัวสื่อ _____
(ประสิทธิภาพของงาน) _____

● ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

ดร. หลุย จำปาเทศ ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารล้มเหลวไว้ สรุปดังนี้

1. ตัวผู้ส่งหรือผู้ให้บริการ

- มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับหรืองาน
- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานไม่เพียงพอ
- ขาดความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ
- ไม่มีการวางแผนหรือการวางขั้นตอน
- ภาษาหรือคำพูดที่ใช้ส่งไม่ดี ไม่เหมาะกับระดับของผู้รับ
- มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไปจนไม่คิดหาข้อมูลอื่นมาเพิ่มเติม
- ขาดเทคนิคในการส่ง หรือ การให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองในช่วงแรก ๆ และคำพูดที่เหมาะสมในช่วงถัดไป
- มีร่างกายเหนื่อยล้าเกินไป ทำให้ขาดความสมบูรณ์ในการส่งหรือการให้บริการได้
- มีเวลาไม่เพียงพอหรือรีบเร่งเกินไป



2. ตัวผู้รับหรือผู้มาติดต่อ

- มีทัศนคติไม่ดีต่อตัวผู้บริการหรืองาน
- มีความรู้และประสบการณ์พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการไม่เพียงพอ
- ความจำไม่ดี และไม่ใช้เทคนิคการบันทึกข้อความ
- ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับ
- มีประสบการณ์ที่ขัดแย้งกับข่าวสารใหม่ จึงปิดประตูรับ
- ชอบสรุปความคิดเห็นส่วนตัว โดยใช้อารมณ์มากกว่าข้อมูล
- มีนิสัยไม่ชอบฟังแต่ชอบพูด ทำให้ขาดความเข้าใจที่ดีต่อข่าวสารที่กำลังรับ
- รับไม่ไหวเพราะมากเกินไป Overload
- ร่างกายเหนื่อยล้าเกินไป หรือ มีความบกพร่องเกี่ยวกับประสาทสัมผัส เช่น หู ตา ลิ่น
- เวลาไม่เพียงพอหรือรีบเร่งเกินไป



3. ข่าวสารหรืองาน

- ยากเกินกว่าที่ผู้รับจะรับได้
- สั้นเกินไปหรือยาวเกินไปจนตีความผิด
- ไม่กระชับชัดเจน
- ใช้ภาษาต่างชาติเข้าไปผสมจนเกินความจำเป็น
- ใช้ภาษาเฉพาะที่ผู้รับขาดความชำนาญ
- ภาษากำกวม คิดได้หลายแง่หลายความหมาย
- ข่าวสารไม่ทันสมัย
- ตัวอักษรอ่านยาก
- วรรคตอนผิดพลาด
- รูปแบบเข้าใจยาก
- มีกฎระเบียบซับซ้อน

จากคำสรุปที่ได้กล่าวมานี้คงทำให้เราได้เข้าใจพื้นฐานการติดต่อสื่อสารของเราได้เป็นอย่างดีนะคะว่า ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารของเราเป็นอย่างไร อย่าเพิ่งหมดกำลังใจนะคะ เพราะเรื่องเหล่านี้เราสามารถพัฒนาได้ด้วยการหมั่นฝึกฝน สังเกต และเรียนรู้ จากผู้ที่มีความชำนาญ และจากเทคนิคในการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ


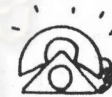



3.2 เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร

ในหัวข้อที่แล้วเราได้ทราบถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพไปแล้วนะคะ แต่ทว่าการติดต่อสื่อสารจะประสิทธิภาพเพียงใดก็ย่อมขึ้นอยู่กับเทคนิคในการติดต่อสื่อสารด้วย วิธีการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้โดยผ่านประสาทสัมผัสส่วนต่าง ๆ เราทราบแล้วใช่ไหมคะว่าประสาทสัมผัสนั้นมีอะไรบ้าง 1..... 2..... 3..... 4..... 5.....

(ตอบคำถามแล้วจึงค่อยเปิดหน้าต่อไปเพื่อตรวจดูคำตอบกันนะคะ)

การใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปอาจทำได้หลายวิธี เช่น

-  ● การสื่อสารทางวาจา หรือการพูดโดยตรง
-  ● การสื่อสารที่ไม่ใช่การพูด
-  ● การสื่อสารโดยการใช้อุปกรณ์หรือสื่อทัศนูปกรณ์
-  ● การสื่อสารที่ใช้การเขียน

และสำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ได้นี้จะเน้นในส่วนที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร โดยการพูดที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์หรือเห็นหน้ากันโดยตรง และโดยการใช้อุปกรณ์ หรือทางโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารเท่านั้น เพราะเป็นการสื่อสารที่มีความจำเป็นใช้ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการในองค์กรของรัฐทั่ว ๆ ไป

● เทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ

1. คำนึงถึงกาลเทศะ สถานที่ และบุคคล
2. มีความเป็นกันเอง ให้ความสนใจ
3. ในการโต้ตอบต้องใช้เทคนิค การฟังมากกว่าการพูด ในการฟัง ต้องให้ได้เนื้อหาสาระและความรู้สึกของผู้พูด
4. ต้องหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ
5. มีการเน้นย้ำเนื้อหาตามความจำเป็นอยู่เสมอ
6. มีวิธีการเตรียมผู้รับบริการให้พร้อมก่อนล่วงหน้า



สำหรับเรา... ในฐานะผู้มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ให้บริการ คนหนึ่ง ลองคิดว่าได้เคยใช้เทคนิคในการติดต่อสื่อสารเช่นนี้บ้างไหมคะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการเตรียมผู้รับบริการให้พร้อมก่อน ซึ่งเป็นวิธีการสร้างบรรยากาศเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจ



● เราลองมาคิดวิธีการเตรียมผู้รับบริการให้พร้อมก่อนล่วงหน้ากันดู สัก 2-3 วิธีชื่อะ อาจเป็นวิธีที่เราเคยได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจมาแล้วโดยตรงหรือจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนก็ได้ค่ะ

1. _____
2. _____
3. _____

● โปรดแสดงความคิดของเราก่อนนะคะแล้วจึงค่อยเปิดคู่มือวิธีการในหน้าถัดไป

● วิธีการเตรียมผู้รับบริการให้พร้อมก่อนล่วงหน้า

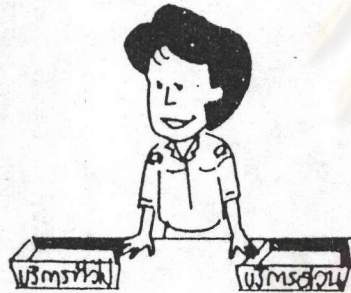
1. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ หรือป้ายประกาศบอกขั้นตอน หรือระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน

2. จัดให้มีการบริการก่อน ที่จะมีการบริการจริง เช่น การ จัดให้ผู้รับบริการรับแจกใบคำร้อง ก่อนหรือให้คำปรึกษา ก่อนจะเข้า กิจรอกอย

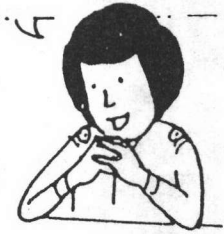
3. แยกประเภทงานที่ต้อง ใช้เวลาและงานบริการเรื่อง ง่าย ๆ ไว้ต่างหากเพราะงาน ที่มีความสำคัญและมีความหมาย ต่อชีวิตผู้รอกอย่อมรอนานได้

4. จัดให้บริการที่เป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง

5. สร้างบรรยากาศให้ ผู้รับบริการคิดถึงการรอกอย น้อยลง เช่น จัดหาหนังสือให้อ่าน มีภาพโปสเตอร์ หรือ โทรทัศน์ไว้ให้ชม มีสถานที่ สะอาดสวยงามน่ารื่นรมย์



เป็นอย่างไรคะมีข้อใกล้เคียงกับที่เราคิดบ้างไหม ขอแสดงความชื่นชมกับการเตรียมการให้บริการของเราด้วย นับว่าเราเดินมาถูกทางแล้วคะ อย่าลืมว่าการเตรียมการที่ดีเท่ากับสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่งนะคะ



● เทคนิคในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

"โหล...โหล...จะพูดกับใคร...ใครต้องการพูดด้วย"

การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นการสร้างภาพพจน์และความรู้สึกที่ดีที่นับว่าเป็นประโยชน์ต่อตัวเราโดยไม่ต้องลงทุนอะไรเลย

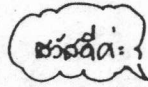
และเราก็คงอยากให้ใคร ๆ มีความประทับใจต่อตัวเรา โดยที่ไม่ต้องลงทุนอะไรด้วยเหมือนกันใช่ไหมคะ

ลองมาดูเทคนิคที่จะช่วยสร้างความประทับใจไปพร้อม ๆ กันดีกว่าคะ

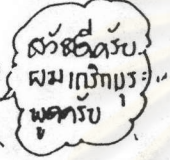
1. น้ำเสียง เราพูดเสียงดังเกินไปหรือเปล่า อย่าตะโกนพูด ควรใช้น้ำเสียงธรรมดา ๆ ก็ได้



2. เมื่อรับโทรศัพท์แล้ว เราควรใช้คำว่าสวัสดี ไม่ใช่ หัวคิ้วหรือฮัลโล เพราะเราเป็นคนไทยนี่ค่ะ แล้วจากนั้นก็ให้บอกชื่อสถานที่ทำงานของเรา



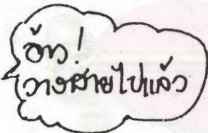
3. เมื่อเราถูกตามมาให้รับโทรศัพท์ เราควรบอกชื่อของเราทุกครั้งก่อนด้วยทุกครั้ง



4. หลังจากที่เรารู้ว่า "กรุณาคุยสักครู่" เราได้ให้ผู้ติดต่อคอยนานเกินกว่าสักครู่หรือเปล่านั้น



5. เมื่อใช้โทรศัพท์เรียกผู้อื่น กรุณาปล่อยให้สัญญาณเรียกอย่างน้อย 5 ครั้งนะคะ เพื่อให้เวลากับคนที่วิ่งมารับสายบ้าง



6. การถือหูโทรศัพท์ ควรถือให้ห่างจากปากของเราประมาณ 2 นิ้ว ไม่ควรหายใจแรงมาก เพราะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความรำคาญ



7. ควรพูดตอบรับคู่สนทนาเป็นช่วง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อแสดงให้คู่สนทนาทราบว่าเรากำลังติดตามฟังการพูดของเขาอยู่ค่ะ



8. พูดราวกับว่าบุคคลที่เรา กำลังพูดด้วยอยู่ตรงหน้าเราเอง ที่สำคัญคือการยิ้มขณะที่พูด แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็น



9. อย่าลืมคำว่า "ขอบคุณ" "ขอโทษ" ด้วย เพราะเราเป็นคนไทย มารยาทไทยน่ารักดีนะคะ

10. วางหูโทรศัพท์อย่างนุ่มนวล ตรงนี้สำคัญนะคะ ถ้าเราวางกระแทกโครมแล้วละก็ ความประทับใจของผู้ฟังจะหลุดลอยหายไปเลยล่ะ



ศูนย์วิทยพัทยากร
ลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทั้งหมดนี้เป็นเทคนิคที่เราสามารถนำไปปรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้บริการ ที่ผู้รับบริการมีความประทับใจเรา คิดว่าถึงเวลาหรือยังคะที่จะมาให้ความสนุกกับการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และสนใจกับเทคนิคที่จะช่วยสร้างความประทับใจเหล่านั้น

● การฟัง

เบนจามิน ดิซเรลล์ อคิสนักเขียนและนายทฯ อังกฤษ กล่าวว่า
"ธรรมชาติให้หูเราสองและปากหนึ่ง"

คะนอกจากการเตรียมผู้รับบริการให้พร้อมก่อนแล้ว เทคนิคหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว เราลองมาดูกันซิคะว่ายังมีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญอะไรอีกบ้าง ซึ่งเป็นเทคนิคที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพูด แต่มักถูกละเลย หรือมองข้ามความสำคัญไปเสมอ คงทราบกันแล้วนะคะ เทคนิคที่ว่านี้หมายถึงอะไร



เทคนิคที่ว่านี้...
หมายถึงเทคนิคการฟังใช้ใหม่ครับ



ใช่คะ เพราะการเรียนรู้ที่จะฟัง ย่อมช่วยให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผลผลิตของงานที่ดีขึ้น

ก่อนอื่นเราลองมาสำรวจการฟังของเรา กันซิคะว่า เราเป็นผู้รับฟังที่ดีเพียงใด แต่เราต้องให้สัญญาแก่ตัวเองก่อนนะคะว่าจะขอสัตย์ต่อตนเอง โดยให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน สำหรับคำตอบที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้ว



● แบบประเมินการฟัง

- 1. ฉันรู้คุณค่าว่าการรับฟังจะมีผลต่อความรู้สึกของผู้มาติดต่อ
 - 2. ฉันรับฟังคำพูดของผู้มาติดต่อทุกคนด้วยความเคารพในความเห็นของเขา
 - 3. ฉันได้รายละเอียดจากการพูดคุย
 - 4. ฉันไม่ด่วนตัดสินใจ
 - 5. ฉันใช้เวลาในการฟัง
 - 6. ฉันใช้ข้อมูลเพิ่มเติมช่วยในการฟัง
 - 7. ฉันรู้คุณค่าของการฟังที่มีต่องาน
 - 8. ฉันตอบสนองโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ถ้าต้องมีคำตอบ
 - 9. ฉันพิจารณาสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ด้วยในการฟัง
 - 10. ฉันเป็นผู้ฟังที่ดี
- รวมคะแนน

คะแนน

- 10 - 8 แสดงว่าเรามีการรับฟังที่อยู่ในขั้นดี ยินดีด้วยคะ
- 7 - 5 แสดงว่าผู้ที่กำลังติดต่อกับเรากำลังรู้สึกว่าคุณทักดีแล้วคะ
- 4 - 1 แสดงว่าเรากำลังต้องการการพัฒนาอยู่นะคะ



ขณะนี้เราคงจะประเมินตัวเราได้แล้วนะคะว่า ควรจะจัดการกับตัวเองอย่างไร ถ้าเช่นนั้นไปดูเทคนิคการรับฟังกันดีกว่า เชิญสิคะ

เทคนิคการรับฟัง

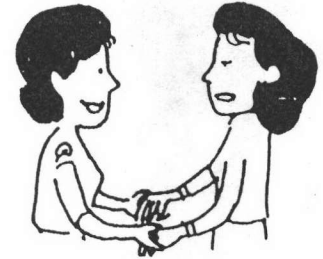
การที่จะทำให้คนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญไม่มีอะไรดีไปกว่าการมีท่าทีห่วงใย โดยการให้เขามีส่วนเกี่ยวข้อง และรับฟังความคิดเห็นของเขาด้วยความเอาใจใส่ อย่าลืมนะว่า "คนฉลาดไม่ใช่เป็นแต่พูดเท่านั้น ต้องฟังเป็นด้วย" นะคะ

● เทคนิคในการรับฟัง มีดังนี้

1. ให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อ มองผู้มาติดต่อด้วยภาพบวก เสมอ
2. เปิดใจให้กว้าง ทุกคนมีความแตกต่างกัน ทั้งบุคลิกและประสบการณ์
3. เปลี่ยนกฎเกณฑ์จากการฟังเพื่อเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมาฟัง เพื่อหาว่ามีการค้นพบอะไรใหม่ ๆ
4. อย่าด่วนตัดสินความ ควรรับฟังความให้จบเสียก่อนด้วยท่าทีที่ให้ความสนใจ เช่น ผงกศีรษะรับหรือการจดบันทึก และให้เสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นเชิงสร้างสรรค์ ไม่ควรเสนอความเห็นในทางลบ เช่น "ก็รู้อาจจะไม่ได้อะไร"
5. ถามความคิดเห็นและให้จับบันทึกไว้ถ้าจำเป็น
6. สนองตอบด้วยความรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ ทุกคนอยากรู้ผลหรืออย่างน้อยก็ต้องมีรายงานความก้าวหน้า แต่ถ้าไม่สำเร็จก็ต้องใช้คำตอบอย่างสุภาพและให้เหตุผล เช่น ไม่เสร็จ เพราะคุณบอกความต้องการไม่ชัดเจนนะคะ



7. พิจารณาข้อมูล "ที่ซ่อน" อยู่ ให้พยายามฟังให้ออกว่ามีอะไรที่ซ่อนอยู่ในสิ่งที่เขาพูดออกมานั้น เช่น ความต้องการให้ยอมรับ การตำหนิผู้อื่น

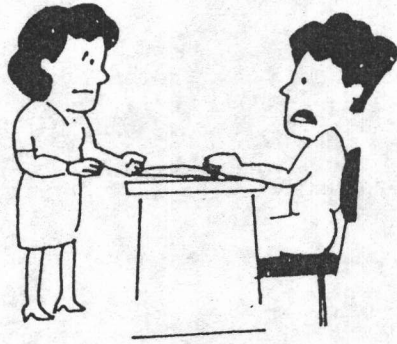


3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

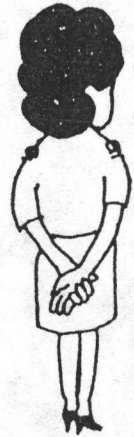
การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิตนั้น บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ การรู้จักปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของเราอยู่เสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำเราไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะของผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

ก่อนอื่นเราลองมาดูภาพบางส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงความล้มเหลวในการสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่เป็นผลมาจากปัญหาด้านบุคลิกภาพกันดูซิคะ





หลักฐาน ไม่ครบ
ยืนยัน ไม่ได้นะ



หรือ.. "ปีทั้งปีไม่เคยมีใครมาขอความ
ช่วยเหลือ"
.. "ปีทั้งปีไม่เคยมีใครมาหา
ขณะที่คนอื่นมีผู้ไปมาหาสู่
อยู่เสมอ"
.. "ผู้คนที่กำลังตั้งวงคุยกันอยู่ดี ๆ
แต่เวลาเขาหรือเธอเดินไปหา
ผู้คนพากันแตกวง กระจาย
กระจาย"

● กับอีกสภาพหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ



คุณลุงรออีกสักครู่นะคะ
วันนี้คนเยอะก็ต้องทำกันไป
ตามลำดับ



หลักฐานยังไม่ครบ แต่จะรับไว้
ก่อนนะครับ พรุ่งนี้ช่วยเอามา
เพิ่มเติมด้วย แต่ถ้าไม่ได้ภายใน
พรุ่งนี้ เราคงต้องถือว่าคุณสละสิทธิ์
นะครับ

หรือ.. "ได้ทำงานร่วมกับคุณเมแล้ว
สบายใจจัง ถือว่าเป็นโชค คนอะไร
ก็ไม่รู้ หน้าตาดี บุคลิกก็ดี แถม
ยังเก่งแล้วใจก็ดีอีกด้วย"

จากภาพสะท้อนบางส่วนข้างต้นคงทำให้เราได้รู้จัก และเข้าใจ
ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพแล้วนะคะ เราคิดว่าบุคลิกภาพคืออะไร

● บุคลิกภาพ คือ .

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ความเข้าใจของเราตรงกันหลังจากเขียนคำตอบแล้ว
เราไปดูคำเฉลยในหน้าถัดไปค่ะ



● เฉลย

สมิต อาชวนิจกุล กล่าวว่า

บุคลิกภาพ คือ "ลักษณะของบุคคลคนหนึ่งซึ่งแสดงออกให้เห็นด้วย
พฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา ฉะนั้นการพูดที่ดี การกระทำที่ดี หรือการคิดที่
ดี เมื่อสะสมมาก ๆ เข้าในทางหนึ่งทางใดก็ย่อมกลายเป็นบุคลิกภาพของ
คน ๆ นั้น อันเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

มาถึงตอนนี้ทำให้เราได้เข้าใจตรงกันมากขึ้นแล้วนะคะ แต่หาก
ยังงง ๆ อยู่ ลองใช้เวลาทบทวนอีกนឹคก็จะเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น แล้วจึง
ค่อยศึกษาต่อไปค่ะ



คงที่ได้กล่าวแล้วว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลมี
ความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จได้ ถ้าเรารู้จักปรับปรุง และพัฒนา
บุคลิกภาพจากที่ไม่ดีให้ดีขึ้น แต่ก่อนที่เราจะมารู้จักกับวิธีการพัฒนา
บุคลิกภาพ ควร มาทำความเข้าใจกับลักษณะของบุคลิกภาพกันก่อนนะคะ

บุคลิกภาพสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. บุคลิกภาพภายนอก
2. บุคลิกภาพภายใน

เรากงทราบแล้วนะคะว่า รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กริยา
ท่าทาง การพูดจา เป็นบุคลิกภาพส่วนใด...ถูกต้องค่ะ เป็นบุคลิกภาพ
ภายนอกนั่นเอง

สำหรับบุคลิกภาพภายใน เราคิดว่า ควรจะมีอะไรบ้าง ขอให้ลอง
คิดมาคู่สัก 4-5 อย่างซิคะ ลองใช้วิธีสังเกตจากคนที่เราประทับใจ ที่เรา
รู้จักก็ได้ อาจทำให้เราได้คำตอบที่ไม่สามารถจาะในได้หมดก็ได้นะคะ

● บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

จากนั้นลองไปดูคำเฉลยเพิ่มเติมในหน้าถัดไปซิคะ



ค่ะ บุคลิกภาพภายใน มีอยู่หลายประการ ยกตัวอย่างเช่น
มีความมั่นใจในตนเอง มีความรักให้กับบุคคลรอบข้าง มีความกระตือรือร้น
ตรงต่อเวลา รักรักษาอารมณ์ เป็นคนรอบรู้ เป็นผู้มีมารยาท เป็นผู้มีอัธยาศัย
ที่ดี เป็นผู้มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน

เชื่อว่าเราคงได้คำตอบตรงกับที่เฉลย
มานี้ทั้งหมดแน่นอน ขอปรบมือให้คะ



วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพ

● การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก

เราได้ทราบความหมายและลักษณะของบุคลิกภาพไปแล้ว ต่อไปนี้
เราจะมาดูรูปแบบวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญ ๆ ทั้งบุคลิกภาพนอกและ
บุคลิกภาพภายในกันได้แล้วค่ะ ก่อนอื่นเรามาดูรูปแบบการพัฒนาบุคลิกภาพ
ภายนอกก่อนในที่นี้จะพูดถึงการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกที่สำคัญ ๆ ในที่
ทำงานนะคะ สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การปฏิบัติตัวให้ดูสดชื่นและสะอาดอยู่
เสมอและคำถามต่อไปนี้จะช่วยตรวจสอบบุคลิกลักษณะส่วนตัวของเรา

1. ทรงผมของเราเรียบร้อยดีและ
ปราศจากรังแคใช่ไหม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
ศาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สำหรับสภาพสตรี เราแต่งหน้า
มากเกินไปหรือเปล่า



3. เสื้อผ้าที่เราสวมใส่สะอาด
เรียบร้อย ถูกกาลเทศะดีแล้ว
ใช่ไหม มีอะไรรุ่งริ่ง หรือ
ขาดหายไปบ้างไหม



4. เรามักกลิ่นตัวและกลิ่นปาก
หรือเปล่า



5. อย่าลืมคุรองเท้าด้วย ยังอยู่
ในสภาพที่สะอาดและใช้การ
ได้คืออยู่หรือไม่



6. เล็บมือของเราสะอาด ยาวเกิน
ไปหรือเปล่า มีขี้เล็บติดค้างอยู่
บ้างไหม



จากคำถามสั้น ๆ ที่ให้เราได้ตรวจสอบตัวเอง กงทำให้เราได้
ทราบบุคลิกภาพภายนอกของเราแล้วนะคะว่าสะอาด สดใสเพียงใด และ
ถ้าหากเราหมั่นนำมาใช้ตรวจสอบตัวเราเองอยู่เสมอ ก็จะทำให้เราเป็น
ผู้หนึ่งที่มีบุคลิกภาพที่ตลอดเวลา

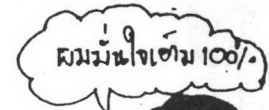


● การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน

นอกจากการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกที่กล่าวแล้ว แนวทางการ
พัฒนาบุคลิกภาพภายในก็นับเป็น เรื่องที่มีความสำคัญยิ่งการพัฒนาบุคลิกภาพ
ภายในสามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่ได้นำมากล่าวในที่นี้มีอยู่ 9 ประการ
และบางส่วนได้นำมาจากการสร้างสรรค์บุคลิกภาพของสมิต อาชวณิชกุล
ดังนี้

1. ความมั่นใจในตนเอง

คาร์ล เมย์บอกล่าว "จิตใจของเรา
คือแม่เหล็กที่ทรงอำนาจที่สุดในโลก
ไม่ว่าเราจะคิดอย่างไรก็สามารถให้
เราเป็นได้ตามที่เราต้องการ" หรือ
คำที่ซีลล์ ได้กล่าวไว้ว่า "ท่านทำได้
ถ้าท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำได้"
แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เราต้องมีสติและ
ไม่ประมาทด้วย ไม่เช่นนั้นเราก็
อาจทำผิดพลาดได้เหมือนกันนะคะ



2. มีความรักให้กับบุคคล

รอบข้าง วิธีทางที่จะแสดงความรัก ก็คือ ต้องรักเขาอย่างแท้จริง ซึ่ง จะทำให้เราเป็นคนมีเสน่ห์และเป็น ที่รักของคนรอบข้าง



3. มีความกระตือรือร้น

คล่องแคล่วว่องไว แต่ต้องละเอียด รอบคอบนะคะ



4. มีความตรงต่อเวลา

อันจะทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ ไว้วางใจ ในตัวเรา ซึ่งเป็นการพัฒนา บุคลิกภาพที่ดีได้ทางหนึ่ง



5. รู้รักษาอารมณ์

การรู้จักรักษาควบคุมอารมณ์ตนเอง มีจิตใจมั่นคง ไม่หุนหันพลันแล่น จะทำให้เรามีบุคลิกภาพที่น่ารัก น่านิยม อยากเป็นคนงาม อย่า ว่าวามโกรธง่ายค่ะ

6. เป็นคนรอบรู้ มีปฏิภาณ รู้จักปรับตนให้เข้ากับสังคมได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม ด้วยการศึกษ และหมั่นมีความสังเกต



7. เป็นผู้มีการยาท รู้จัก เกรงใจและให้เกียรติกัน ถึงแม้จะ มีความสนิทสนมกันเพียงใดก็ตาม ก็ ไม่เข้าไปล่วงล้ำในสิทธิส่วนบุคคลของ เขา ซึ่งจะทำให้คนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ เราเกิดความไว้วางใจ นิยมรักใคร่ ในตัวเรา

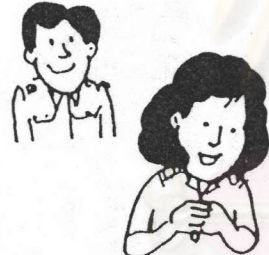


8. การแสดงความยกย่อง นับถือผู้อื่น ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย ความจริงใจ แต่ถึงแม้เราจะแสดง ด้วยการกระทำไม่ได้ แต่เราก็ยัง แสดงด้วยวาจาได้เสมอค่ะ ถ้าเรา อยากให้เขาพอใจเราก็อยาลังเลใจ ที่จะยกย่องเขา อย่าลืมนะ ให้ท่าน ท่านจักให้สนองตอบนะคะ

9. แจ่มใสเบิกบาน ผู้ที่มี
 อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใคร ๆ ก็
 อยากรใกล้ชิดด้วย เพราะจะทำให้
 เขารู้สึกถึงความเป็นกันเอง รู้สึกว่า
 ตัวเองมีความสำคัญ ผู้ที่มีอารมณ์ดี
 จึงคล้ายกับผู้ที่แข็งแรงแม่เหล็ก ซึ่งมี
 พลังดึงดูดให้ใคร ๆ มารักมาชอบ
 เรามา เริ่มต้นความร่าเริงแจ่มใส
 ด้วยการยิ้มกันเถอะนะคะ



...ยิ้มแม้มันเวลาที่เราโกรธ แล้ว
 จะช่วยให้เราคลายโกรธเร็วขึ้น
 ...หัดมองโลกในแง่ดี คนที่มอง
 อะไรในแง่ดีย่อมเป็นคนที่ยิ้มง่าย
 ...จะยิ้มทั้งที่ ต้องยิ้มให้เต็มที่
 ไม่ต้องอั้นเลยคะ
 ...ผู้ฝึกยิ้มใหม่ ๆ ให้หัดยิ้มกับตัวเอง
 อย่างน้อยวันละ 2 เวลา คือ
 ตอนนอนตอนเช้าและก่อนนอนใน
 กระจกก็จะเห็นผลทันตา
 ...หัดทลายแก้มบุคคลทั่วไปด้วยรอยยิ้มคะ



สรุป

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมนำมาซึ่งประสิทธิผลและความ
 เข้าใจที่ติดต่อกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสารจะมี
 ประสิทธิภาพเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ประกอบกัน
 หลายประการ เช่น ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติ
 การวางแผน การติดตามประเมินผล ในด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการ
 นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ถูกต้องแล้ว ผู้ให้
 บริการยังควรจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งในด้านบุคลิกภาพภายนอก และ
 บุคลิกภาพภายใน บุคลิกภาพภายนอก เช่น ความสะอาด สดชื่น สดใสใน
 การปฏิบัติตัว การระวังรักษากิริยามารยาท บุคลิกภาพภายใน เช่น
 ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความกระตือรือร้น ความมั่นคงในอารมณ์ ความ
 ตรงต่อเวลา ความรอบรู้ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่
 ทำให้การติดต่อสื่อสารในการให้บริการมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น และถ้าหาก
 ได้นำไปปฏิบัติใช้อยู่เสมอ ๆ ก็จะทำให้ผู้ยิ้มแต่ความเจริญก้าวหน้า
 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะของผู้ให้บริการเช่นเรา ●



แบบทดสอบ

หน่วยที่ 3

- **คำชี้แจง** ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

1. องค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ คือ
 1. ถ้อยคำ น้ำเสียง ท่าทาง
 2. ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ
 3. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผนและการติดตามประเมินผล
 4. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผน
2. สาเหตุที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ข้อใดไม่ใช่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวของผู้ให้บริการ
 1. มีทัศนคติที่ดีต่องานและผู้รับบริการ
 2. มีความเชื่อมั่นในตนเองมาก จนไม่ค้นหาข้อมูลอื่นมาเพิ่มเติม
 3. มีความรอบรู้ในงานไม่เพียงพอ
 4. ไม่มีการวางแผนในการให้บริการ
3. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวของวิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการ
 1. ใช้ภาษาเฉพาะที่ผู้รับบริการไม่มีความชำนาญ
 2. ใช้คำพูดที่กำกวมคิดได้หลายความหมาย
 3. ทักทาย ไต่ถาม ฟัง สังเกต และตอบสนอง
 4. เป็นผู้พูดมากกว่าผู้ฟัง และให้ข้อมูลยาวเกินกว่าที่ผู้รับจะรับได้

4. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่
 1. ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ผูกพันหาหาการพูดไว้ให้มากที่สุด
 2. การติดต่อที่เป็นทางการเพื่อให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ
 3. คำนิ่งถึงกาลเทศะ สถานที่ และบุคคล
 4. ไม่ควรหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ
5. การสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ
 1. ให้บริการโดยแยกความสำคัญของงาน ที่ต้องใช้เวลาและงานที่ไม่ต้องใช้เวลา
 2. ให้บริการตามความสำคัญของบุคคล
 3. ให้ผู้รับบริการต้องอย่าเกรง
 4. ให้ผู้รับบริการคอยโดยไม่กำหนดระยะเวลา
6. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ต่อไปนี้ ข้อใดเป็นสาเหตุของความล้มเหลวของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
 1. กล่าวทักทายโดยใช้คำว่า สวัสดี (กะ ครับ)
 2. ปลอ่ยให้คู่สนทนาคอยเป็นเวลานาน
 3. ติดตามฟังการพูดของคู่สนทนา โดยตอบรับเป็นช่วง ๆ
 4. ใช้ น้ำเสียงธรรมดาที่ชัดเจน
7. รูปแบบของบุคลิกภาพแบบใดที่สะท้อนถึงความล้มเหลวของผู้ให้บริการ
 1. มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวอยู่เสมอไม่ง่วงซึม
 2. โกรธ ฉุนเฉียวง่าย เมื่อเหนื่อยหรือเมื่อทำงาน
 3. หักเป็นคนพูดจริง อยู่กับร่องรอย ให้น้ำเสียงนุ่มนวล เชื่อถือได้
 4. ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า

8. บุคลิกภาพ หมายถึง

1. การแสดงออกด้วยรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กริยาท่าทาง
2. การแสดงออกด้วยกริยาท่าทางที่เป็นมาแต่กำเนิด
ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้
3. การแสดงออกด้วยการเป็นผู้ตรงต่อเวลา การเป็นผู้มีความเชื่อมั่นในตนเอง การเป็นผู้มีอารมณ์แจ่มใสร่าเริง
4. การแสดงออกด้วยการพูด การกระทำ การคิด ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลและสามารถพัฒนาได้

9. การพัฒนาบุคลิกภาพสามารถทำได้หลายวิธี วิธีที่จะกล่าวต่อไปนี้มีวิธีหนึ่งที่พึงหลีกเลี่ยง คือ

1. มีความมั่นใจในตัวเอง
2. มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง
3. ลังเลใจที่จะยกย่องให้เกียรติผู้อื่น
4. การปฏิบัติตัวที่สคี่ขึ้น สะอาด สดใสร่าเริงเสมอ

กระดาษคำตอบ
แบบทดสอบหน่วยที่ 3

ชื่อ.....

ส่วนราชการ.....

1)	1	2	3	4
2)	1	2	3	4
3)	1	2	3	4
4)	1	2	3	4
5)	1	2	3	4
6)	1	2	3	4
7)	1	2	3	4
8)	1	2	3	4
9)	1	2	3	4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กรุณาตอบตามแบบฉบับนี้ด้วย.



หน่วยที่ 4

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยที่ 4 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

● จุดประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

1. บอกศิลปะในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
2. สรุปลักษณะของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง

● เนื้อหา

- 4.1 ศิลปะการให้บริการ
- 4.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความนำ

การให้บริการจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์หลายอย่างหลายประการประกอบกัน ทั้งความรู้ในส่วนของผู้ที่เราต้องติดต่อด้วย และความรู้ในส่วนของเราผู้ทำหน้าที่ให้บริการ เช่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องมนุษยพฤติกรรม ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และที่สำคัญผู้ให้บริการก็ควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วย

ประเด็นเนื้อหาที่จะกล่าวถึงในหน่วยนี้ ได้แก่

- 4.1 ศิลปะการให้บริการ
- 4.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

เชิญติดตามต่อไปนะคะ



4.1 ศิลปะการให้บริการ

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การให้บริการย่อมต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ประกอบกัน ดังนั้นนอกจากผู้ให้บริการควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ ดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ให้บริการยังควรจะต้องเป็นผู้มีศิลปะ หรือเทคนิคในการให้บริการอีกด้วย การให้บริการจึงจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ดังต้องการ

ข้อความใน จ.ม. ต่อไปนี้ อาจทำให้เราได้เห็นถึงภาพของศิลปะการให้บริการได้ชัดเจนขึ้นนะคะ



สวัสดิ์คະสมภพ

ตามที่สมภพได้เขียนจดหมายมาปรึกษาที่เกี่ยวกับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานของสมภพเอง ซึ่งถูกนำไปเป็นหัวข้อการประชุมของฝ่าย ที่รู้สึกเห็นใจและเข้าใจสมภพดี เพราะโดยธรรมชาติสมภพเป็นคนค่อนข้างเงียบ จึงทำให้คิดว่า สมภพเย็นชาและแข็ง (ตามที่ถูกวิจารณ์) แต่โดยลักษณะงานของสมภพ จะต้องให้บริการตอบข้อมูลแก่ผู้ที่มาติดต่ออยู่เสมอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความเข้าใจผิดได้

แต่สมภพคะ ตามที่พี่เคยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนที่สมภพปฏิบัติหน้าที่อยู่นี้ พี่เคยได้รับคำชมเชยจากผู้มาติดต่อตลอดมา และบางครั้งก็ได้รับคำชมเชยที่ส่งมาโดยไปรษณีย์ด้วย ซึ่งก็ทำให้พี่รู้สึกประทับใจและภูมิใจอยู่ลึก ๆ

พี่จึงอยากเล่าให้สมภพฟัง เพื่อจะได้เป็นแนวปฏิบัติคะ
 มีอยู่ครั้งหนึ่งมีผู้มาติดต่อเพื่อจะไปศึกษาต่อที่ประเทศ
 เยอรมัน และพี่ก็ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำไปตามข้อมูล
 จนเรียบร้อย และผู้มาติดต่อก็มีเรื่องที่ต้องการทราบเพื่อ
 ไปประกอบการตัดสินใจบางอย่าง ซึ่งไม่ได้อยู่ในสายงาน
 ของเราโดยตรง แต่พี่ก็ได้ช่วยเหลือพาไปแนะนำกับ
 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ ด้วยตัวของพี่เองด้วยความเต็มใจ
 และจริงใจ จนเป็นผลให้ผู้ที่มาติดต่อได้รับคำตอบที่ต้องการ
 อย่างครบถ้วน และเกิดความพอใจในการให้บริการของพี่
 ซึ่งนอกจากคำขอบคุณแล้ว เธอยังส่งไปรษณียบัตรมาชมเชย
 และขอบคุณพี่อีกด้วย

อันนี้เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าใน-
 บางครั้งนอกจากการมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่เพียงอย่างเดียว
 ยังไม่เพียงพอ แต่ในบางครั้งยังจะต้องรู้จักเสียสละเวลาด้วย
 และในส่วนตัวของพี่เองได้ยึดถือ พระบรมราโชวาทของ
 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งพี่ได้นำ
 มาฝากสมภพในตอนสุดท้ายของจดหมายฉบับนี้แล้วคือ

1. ไม่กอบโกยแต่ประโยชน์ส่วนตัว คิดทำงานเพื่อผู้อื่น
ได้เป็นสุข
2. ให้อົว่างานทุกอย่างเป็นรางวัลอยู่ในตัวเอง ไม่ต้อง
หวังให้คนเห็น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจดหมายฉบับนี้ของพี่คงทำให้สม
 สมภพ มีความสุขขึ้น และสามารถนำแนวคิดที่พี่เล่ามาให้ฟัง
 ทั้งหมดนี้ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ตาม
 สมควร พี่จะเป็นกำลังใจให้เสมอค่ะ

พี่แดง

จากข้อความในจดหมายฉบับนี้ คง
 ทำให้เราได้เห็นถึงเทคนิคหรือศิลปะในการ
 ให้บริการของพี่แดงแล้วนะคะ นอกจาก
 พี่แดงจะมีวิธีการให้บริการที่สามารถสร้าง
 ความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ โดยการให้
 บริการในหน้าที่ตามสายงานของตนอย่าง
 เรียบร้อยแล้ว พี่แดงยังมีศิลปะในการสร้าง
 ความประทับใจ ความพอใจให้กับผู้มาติดต่อ
 ได้อีก



เราคิดว่าพี่แดง ใช้ศิลปะในการ
 ให้บริการอย่างไรบ้างคะ

Handwriting practice area with four sets of dashed lines on a solid background.



เมื่อตอบคำถามแล้ว โปรดดูค่าเฉลยในหน้าถัดไปค่ะ

- ศิลปะในการให้บริการของพี่แดง คือ
 1. มีความเข้าใจความต้องการของผู้มาติดต่อ
 2. มีน้ำใจและเห็นความสำคัญของผู้มาติดต่อ
 3. ยึดหลักการทำงานเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุข

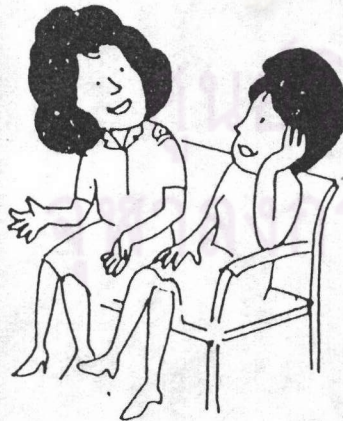


"คำเจตน์นี้ใกล้เคียงกับคำตอบของเราใช่ไหมคะ
ถ้าเช่นนั้นก็หมายความว่า เราเดินมาในแนวเดียวกันแล้ว
ขอแสดงความยินดีด้วยเป็นอย่างยิ่งค่ะ"

ขณะนี้เราคงเห็นถึงศิลปะในการให้บริการได้ชัดเจนขึ้นแล้วนะคะว่า ศิลปะในการให้บริการนั้นเป็นกุญแจสำคัญ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และมีความประทับใจ เราคงทราบแล้วใช่ไหมคะว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อใด....ค่ะ

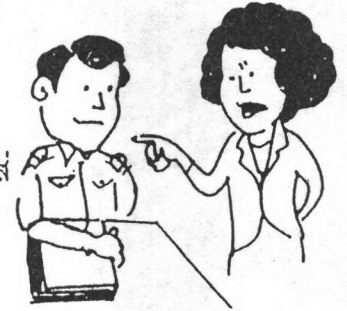
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น
เมื่อ ผู้ให้บริการมีสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะ เป็นภาษาที่เป็นคำพูด หรือภาษาท่าทาง และรายละเอียดอื่น ๆ ในการติดต่อสื่อสาร ดังที่ได้กล่าวเอาไว้แล้วในหน่วยที่ 3 ถ้า จำไม่ได้ลองย้อนกลับไปดูใหม่ซิคะ



2. มีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สดับรับฟัง-แม้จะเป็นคำบ่น
สังเกต-ทำที่ด้วยความเอาใจใส่
สอบถาม-ให้รู้ถึงความต้องการ
และสนองตอบ



3. มีมารยาท สุภาพอ่อนน้อม รู้จักออกตน ออกถ้อย และรู้จักษาอารมณ์



4. มีความรับผิดชอบในงาน



5. มีความสามารถรอบรู้ในงาน และที่สำคัญคือ รอบรู้ในระบบงานของตน

6. มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

การมีความเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ ประการที่สำคัญประการหนึ่ง ที่อยู่กับ บุคลิกภาพที่ดี ยิ่งจำได้ใช้ใหม่คะที่ได้กล่าว เอาไว้ในหน่วยที่ 3 ลองย้อนกลับไปดูใหม่ ก็จะเข้าใจชัดเจนขึ้นคะ



7. มีสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ แข็งแรง

อย่าลืมว่าสุขภาพจิตที่สดใสย่อม อยู่ในร่างกายที่แข็งแรงนะคะ



และเราลองมาคิดทบทวนกันดูซิว่า เรามีสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการพึงพอใจเหล่านี้กี่ข้อ ถ้ามี 1-4 ข้อก็นับว่า เราเป็นคนที่น่าพึงพอใจอยู่ในขั้นพอใช้ คนหนึ่งถ้ามี 1-6 ข้อ ก็นับว่าอยู่ในขั้นใช้ได้ และถ้ามีถึง 7 ข้อ ก็นับว่า เราเป็นผู้ให้บริการที่น่าพึงพอใจที่สุด ขอแสดงความยินดี เป็นอย่างยิ่งนะคะหรือถ้ามีเพียง 1-2 ข้อ ก็ต้องพิจารณา ตัวเองแล้วละคะ เพื่อสิ่งดี ๆ จะได้ตามมานะคะ

ศิลปะในการให้บริการ หรือเทคนิคในการให้บริการ โดยทั่วไป มีอยู่ด้วยกันมากมายหลายสูตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือลักษณะงาน สำหรับเทคนิคที่ได้นำมาเสนอในที่นี้คือ **สูตรแห่งความสำเร็จของการ ให้บริการ 65.** ซึ่งสมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวไว้ใน "สร้างบริการ สร้างความประทับใจ" ดังนี้

- 1. **ร. รวดเร็ว** ไม่ให้ผู้รับบริการต้องรอนาน
- 2. **ร. รอบคอบ** ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในงาน
- 3. **ร. รอบรู้** ให้ผู้รับบริการเกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นในตัวเรา
- 4. **ร. เรียบร้อย** ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย
- 5. **ร. ร่วมมือ** ให้ความเอาใจใส่อย่างจริงจัง
- 6. **ร. รับผิดชอบ** ในงานและปัญหาที่เกิดขึ้น

เราคงเห็นด้วยกับสูตรของความสำเร็จสูตรนี้นะคะ แต่อย่างไร ก็ตาม ความสำเร็จและประโยชน์จะเป็นความจริงได้ก็ต่อเมื่อ เราได้รับ เอาหลักการและเทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้ไปปรับใช้และใช้อย่างสม่ำเสมอ ประโยชน์และความสำเร็จจึงจะเกิดขึ้นตามมา

และข้อคิดที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการ ให้บริการ คือ "ขอให้คิดว่...เราจะทำอะไรให้แก่ผู้อื่นบ้าง อย่าคิดเพียงว่...เราจะได้อะไรจากเขา"



4.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ

จากเรื่องราวเกี่ยวกับการให้บริการที่เล่ามาทั้งหมด คงทำให้เราตระหนัก และเข้าใจได้เป็นอย่างดีทีละละว่า การให้บริการนั้น เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น และการให้บริการจะบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

เราคงได้เห็นและได้ยินตัวอย่างลักษณะของผู้ให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพเสมอ ๆ ไซ้ใหม่คะ นั่นเป็นเพราะธรรมชาติของคนเรา ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้คนอื่นมาเอาใจใส่ตัว มากกว่าที่จะไปคอยเอาอกเอาใจคนอื่น ซึ่งนายแพทย์วิทยา นาควัชระ ก็ได้กล่าวเอาไว้ว่า "โดยทั่วไปคนเราอยากเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้" แต่อย่างไรก็ตามเราสามารถจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และบทบาทจากผู้รับไปเป็นผู้ให้ที่มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ



ทำอย่างไรเราจึงจะทราบว่า เราควรปรับปรุงบทบาทการให้บริการในส่วนใดแล้ว เราจะเป็นผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้...

ไม่ยากเลย เปิดใจกว้างซิคะ
แม้ว่าเราจะมีส่วนที่อยู่มากมาย แต่เราก็มี
อีกหลายส่วนที่สามารถจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้
แล้วก็มาตอบคำถามต่อไปนี้กันดูนะคะ คงจะ
ทำให้เราได้คำตอบที่เป็นประโยชน์ และ
ทำให้เราได้รู้จักตัวเองมากขึ้น



1. เคยรำคาญใจ โมโห หงุดหงิดไหม เมื่อมีคนอื่นมาติดต่องาน
() เคย () ไม่เคย

ถ้าเคยก็แสดงว่าเราไม่เหมาะสมแก่หน้าที่นั้นแล้ว เพราะงานใดที่มี
ผู้มาติดต่อมากที่สุดงานนั้นย่อมเป็นงานที่คึกคักที่สุดของข้าราชการ



2. สนใจผู้มาติดต่องานอย่างกระตือรือร้นหรือเปล่า
() สนใจ () ไม่สนใจ

ถ้าไม่เคยก็จงฝึกหัดตนเสียใหม่ เพราะเราเป็นข้าราชการที่มีหน้าที่
ให้บริการโดยตรง ทำไมเราจึงละเลยหน้าที่ที่ทำเงินเดือนให้แก่เรา
เสียละคะ



3. เคยคิดว่ากล่าวผู้มาติดต่องานใหม่
() เคย () ไม่เคย

ถ้าเคยก็เลิกเสียเถอะ คนที่เขามาติดต่อเขาจะนำเกียรติยศและ
ความก้าวหน้ามาให้เราทางอ้อมนะคะ



4. เคยคิดแกลังหน่วงเหนี่ยวผู้มาติดต่องานหรือเปล่า
 เคย ไม่เคย

ถ้าเคยก็คิดเสียใหม่ เพราะเราจะไม่เป็นผู้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คนที่ตะถ่วงงานไม่เคยมีใครเจริญก้าวหน้าสักคน



5. เคยเรียกสินจ้างรางวัลจากผู้มาติดต่องานไหม
 เคย ไม่เคย

ถ้าเคยก็จงเลิกเสียซะ เพราะเราจะไต่แค่เงินเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ชื่อเสียงเกียรติยศของเราจะมีหม่อม มอง เราจะไม่สามารถมองคนได้เต็มหน้า และหูคนเสียงดังได้เลย



6. เคยยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาติดต่องานไหม
 เคย ไม่เคย

ถ้าไม่เคยก็ให้คิดเสียใหม่ล่ะ เพราะไม่มีอะไรจะแทนที่ "รอยยิ้ม" ได้ ผู้ที่ยิ้มกับคนอื่นก่อน ทักทายผู้อื่นก่อน ย่อมอยู่ในฐานะที่เป็นต่อเสมอ



7. อุทิศเวลาให้งานหรือเปล่า
 อุทิศ ไม่อุทิศ

ถ้าบอกว่าอุทิศ ก็สงสัยว่าจะไม่เต็มที่ ลองอุทิศเวลาทำงานให้เต็มเวลาเถอะค่ะ ความยุ่งยากจะหายไป



8. เคยกล่าวคำขอโทษไหม
 เคย ไม่เคย

ควรใช้คำขอโทษให้ติดปาก เพราะทุกคนก็เคยทำผิดด้วยกันทั้งนั้น



9. เราชอบแก้ตัวไหม
 ชอบ ไม่ชอบ

ถ้าชอบก็ไม่ค่อยฉลาดนัก คนฉลาดน้อยชอบแก้ตัว แต่คนฉลาดจริง ๆ ไม่แก้ตัวเลย



10. เคยสมมุติว่าตัวเองเป็นผู้มาติดต่อลูกค้าหรือเปล่า
 () เคย () ไม่เคย

ถ้าไม่เคยก็ลองสมมุติดู เพราะเราจะได้เข้าใจความต้องการของผู้มาติดต่อ และรู้จักวิธีปฏิบัติตนได้ชัดเจนขึ้นนะคะ

เมื่อเราสามารถเปิดใจกว้างตอบคำถามให้กับตัวเองได้ทั้ง 10 ข้อแล้วเช่นนี้ คงทำให้เราได้รู้จักตัวเองมากขึ้นอีกนิดแล้วนะ นะคะว่า แท้ที่จริงเรามีพฤติกรรมในการให้บริการ เป็นแบบใด โดยพิจารณาตัดสินได้ด้วยตนเอง ค่ะ



- ได้คำตอบในด้านบวก 9-10 ข้อ ขอแสดงความยินดีเป็นอย่างยิ่ง เพราะเราคือผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพคนหนึ่งค่ะ
- ได้คำตอบในด้านบวก 6-8 ข้อ ก็ยังใช้ได้อยู่และเราจะทำให้ดีขึ้นต่อไป
- ได้คำตอบในด้านบวก 4-5 ข้อ เรากำลังเรียนรู้อยู่แต่ยังไม่ดี
- ได้คำตอบในด้านบวกที่ต่ำกว่า 4 ข้อ เราต้องเริ่มพัฒนาตัวเองใหม่ ตั้งแต่เดี๋ยวนี้แหละคะ

เราพร้อมที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตัวเองกันแล้วใช่ไหมคะ ระยะเวลาคงต้องใช้ความอดทนและความพยายามเป็นอย่างยิ่ง แต่ถ้าเราเริ่มทำในขั้นนี้ด้วยความอดทน เราก็จะพบกับความประหลาดใจในความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้า

ขณะนี้เราคงเข้าใจและสามารถสรุปได้แล้วว่า ผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แต่ก่อนอื่นเราลองมาดูแนวคิด หรือปณิธานในการทำงานของข้าราชการบางส่วนที่ได้รับบริการคัดเลือกให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานดีเด่นมาแล้วกันบ้างซิคะ ในที่นี่ได้ยกตัวอย่างปณิธานของข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปี 2534 มาบางส่วนดังต่อไปนี้



1. "ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานด้วยความเร็วและตั้งใจ ไม่ย่อท้อ" "นางสาวอ่ำไพ ม่วงทอง"
2. "ครองตน ครองคน ครองงาน บริการด้วยความประทับใจ" "นายกิตติพงษ์ เวียงหุทัย"
3. "ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นคุณสมบัติที่ประเสริฐสุดของคน" "นายสมฤทธิ์ จิตตุนนท์"
4. "รู้จักเอาใจเขา มาใส่ใจเรา รู้จักแบ่งงานในสิ่งที่รีบด่วนทำก่อนเสียสละเวลาให้แก่ราชการ" "นางสุดใจ ตะโกจีน"
5. "มุ่งบริการประชาชน ใฝ่หาความรู้ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อุทิศตนเสียสละเพื่องานของราชการโดยไม่ทอดทิ้ง" "นายเกษม โคเลิศ"



จากการที่เราได้เรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องศิลปะการให้บริการที่ได้กล่าวมาแล้วตั้งแต่ต้น คงทำให้เราได้มีความเข้าใจและเห็นภาพแล้วนะคะว่า การให้บริการที่ดี ที่พึงประสงค์นั้นเป็นอย่างไร
ต่อไปนี่ลองสมมุติให้ตัวเองเป็นผู้ที่มาติดต่อรับบริการคนหนึ่งที่ที่มีความประสงค์จะติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์ คือ

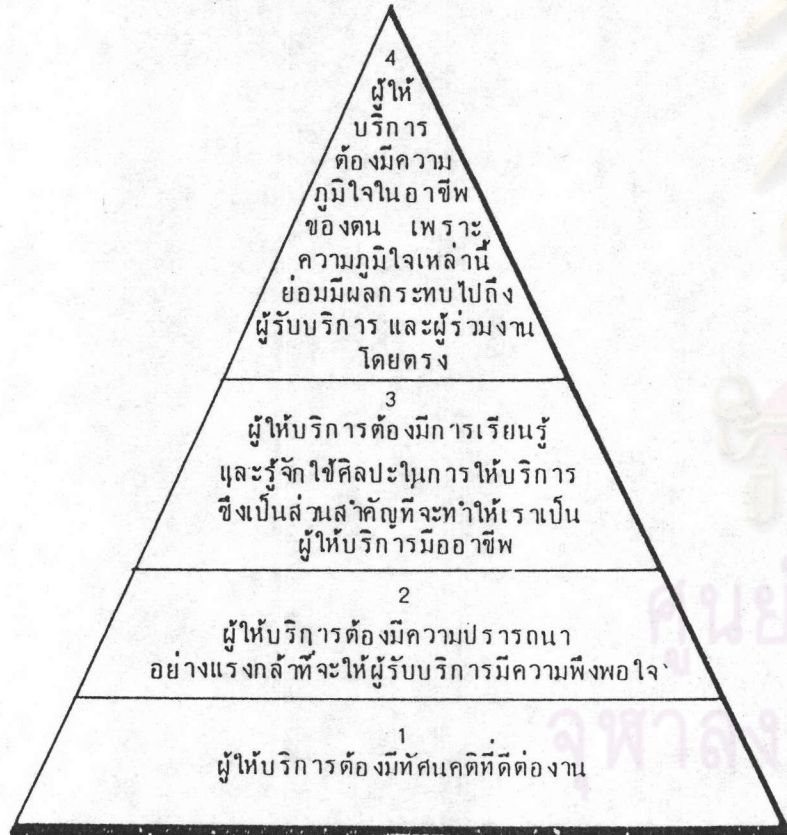
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



เมื่อเราสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้แล้ว ลองไปดูคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพในอีกมุมมองหนึ่งกันนะคะว่า โกลัเคียงหรือต่างกับแนวคิดเราอย่างไรบ้าง

สำหรับคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ได้นำมาเสนอ
ในที่นี้ ส่วนหนึ่งได้นำมาจากเอกสารการฝึกอบรมเรื่องศิลปการให้บริการ
ของกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย ซึ่งได้
กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพไว้ย่อ ๆ น่าสนใจ ถ้ามอง
กันซิคะว่า ไกล่ เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่เราตั้งไว้
หรือเปล่า

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้คือ



สรุป

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การให้บริการเป็นงานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้รับผลประโยชน์เป็นที่ประทับใจ
ดังนั้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์
ประกอบกันทั้งสองส่วน ศิลปะการให้บริการเป็นการเรียนรู้วิธีการสร้าง
ความสำเร็จและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ในเวลาเดียวกัน
นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักถึง นอกจากนี้ผู้ให้บริการ
ก็ควรต้องมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพอยู่ในตัวด้วย การ
ให้บริการจึงจะมีประสิทธิภาพ คุณสมบัติของผู้ให้บริการคือ

1. ต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน
2. ต้องมีความปรารถนาที่จะทำให้อื่นเกิดความพึงพอใจ
3. ต้องรู้จัก เรียนรู้และใช้ศิลปะในการให้บริการ
4. ต้องมีความภูมิใจในอาชีพของตน



แบบทดสอบ

หน่วยที่ 4

- คำชี้แจง ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว แล้วทำเครื่องหมาย ลงในกระดาษคำตอบ

1. ศิลปะในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ คือ
 1. ยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
 2. เข้าใจความต้องการ เห็นความสำคัญและสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการ
 3. การแสดงความรอบรู้ของผู้ให้บริการ
 4. การยึดหลักควบคุมสื่อสังคม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ เพราะ
 1. ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ มุ่งรักษาสปผลประโยชน์ของหน่วยงาน
 2. ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะเป็นผู้มีอำนาจ
 3. ได้รับการบริการด้วยการติดต่อสื่อสารแบบทางการ
 4. ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ สุภาพ อ่อนน้อม และมีความสามารถรอบรู้ในงาน
3. ศิลปะในการให้บริการ คือ
 1. การมีอัธยาศัยที่อ่อนน้อม
 2. การใช้เทคนิคในการให้บริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความสุขและประสบความสำเร็จในงาน
 3. การใช้เทคนิคในการให้บริการในส่วนเฉพาะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
 4. การทำอะไรให้แก่ผู้อื่นโดยคำนึงถึงผลตอบแทนอยู่เสมอ

4. ธรรมชาติของคนต่อไปนี้ ข้อใดเป็นข้อที่ถูกต้องที่สุด
 1. ชอบที่จะเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ
 2. ชอบเสียสละไม่เห็นแก่ตัว
 3. ชอบที่จะเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้
 4. ชอบเอาใจผู้อื่นมากกว่าตนเอง
5. ลักษณะของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คือ
 1. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
 2. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นธรรม
 3. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ
 4. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบ
6. คุณสมบัติที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
 1. เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน
 2. เป็นผู้ที่มีพรสวรรค์มาแต่โดยกำเนิด ไม่จำเป็นต้องแสวงหาความรู้มาจากที่ใด
 3. เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 4. เป็นผู้ที่มีความภูมิใจในหน้าที่และอาชีพของตน

กระดาษคำตอบ
แบบทดสอบหน่วยที่ 4

ชื่อ.....

ส่วนราชการ.....

1)	1	2	3	4
2)	1	2	3	4
3)	1	2	3	4
4)	1	2	3	4
5)	1	2	3	4
6)	1	2	3	4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศาสตราจารย์ ดร. วิมล งาม

บทสรุป

ข้าราชการมีหน้าที่สำคัญคือ เป็นผู้ให้บริการ เป็นผู้รักษา ส่งเสริมผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ หรือในทางปฏิบัติก็คือ ผู้ที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการหรือผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ ในที่นั้นนอกจากจะให้บริการประชาชนแล้วยังหมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อที่รวมทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อรับบริการรู้สึกพึงพอใจในบริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตน จากสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐที่เรามักได้ยิน ได้ฟังกันอยู่เสมอส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพราะ ข้าราชการไม่มีคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่

1. การเป็นผู้มีความรับผิดชอบ
2. การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์
3. การเป็นผู้มีความรอบรู้
4. การเป็นผู้ที่ทัศนคติที่ดีต่องาน

และเนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล ซึ่งมีรูปลักษณะต่างกัน ดังนั้นปัญหาต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นย่อมมีได้หลายรูปแบบ ฉะนั้น การเรียนรู้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ จึงมีความสำคัญยิ่งประการหนึ่ง เพราะจะทำให้เราได้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการได้ตรงกับความต้องการของเขา อันจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการให้บริการยังขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ ผลงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติ การวางแผน การติดตาม ประเมินผล ในส่วนของผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ทั้ง บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน นอกเหนือไปจากความรอบรู้งาน ในหน้าที่รับผิดชอบ

และที่สำคัญอีกประการหนึ่งเพราะการให้บริการเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อผลประโยชน์ และให้เป็นที่ยอมรับของผู้ติดต่อรับบริการ การใช้แต่เพียงหลักการ หรือหลักวิชาการเข้ามาวางแผนจัดการ เพื่อให้บริการย่อมไม่อาจทำให้การให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องศิลปะการให้บริการ และคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้การบริการบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ●



แบบประเมินผลหลังการศึกษา

คำชี้แจง ภายหลังจากการศึกษาชุดการฝึกอบรมแล้ว ขอให้ผู้ศึกษา ทำแบบประเมินผลหลังการศึกษา เพื่อจะได้ทราบว่า ผู้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นว่า ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ

1. ในระบบราชการการให้บริการมีความสำคัญ เพราะ
 1. ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมายโดยสะดวกรวดเร็ว
 2. ช่วยทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี
 3. เป็นหน้าที่และหัวใจของข้าราชการ
 4. ช่วยขจัดปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงาน
2. "การให้บริการ" ในความหมายของข้าราชการ หมายถึง
 1. การทำให้ผู้มาติดต่อชื่นชม
 2. การทำหน้าที่เพื่อมุ่งหวังผลกำไร
 3. การปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ
 4. การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นระหว่างกัน
3. "การให้บริการ" ที่ทำให้ผู้ติดต่อมีความประทับใจ หมายถึง
 1. การให้บริการโดยยึดหลักความพอใจของผู้ให้
 2. การให้บริการที่คำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก
 3. การให้บริการที่คำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงานเป็นหลัก
 4. การให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

4. "ข้าราชการยุคใหม่" ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ใช้อำนาจมาเป็นผู้ให้บริการ เนื่องจาก

1. เป็นการสร้างภาพพจน์ให้กับหน่วยงาน
2. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสังคมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว
3. ประชาชนมีความรู้มากขึ้น
4. เป็นความต้องการของคณะรัฐบาล

5. การปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บริการเป็นหน้าที่ของ

1. กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ
2. องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัด
3. องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
4. ข้าราชการทุกคน

6. ประโยชน์ของการให้บริการ คือ

1. ช่วยให้เกิดความสามัคคี
2. ช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรให้แก่ผู้รับบริการ
3. ช่วยขจัดปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการ
4. ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

7. ท่านคิดว่า "การทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม" เป็นการทำหน้าที่ที่ขาดคุณสมบัติในข้อใด

1. ขาดความรู้
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดมนุษยสัมพันธ์
4. ข้อ 1 และ ข้อ 3

8. "ถ้าหากไม่จำเป็นฉันจะไม่ไปติดต่อกับราชการเป็นอันขาด เพราะข้าราชการมักจะชู้ตะกอกผู้มาติดต่อและชอบวางท่า" คำกล่าวนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของคนในข้อใด

1. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง
2. ความต้องการทางร่างกาย
3. ความต้องการทางสังคม และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

9. ภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางจิตใจต่อผู้มาติดต่อรับบริการของผู้ให้บริการ คือ

1. การให้บริการที่มีขั้นตอนกฎเกณฑ์มากมาย
2. การให้บริการที่ต้องมีค่าตอบแทน
3. การให้บริการที่ต้องรอคอย
4. การให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

10. "ผู้ให้บริการ" ควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติพื้นฐานดังนี้ คือ

1. เป็นผู้มีความอดทนต่อความลำบาก
2. เป็นผู้มีความภูมิใจในอาชีพของตน
3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรอบรู้ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน
4. เป็นผู้มีความเที่ยงธรรม

11. องค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ คือ
1. ถ้อยคำ น้ำเสียง ท่าทาง
 2. ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการให้บริการ
 3. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผน และการติดตามประเมินผล
 4. ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลงาน วิธีการ การวางแผน
12. การทำหน้าที่ติดต่อให้บริการย่อมทำให้ท่านได้พบกับพฤติกรรมของมนุษย์ลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้ท่านต้องขจัดใจบ้าง ท่านทราบไหมว่า เหตุใดที่ทำให้เขาเหล่านั้นมีพฤติกรรมเช่นนั้น
1. พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
 2. พันธุกรรม
 3. สิ่งแวดล้อม
 4. การศึกษาและอาชีพ
13. "ความต้องการประการหนึ่งที่มีมนุษย์ทุกคนมีเหมือนกันและความต้องการนั้นก็เริ่มจนของการให้บริการที่ดี" ท่านทราบไหมว่า ความต้องการนั้นหมายถึงอะไร
1. การให้คำแนะนำที่ดี
 2. การยิ้มแย้มแจ่มใส
 3. การกล่าวคำขอบคุณ
 4. การกล่าวคำขอโทษ

14. สาเหตุที่กล่าวถึงต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการให้บริการของผู้ให้บริการ
1. มีความเชื่อมั่นในตนเองมาก จนไม่ค้นหาข้อมูลอื่นเพิ่มเติม
 2. มีทัศนคติที่ดีต่องาน และผู้รับบริการ
 3. มีความรอบรู้ในงานไม่เพียงพอ
 4. ไม่มีการวางแผนในการเตรียมให้บริการ
15. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่
1. ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ผูกพันบาทการพูดไว้มากที่สุด
 2. การติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบทางการเพื่อให้เกียรติผู้รับบริการ
 3. กำนึงถึง กาลเทศะ สถานที่ บุคคล
 4. ไม่ควรหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ
16. บุคลิกภาพแบบใดที่สะท้อนถึงความล้มเหลวของผู้ให้บริการ
1. โกรธ ฉุนเฉียวง่าย เมื่อเหนื่อยหรือเมื่อทำงาน
 2. ไม่มองข้าม กระจกหรือรันอยู่เสมอ
 3. ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าแสวงหาประโยชน์ส่วนตน
 4. เป็นคนพูดจาอยู่กับร่องรอย น่าเลื่อมใส เชื่อถือได้
17. ศิลปะในการให้บริการ คือ
1. การมีอัธยาศัยที่อ่อนน้อม
 2. การใช้เทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความสุขและประสบความสำเร็จในงาน
 3. การใช้เทคนิคในการให้บริการในส่วนเฉพาะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
 4. การทำอะไรให้แก่ผู้อื่นโดยคำนึงถึงผลตอบแทนอยู่เสมอ

18. ธรรมชาติของคนต่อไปนี้ ข้อใดเป็นข้อที่ถูกที่สุด

1. ชอบเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว
2. ชอบเอาใจผู้อื่นมากกว่าตนเอง
3. ชอบที่จะเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้
4. ชอบที่จะเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ

19. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ เพราะ

1. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มุ่งรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน
2. ได้รับบริการที่มีการติดต่อเป็นแบบทางการ
3. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่ยึดกฎเกณฑ์อย่างจริงจัง
4. ได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ สุภาพอ่อนน้อม และมีความสามารถรอบรู้

20. คุณสมบัติต่อไปนี้ ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัตินของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1. เป็นผู้ที่มีความภูมิใจในหน้าที่และอาชีพของตน
2. เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่คั่งค้าง
3. เป็นผู้ที่มีพรสวรรค์ในการให้บริการมาแต่กำเนิด ไม่จำเป็นต้องแสวงหาความรู้จากที่ใด
4. เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

กระดาษคำตอบการประเมินผล

ก่อนการศึกษา หลังการศึกษา

ชื่อ.....

ส่วนราชการ.....

วิชา ศิลปะการให้บริการ

1)	1	2	3	4	11)	1	2	3	4
2)	1	2	3	4	12)	1	2	3	4
3)	1	2	3	4	13)	1	2	3	4
4)	1	2	3	4	14)	1	2	3	4
5)	1	2	3	4	15)	1	2	3	4
6)	1	2	3	4	16)	1	2	3	4
7)	1	2	3	4	17)	1	2	3	4
8)	1	2	3	4	18)	1	2	3	4
9)	1	2	3	4	19)	1	2	3	4
10)	1	2	3	4	20)	1	2	3	4



หนังสืออ้างอิง

กองวินัย การเสริมสร้างวินัยและพัฒนาจิตใจ เล่ม 2

โครงการเสริมสร้างวินัยข้าราชการทางสื่อมวลชน
สำนักงาน ก.พ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
หจก.สำนักพิมพ์ ธีรานุสรณ์

คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน.

คู่มือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

เชียรศรี วิวิธสิริ. จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หน้า 128-132

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

เทพ สุนทรศารทูล. ปรัชญาข้าราชการ, กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนาวรัตน์ ฐุสรานนท์. "เทคนิคการสร้างบรรยากาศที่ว่าการอำเภอ

เพื่อให้ประชาชนรอรับบริการอย่างมีความสุข". เทศบาล
ปีที่ 86 (พฤษภาคม 2534) : 32-34

บุญเลิศ ไทรินทร์. "มนุษยพฤติกรรม" ในเอกสารประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตร วิทยาการจริยธรรม หน้า 20-22. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ., 2534.

ประสิทธิ์ โชติกวณิชย์. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, หน้า 3-65
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ., 2532.

พระเทพเวที. ธรรมบัญญัติ พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่งดงาม
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรินทร์พรินต์ติ้งกรุ๊ป จำกัด, 2531.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์. มนุษย์สัมพันธ์, หน้า 26-29
ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทางหุ้นส่วนจำกัดรุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์,
2531.

ระวีวรรณ เสวตามร-โพธิ์วัง. "ความเข้าใจผู้อื่น", วารสารมิตรครู
ปีที่ 32 (กันยายน 2533) : 22-24.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคนมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ไอเอส พรินต์ติ้งเฮาส์, 2528.

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ,
กรุงเทพมหานคร : หจก.เอช-เอน การพิมพ์, 2531.

สมิต อาชวณิชกุล. "สร้างสรรคบุคลิกภาพ" จุลสารพัฒนาข้าราชการ
พลเรือน ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2534) : 5-14

สุจิต จันทรประทีน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ
แก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร, ปรินต์ยูนิฟอนั่มหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์, ภาควิชาจิตวิทยา,
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญชณา เวสารัชช. "มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน" ในชุดการเรียน
ด้วยตนเอง หลักสูตรความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการเล่ม 1,
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. หน้า 151-157,
2531.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ หน้า 47-50,
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทางหุ้นส่วนจำกัดรุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2533.

อำนวยการ สุวรรณละเอียด และคณะ. การพัฒนาบุคลิกภาพ,
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมทางไกล
เรื่อง ศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ สำนักงาน ก.พ.
สำหรับ ผู้เชี่ยวชาญ

- ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของชุดฝึกอบรมในด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับใด
กรุณาระบุโดยกากบาท × ลงบนตัวเลขตามความคิดเห็นของท่าน
1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
สิ่งที่ประเมินมีดังนี้

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของชุดวิชา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 2. ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 3. ส่วนวนภาษานำอ่าน ชวนติดตาม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 4. การใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 5. ความชัดเจนของการเสนอโมโนทัศน์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ในแต่ละหน่วย | | | | | |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 6. ความต่อเนื่องของเนื้อหาในแต่ละหน่วย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |
| 7. การสื่อความหมายของภาพ ประกอบเรื่อง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ตรงกับเนื้อหา | | | | | |
| ข้อเสนอแนะ..... | | | | | |

8. ความเหมาะสมของการจัดภาพ
และเนื้อหาวิชาในแต่ละหน้า
ข้อเสนอแนะ.....
9. ความน่าสนใจของกิจกรรม/แบบฝึกหัด
ที่ท้าทายผู้เรียน
ข้อเสนอแนะ.....
10. ความเหมาะสมเกี่ยวกับความยากง่าย
ของแบบฝึกหัด/กิจกรรม
ข้อเสนอแนะ.....
11. ความเพียงพอของการเสริมแรง
และให้ข้อมูลย้อนกลับของกิจกรรม/
แบบฝึกหัด (ค่าเฉลี่ย)
ข้อเสนอแนะ.....
12. ความเพียงพอของกิจกรรม
ข้อเสนอแนะ.....
13. การออกแบบรูปเล่มและขนาด
ของชุดฝึกอบรม
ข้อเสนอแนะ.....
14. ความเหมาะสมของการประเมิน
ก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรม
ข้อเสนอแนะ.....
15. คุณภาพโดยส่วนรวมของชุดฝึกอบรม.
ข้อเสนอแนะ.....
16. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
-
-

แบบประเมินผลการศึกษาศุคฝึกลอบรวมทางไกล
เรื่อง ศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ สำนักงาน ก.พ.
สำหรับผู้ศึกษาศุคฝึกลอบรวมทางไกล



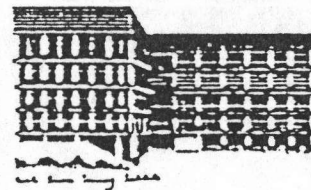
- คำแนะนำในการตอบ โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็น
ของท่านมากที่สุด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาของทฤษฎีเกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติงาน	_____	_____	_____	_____	_____
2. การใช้ภาษาที่ง่ายคล่องความเข้าใจ	_____	_____	_____	_____	_____
3. การยกตัวอย่างประกอบที่สอดคล้องกับ เนื้อหา	_____	_____	_____	_____	_____
4. จำนวนตัวอย่างประกอบ เนื้อหาที่เหมาะสม	_____	_____	_____	_____	_____
5. ชุดฝึกลอบรวมที่อ่าน ชวนให้ติดตาม	_____	_____	_____	_____	_____
6. ข้อเสนอแนะในการนำกิจกรรมที่ เข้าใจง่าย	_____	_____	_____	_____	_____
7. กิจกรรม/แบบฝึกหัดที่มีความน่าสนใจ	_____	_____	_____	_____	_____
8. กิจกรรม/แบบฝึกหัดที่สอดคล้องกับ เนื้อหา	_____	_____	_____	_____	_____
9. ความเหมาะสมเกี่ยวกับความยากง่าย ของแบบฝึกหัด/กิจกรรม	_____	_____	_____	_____	_____
10. มีจำนวนกิจกรรม/แบบฝึกหัดที่ เพียงพอ	_____	_____	_____	_____	_____
11. ค่าเฉลี่ยของกิจกรรม/แบบฝึกหัด ที่ตรงประเด็น	_____	_____	_____	_____	_____

- 12. มีคำเฉลยที่สามารถตรวจสอบความเข้าใจ
ของตนเองได้ทันที _____
- 13. ภาพประกอบเนื้อหาสื่อความหมายได้ชัดเจน _____
- 14. เนื้อหาของชุดฝึกอบรมทันสมัย _____
- 15. เนื้อหาบทเรียนเรียงตามลำดับไม่สับสน _____
- 16. ระดับความยากของแบบทดสอบ
ก่อน-หลังการศึกษาชุดฝึกอบรม _____
- 17. ชุดฝึกอบรมนี้ช่วยให้เกิดแนวคิด
เกี่ยวกับศิลปะการให้บริการที่ถูกต้อง
และเหมาะสมเพียงใด _____

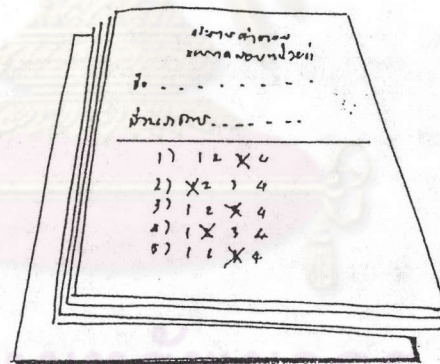
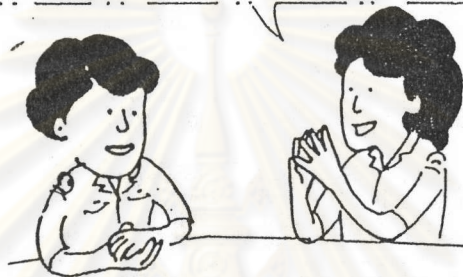
● ข้อเสนอแนะอื่น ๆ _____

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
 ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง
 ความคิดเห็นของท่าน จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง
 ชุดฝึกอบรมนี้ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป



การรวบรวมข้อมูลแบบทดสอบและแบบประเมินผล

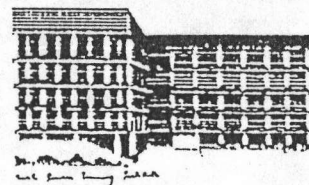
กรุณาตัดกระดาษคำตอบการประเมินผลก่อนและหลังการศึกษา และกระดาษแบบทดสอบหน่วยที่ 1 หน่วยที่ 2 หน่วยที่ 3 และหน่วยที่ 4 เท่านั้น แล้วรวบรวมส่งกลับไปยังสำนักงานจังหวัดนครปฐม ภายในวันที่ 18 มิถุนายน 2536 นี้ นะคะ



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นของท่าน จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง
ชุดฝึกอบรมนี้ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป



ด่วนมาก

ที่ นร 0706.3/



สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กท 10300

พฤษภาคม 2536

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล

เรียน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกล จำนวน 1 ชุด

ด้วย สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. กำลังดำเนินการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการ หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ ตามแผนงานพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการเพื่อบริการประชาชนตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี และได้มอบหมายให้นางสาวพจนีย์ ช่วยทอง ตำแหน่งนักวิชาการช่างศิลป์ 6 เป็นผู้พัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล ดังกล่าว

ในการนี้ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาเห็นว่าชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการ จะสำเร็จสมบูรณ์ได้ จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากท่าน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการได้กรุณาให้ข้อมูล ตอบแบบทดสอบและแบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกลดังกล่าว ตามที่ส่งมาด้วยแล้ว เพื่อจะได้นำผลการทดสอบไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือตอบแบบทดสอบและแบบประเมินผลดังกล่าว สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอความกรุณาให้ท่านส่งข้อมูลกลับไปยัง สำนักงานจังหวัดนครปฐม ภายในวันที่ 18 มิถุนายน 2536 ด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรเทพ สวัสดิ์)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนักษัตร

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

ศูนย์เทคโนโลยีการพัฒนาข้าราชการ

โทร. 281-3333 ต่อ 212

โทรสาร 281-4973

ที่ นร 0706.3/

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กท 10300

มิถุนายน 2536

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการติดต่อประสานงานเพื่อการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายชื่อส่วนราชการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ชุด

ด้วย สำนักงาน ก.พ. กำลังดำเนินการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ ตามแผนงานพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ เพื่อบริการประชาชน
ตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาเห็นว่า การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง
ศิลปะการให้บริการจะสำเร็จสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องได้รับความอนุเคราะห์ในการติดต่อประสานงาน
รวมทั้งรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลจากส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดนครปฐม
รวมทั้งสิ้น 23 ส่วนราชการ ตามรายละเอียดส่วนราชการที่แนบมานี้ และในการดำเนินการครั้งนี้
สำนักงาน ก.พ. ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ นางสาวพจนีย์ ช่วยทอง
นักวิชาการช่างศิลป์ 6 เป็นผู้รับผิดชอบมาติดต่อ ในวันที่ 10 มิถุนายน 2536 เวลาประมาณ 10.30 น.

จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่เจ้าหน้าที่จากสำนักงาน ก.พ.
ในการติดต่อประสานงานเพื่อทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลข้างต้นด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

เรือเอก

(ผจง คันติเฉลิม)

รองเลขาธิการ ก.พ. ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการ ก.พ.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

ศูนย์เทคโนโลยีการพัฒนาระบบราชการ

โทรศัพท์ 281-4973



ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงรายละเอียดผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลแบบภาคสนาม

คนที่	การทดสอบ	การทดสอบ	การทดสอบ	คะแนน	d^2
	ก่อนการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	ท้ายหน่วยย่อย (คะแนนเต็ม 36)	หลังการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	ความก้าวหน้า (d)	
1	15	28	18	3	9
2	13	29	14	1	1
3	18	32	18	-	-
4	15	34	18	3	9
5	16	27	16	-	-
6	13	34	19	6	36
7	15	22	16	1	1
8	16	33	18	2	4
9	16	30	20	4	16
10	16	34	18	2	4
11	15	34	18	3	9
12	15	29	18	3	9
13	17	33	20	3	9
14	13	32	16	3	9
15	13	25	17	4	16
16	17	30	20	3	9
17	15	29	16	1	1
18	17	31	20	3	9
19	15	29	15	-	-
20	15	30	16	1	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คนที่	การทดสอบ ก่อนการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	การทดสอบ ท้ายหน่วยย่อย (คะแนนเต็ม 36)	การทดสอบ หลังการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	คะแนน ความก้าวหน้า (d)	d ²
21	13	31	18	5	25
22	17	33	19	3	9
23	13	30	18	5	25
24	17	32	17	-	-
25	16	30	19	3	9
26	16	32	20	4	16
27	16	36	19	3	9
28	16	35	19	3	9
29	15	32	17	2	4
30	13	28	16	3	9
31	16	34	18	2	4
32	16	31	20	4	16
33	12	32	19	7	49
34	19	30	19	-	-
35	16	33	16	-	-
36	13	30	16	3	9
37	16	33	16	-	-
38	7	30	18	11	121
39	18	32	18	-	-
40	15	30	16	1	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คนที่	การทดสอบ	การทดสอบ	การทดสอบ	คะแนน	d ²
	ก่อนการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	ท้ายหน่วยย่อย (คะแนนเต็ม 36)	หลังการศึกษา (คะแนนเต็ม 20)	ความก้าวหน้า (d)	
41	15	28	17	2	4
42	12	31	18	6	36
43	15	25	16	1	1
44	17	29	18	1	1
45	15	31	16	1	1
46	13	33	19	6	36
47	17	33	19	2	4
48	13	32	18	5	25
49	14	32	18	4	16
50	16	35	20	4	16
51	15	28	15	-	-
52	13	30	16	3	9
53	17	28	19	2	4
54	15	30	20	5	25
55	15	30	17	2	4
คะแนนรวม	827	1685	975	149	642
ค่าเฉลี่ย	15.04	30.64	17.73	2.71	
ค่าร้อยละ	75.2	85.11	88.65		

การหาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการศึกษาศึกษาคณิศกรทางไกล ใช้

สูตรการหาค่า t

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_d^2 / N}}$$

$$\bar{x}_1 = 15.04$$

$$\bar{x}_2 = 17.73$$

$$N = 55$$

$$S_d^2 = 4.70$$

$$S_d^2 = \frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N(N-1)}$$

$$= \frac{55 \times 642 - (149)^2}{55 \times 54} = \frac{13109}{2790} = 4.70$$

จากสูตร การหาค่า t

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_d^2 / N}}$$

$$= \frac{15.04 - 17.73}{\sqrt{4.70/55}} = \frac{2.71}{0.29} = 9.34$$

ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($N-1$) คือ $(55-1) = 54$ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 df 40-60 t มีค่า 2.021-2.000 t ที่คำนวณได้ 9.34 ซึ่งมีความมากกว่า 2.021 ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและคะแนนหลังการเรียนจึงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาโดยชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดการขาดความเชื่อมั่นแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษา ของนักศึกษาอบรมทางไกล

ลำดับ ข้อ	คนที่	ข้อ																				X	X ²
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	18	324	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	400	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	361	
4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	361	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	16	256	
6	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	16	256	
7	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	16	256	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
9	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
10	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	256	
11	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	289	
12	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
13	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	16	256	
14	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
15	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	16	256	
16	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	361	
17	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	361	
18	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
19	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	400	
21	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	256	

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลำดับข้อ	ข้อ																				X	X ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
22	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	289
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	361
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	400
25	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17	289
26	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	16	256
27	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
28	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
29	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	196
30	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	17	289
Σ	20	28	29	25	29	19	27	22	27	29	23	22	28	28	26	30	27	30	29	28	542	9185
P ₁	0.67	0.93	0.97	0.83	0.97	0.63	0.9	0.73	0.9	0.97	0.77	0.73	0.93	0.93	0.87	1	0.9	1	0.97	0.93		
Q ₁	0.33	0.07	0.03	0.17	0.03	0.37	0.1	0.27	0.1	0.03	0.23	0.27	0.07	0.07	0.13	0	0.1	0	0.03	0.07		
P ₁ Q ₁	0.22	0.06	0.06	0.14	0.06	0.23	0.09	0.20	0.09	0.03	0.18	0.20	0.06	0.06	0.11	0	0.9	0	0.06	0.06	1	.97

การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ใช้สูตร
K R - 20 ของ คูเดอริชาร์ดสัน

$$K = 20$$

$$N = 30$$

$$\Sigma X = 542$$

$$\Sigma X^2 = 9185$$

$$\Sigma P_1 Q_1 = 1.97$$

$$S_t^2 = 20.93$$



$$S_t^2 = \frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}$$

$$= \frac{30 \times 9185 - (542)^2}{870} = \frac{18214}{870}$$

$$= 20.93$$

แทนค่าในสูตร K R - 20

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma Q_1}{S_t^2} \right)$$

$$= \frac{20}{19} \left(1 - 0.09 \right) = 1.05 (0.91)$$

$$= 0.95$$

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คนท ข้อที่	ข้อที่												X	X ^L
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	144
23	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	100
24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11	121
25	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	9	81
26	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	8	64
27	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	9	81
28	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	9	81
29	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	100
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	11	121
คะแนนรวม	30	30	24	22	24	22	30	20	30	26	25	28	302	3184
P ₁	1	1	0.8	0.73	0.8	0.73	1	0.66	1	0.87	0.83	0.93		
Q ₁	0	0	0.2	0.27	0.2	0.27	0	0.34	0	0.13	0.17	0.07		
P ₁ Q ₁	0	0	0.16	0.20	0.16	0.20	0	0.22	0	0.11	0.14	0.06	1.25	

การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นทางไกล หน่วยที่ 1
ใช้สูตร K R - 20 ของ คูเดอร์ริชาร์ดสัน

$$K = 12$$

$$N = 30$$

$$\Sigma X = 302$$

$$\Sigma X^2 = 3184$$

$$\Sigma P_t Q_t = 1.25$$

$$S_t^2 = 4.96$$

$$S_t^2 = \frac{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}$$

$$= \frac{30 \times 3184 - (91204)}{870} = \frac{4316}{870}$$

$$= 4.96$$

แทนค่าในสูตร K R - 20

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\Sigma P_t Q_t}{S_t^2} \right]$$

$$= \frac{12}{11} \left[1 - \frac{1.25}{4.96} \right] = 1.09 (0.75)$$

$$= 0.82$$

ตารางที่ 10 แสดงรายละเอียดการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ชุดฝึกอบรมทางไกล หน่วยที่ 2

คนที่	ข้อที่										X	X ^L
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	6	36	
2	0	1	1	1	1	1	0	1	0	6	36	
3	0	1	1	1	1	1	0	1	0	6	36	
4	0	1	1	1	0	1	1	1	0	6	36	
5	0	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49	
6	0	1	1	1	0	1	0	1	1	6	36	
7	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64	
8	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5	25	
9	0	0	1	1	1	1	0	1	1	6	36	
10	0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49	
11	0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81	
14	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49	
15	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49	
16	0	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64	
18	0	1	1	0	1	1	1	1	1	7	49	
19	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49	
20	0	1	1	0	1	1	1	1	1	7	49	
21	0	1	1	1	1	1	0	1	0	6	36	

ตารางที่ 10 (ต่อ)

อันดับ คนท	ข้อที่										X^L
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
22	0	1	1	1	0	1	1	0	1	6	36
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
24	0	0	1	0	1	1	1	1	1	6	36
25	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8	64
26	1	0	1	1	1	1	0	1	1	7	49
27	0	1	1	0	1	1	1	1	1	7	49
28	0	1	1	0	1	1	1	1	0	6	36
29	0	1	1	1	1	0	1	1	0	6	36
30	0	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
Σ	5	27	26	25	27	28	20	28	19	210	1346
P_1	0.17	0.9	0.87	0.83	0.9	0.93	0.66	0.93	0.63		
Q_1	0.83	0.1	0.13	0.17	0.1	0.07	0.34	0.07	0.37		
$P_1 Q_1$	0.14	0.09	0.11	0.14	0.09	0.06	0.22	0.06	0.23	1.14	

การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาศึกษาดมิกอบรมทางไกล หน่วยที่ 2
ใช้สูตร K R - 20 ของ คูเดอร์ริชาร์ดสัน

$$\begin{aligned} K &= 9 \\ N &= 30 \\ \Sigma X &= 210 \\ \Sigma X^2 &= 3146 \\ \Sigma P_t Q_t &= 1.14 \\ S_t^2 &= 4.27 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S_t^2 &= \frac{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)} \\ &= \frac{30 \times 1346 - (44100)}{870} = \frac{3720}{870} \\ &= 4.27 \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร K R - 20

$$\begin{aligned} r_{tt} &= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma P_t Q_t}{S_t^2} \right) \\ &= \frac{9}{8} \left(1 - \frac{1.14}{4.27} \right) = 1.12 (.73) \\ &= 0.82 \end{aligned}$$

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คนที่	ข้อที่										X	X ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
24	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
25	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
29	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
30	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
Σ	21	28	29	26	30	30	30	24	30	248	1933	
P_1	0.7	0.93	0.97	0.87	1	1	1	0.83	1			
Q_1	0.3	0.07	0.03	0.13	0	0	0	0.17	0			
P_1Q_1	0.21	0.06	0.03	0.11	0	0	0	0.14	0	0.55		

การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล หน่วยที่ 3
ใช้สูตร K R - 20 ของ คูเดอร์ริชาร์ดสัน

$$\begin{aligned} K &= 9 \\ N &= 30 \\ \Sigma X &= 248 \\ \Sigma X^2 &= 1933 \\ \Sigma P_t Q_t &= 0.55 \\ S_t^2 &= 4.04 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S_t^2 &= \frac{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)} \\ &= \frac{30 \times 1933 - (248)^2}{870} = \frac{3514}{870} \\ &= 4.04 \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร K R - 20

$$\begin{aligned} r_{tt} &= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma P_t Q_t}{S_t^2} \right) \\ &= \frac{9}{8} \left(1 - \frac{0.55}{4.04} \right) = 1.12 (.86) \\ &= .96 \end{aligned}$$

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คนที่	ข้อที่						X	X ^L
	1	2	3	4	5	6		
21	1	1	0	1	1	1	5	25
22	1	1	1	1	1	1	6	36
23	1	1	1	0	1	1	5	25
24	1	1	1	1	1	1	6	36
25	1	1	1	1	1	1	6	36
26	1	1	1	1	1	0	5	25
27	1	1	1	1	1	1	6	36
28	1	1	1	0	1	1	5	25
29	1	1	1	1	1	1	6	36
30	1	1	1	1	1	1	6	36
Σ	30	30	26	24	30	29	169	947
P_1	1	1	0.86	0.8	1	0.97		
Q_1	0	0	0.14	0.2	0	0.03		
$P_1 Q_1$	0	0	0.12	0.16	0	0.03	0.31	

การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกล หน่วยที่ 4 ใช้สูตร K R - 20
ของคูเตอร์ ริชาร์ดสัน

$$K = 6$$

$$N = 30$$

$$\Sigma X = 169$$

$$\Sigma X^2 = 947$$

$$\Sigma P.Q. = 0.31$$

$$S_t^2 = 0.17$$

$$S_t^2 = \frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}$$

$$= \frac{30 \times 947 - (28561)}{30(29)} = \frac{151}{870}$$

$$= 0.17$$

แทนค่าในสูตร K R - 20

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma P_t Q_t}{S_t^2} \right)$$

$$= \frac{6}{5} \left(1 - \frac{0.13}{-0.17} \right) = 1.2 (0.82)$$

$$= .98$$

ตารางที่ 13 แสดงรายละเอียดการประเมินผลการศึกษาชุดฝึกอบรวมทางไกล จากผู้ศึกษาชุดอบรวมทางไกล

ค.ร.ท. ช.อ.ท.	ช.อ.ท.																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	5	4	3	3	4
4	5	5	5	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5
7	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
8	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
10	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5
11	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
18	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5
19	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
20	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4
21	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5

ตารางที่ 13 (ต่อ)

เลขที่ ข้อ	ข้อ																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
22	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5
24	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5
25	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
26	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
27	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	9	1
28	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1
29	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5
30	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4
32	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	2
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
34	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4
37	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4
39	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
41	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
42	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4

ตารางที่ 13 (ต่อ)

คพท	ข้อที่																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
43	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	5
45	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	5
46	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
47	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4
49	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5
50	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
51	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5
52	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
54	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4
X	232	214	217	197	219	212	207	218	195	197	222	217	223	220	214	172	234
\bar{x}	4.22	3.89	3.94	3.58	3.98	3.85	3.76	3.96	3.54	3.58	4.04	3.94	4.05	4.00	3.89	3.13	4.25
S.D.	.62	.73	.69	.73	.76	.75	.84	.68	.78	.89	.69	.85	.73	.63	.76	.51	.72

ประวัติผู้เขียน

นางสาวพจนีย์ ช่วยทอง เกิดวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2496 ภูมิลำเนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปกรรมบัณฑิต สาขาศิลปกรรมศึกษา สถาบันเทคโนโลยี-ราชมงคล วิทยาเขตเพาะช่าง ในปีการศึกษา 2519 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2534 รับราชการที่สำนักงาน ก.พ. ตั้งแต่ปี 2521 จนถึงปัจจุบัน ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 6 ศูนย์เทคโนโลยีการพัฒนาข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย