
การจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2557

การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน

จัดทำโดย

คณะกรรมการการจัดการความรู้
(เพื่อเผยแพร่ภายในหน่วยงาน)

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของผู้จัดทำ	
องค์ความรู้ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน	
สรุปประเด็นความรู้	
การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของตนเองและงานส่วนรวม	1
การสร้างบรรยากาศในการทำงาน	2
การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน	3
การสื่อสารภายในและภายนอก	4
การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ	5
การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในองค์กร	6-7
การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน	8
การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร	9
กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของตนเองและงานส่วนรวม	10-14
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน	15-22
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน	23-28
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสารภายในและภายนอก	29-34
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ	35-40
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในองค์กร	41-47
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน	48-52
หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร	53-57

วัตถุประสงค์ของคณะผู้จัดทำ

การจัดการองค์ความรู้ คือ การยกระดับความรู้ขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้จะช่วยสร้างความ มีชีวิตชีวาและความสำเร็จในองค์กร คณะกรรมการจัดการความรู้มุ่งหวังให้บุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานวิทยาเขตวิทยาเขตอุเทนถวายและสายสนับสนุนสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ทุกท่าน มีแนวคิดวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการบริหารจัดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของการทำงานได้อย่างมีความสุข

“ วงจรการเรียนรู้ ” คือ การเรียนรู้ของบุคลากรซึ่งทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมากมาย เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีอยู่ให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้เหล่านี้จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ไปสู่บุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านในหน่วยงานได้จัดการความรู้และนำประเด็นความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการบริหารจัดการงานและสร้างความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังไว้ว่าบุคลากรทุกท่านในหน่วยงานจะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่การงาน ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

คณะกรรมการจัดการความรู้

สรุปประเด็นความรู้

สรุปประเด็นความรู้

“ การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของตนเองและงานส่วนรวม ”

การเรียนรู้งานตนเองและส่วนรวมคือศักยภาพในการบริหารจัดการงาน เริ่มต้นที่จากตัวเราเองก่อน รู้จักหน้าที่ของตัวเองถึงความสามารถของตัวเองเอาออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานส่วนตัวและส่วนรวม รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาในงานในแต่ละหน่วยงาน จะมีหลายงาน หลายหน้าที่อยู่ในหน่วยงานแต่ละคนควรเรียนรู้และรอบรู้ในงานนั้นๆ ซึ่งหากขาดใครคนใดคนหนึ่งไป คนที่อยู่สามารถทำงานแทนกันได้

รู้จักหน้าที่ของตัวเองและรู้จักเรียนรู้ ทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นด้วยการเรียนรู้งานนั้นๆ ถือเป็นการเพิ่มประสบการณ์และพัฒนาความคิด การตัดสินใจให้กับตนเอง เพื่อการมีส่วนร่วมในงาน จะทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนรู้งานหรือขั้นตอนในแผนกเดียวกันหรือต่างหน่วยงานกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถทำแทนกันได้เมื่อคนใดคนหนึ่งไม่อยู่ ทำให้งานนั้นสำเร็จได้โดยไม่ต้องไม่รอหรือเกิดความเสียหาย การช่วยเหลืองานกันนับว่าเป็นการสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน เป็นการแสดงน้ำใจ ให้การช่วยเหลือเรียนรู้เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน งานก็สำเร็จลุล่วงด้วยดียังเป็นการสร้างมิตรภาพการร่วมงานที่ดีต่อกัน

วิธีการเรียนรู้งานของตนเองและงานของส่วนรวม

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พูดคุย สื่อสาร ทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน
- จัดทำเป็นคู่มือการทำงาน ขั้นตอนและวิธีการทำงาน สามารถเปิดดูได้หากไม่เข้าใจหรือต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม
- ติดขั้นตอนและวิธีการทำงานแบบกะทัดรัด เข้าใจง่ายไว้ที่โต๊ะทำงานที่เครื่องคอม หรือบริเวณที่เราต้องทำความเข้าใจกับงานนั้นๆ

สรุปประเด็นความรู้

“ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ”

ส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน คือ ตัวเราเอง เพื่อนร่วมงาน งานที่ทำและสถานที่ทำงาน หากเราต้องการบรรยากาศที่ดีก็ต้องร่วมมือร่วมใจกันสร้างขึ้นมา จากแรงกายแรงใจของทุกคนการสร้างบรรยากาศในการทำงานมีผลในการทำให้การจัดการงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเกิดความสุขในช่วงเวลาการทำงาน

การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีเริ่มจากที่ตัวเราเองและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่

1. การพูดจาหักทลายในทุกๆ วันเริ่มต้นวันทำงานที่ดี
2. ใส่ใจงานของเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือกันในเรื่องงานให้มาก
3. ไม่สนใจเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานมากเกินไป เพราะการอยู่ร่วมกันต้องมีขอบเขตไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวกันและกัน
4. อยู่ร่วมกันอย่างเกรงใจ ชิงกันและกันทั้งคำพูดและพฤติกรรม
5. อย่าพูดเรื่องของตัวเองมากเกินไป หลีกเลี่ยงการบ่นหรือการยกตัวเองจนเพื่อนร่วมงานเกิดความเบื่อหน่ายรำคาญ
6. รักษาระดับอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสบายใจในการอยู่ร่วมกัน
7. รู้จักชื่นชม ผู้อื่น คนรอบข้างเป็นการสร้างขวัญกำลังใจซึ่งกันและกันเป็นการปรับบรรยากาศในการทำงาน
8. รู้จักฟังความเห็นของผู้อื่นบ้าง ปรับแก้ ปรับปรุงตัวเอง ถ้าความคิดเห็นนั้นเป็นความคิดที่ดี
9. เมื่อขอให้ผู้อื่นช่วยเหลือควรใช้ประโยคคำถาม อย่าใช้ประโยคที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นคำสั่ง

สรุปประเด็นความรู้

“การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน”

การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน คือ การที่เรารู้จักบทบาทหน้าที่ของตัวเอง รู้ขอบเขต ภาระงานที่ทำอยู่ว่ามีอะไรบ้าง เมื่อรู้แล้ววางรูปแบบการทำงานของเราให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น ก็วางแผนการทำงานในแต่ละวันจัดการให้เป็นกระบวนการ แล้วทำตามลำดับ

การวางแผนการทำงานในหน่วยงาน คือ การวางแผนงานให้ทีมมีส่วนร่วมควร แบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน แล้วทำตามกระบวนการ หากติดขัดตรงไหนควรปรึกษากันเพื่อเปลี่ยนแปลงและแก้ไขไปพร้อมๆกัน

การวางแผนการทำงาน ควรจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ผู้ที่ทำงานร่วมกันต้องเรียนรู้และเข้าใจในขั้นตอนการทำงานด้วยกัน จัดทำเป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

แนวคิดในการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

1. รู้งาน รู้หน้าที่ของตนเอง
2. รู้ความต้องการของผู้ที่มารับบริการ
3. การสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
4. รู้จักวิเคราะห์ สรุปปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของตนเองเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นไป

เมื่อวางแผนจัดการงานได้ชัดเจนจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ทำงานได้อย่างราบรื่น รู้สึกสนุกสนานมีความสุขในการทำงาน งานก็สำเร็จเกิดประสิทธิภาพ

สรุปประเด็นความรู้

“ การสื่อสารภายในและภายนอก ”

การสื่อสารระหว่างกัน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารทั้งจากภายในและภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคล และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมาก การสื่อสารจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียอยู่ในตัวเองไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกันเองทั้งภายในและภายนอก ในโทรศัพท์หรือว่าติดต่อดirect

การสื่อสารที่ดีเราควร :

- ตั้งสติ ตั้งใจฟัง
- จับประเด็นของผู้พูด ว่าต้องการสิ่งใดและกำลังพยายามอธิบายเพื่อต้องการสื่อสารอะไร
- พยายามทำความเข้าใจระดับอารมณ์และธรรมชาติของผู้ที่มาติดต่อ
- รักษาระดับจิตใจและอารมณ์ของตนเองในการสื่อสารให้ดี
- สื่อสารโดยใช้ข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย กระชับรัดกุมไม่พูดสั้นจนเกินไป หรือยาวจนเกินไป
- ไม่ปฏิเสธการสื่อสาร การรับฟังแล้วให้คำแนะนำแทนคำปฏิเสธ เป็นการสร้างความรู้สึกและภาพพจน์โดยรวมขององค์กรต่อผู้ที่มาติดต่อสื่อสารอย่างมาก
- ยินดีและเต็มใจในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจที่ได้รับการสื่อสารอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ
- สื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ไม่สื่อสารข้อมูลบิดเบือนหรือสร้างความเสียหายต่อผู้อื่นหรือองค์กร

สรุปประเด็นความรู้

“ การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ”

การบริการ คือ การให้ในสิ่งที่เรารู้ ให้ในสิ่งที่เรามี ให้ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เต็มใจ นั่นคือการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกตอบสนอง ด้วยสิ่งที่เขาคาดหวัง มากหรือน้อยแล้วแต่ผู้ให้บริการจะทำให้ได้ดีที่สุด

การบริการที่ดี ที่จะได้รับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ที่สำคัญอันดับแรกเราต้องมีจิตบริการ จิตบริการคือ เราต้องสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น น้ำเสียง ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อ่อนน้อมท่าทางสุภาพ ให้บริการที่เป็นมิตร เต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีความรู้ในงานที่ให้บริการ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วเราอยากได้บริการอย่างไร เราก็ควรทำอย่างนั้นให้กับผู้มาขอรับบริการ บริการให้ตรงกับความต้องการ ให้คำแนะนำทุกคนที่มาใช้บริการ ไม่พูดปฏิเสธว่า “ ไม่รู้ ” ก่อนที่จะให้คำแนะนำ ไม่แสดงกริยาที่ไม่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ต้องให้เกียรติผู้มาใช้บริการ ใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ สื่อสารแต่ข้อมูลที่เป็นจริงและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดต่อผู้บริการ

สำคัญมาก คือ ตัวเราเองต้องรักที่จะทำงานบริการด้วย

สรุปประเด็นความรู้

“ การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในองค์กร ”

คำพูดทำให้เกิดการขัดแย้งในการทำงาน คำพูดจะทำให้เกิดความไม่พอใจกัน ในบางเรื่อง บางครั้งอาจจะทำให้เรื่องเล็กน้อยกลายเป็นเรื่องใหญ่โตบานปลายถึงขั้นไม่พอใจส่วนตัว ไปเลย คำพูดเวลาพูดออกไปแต่ละครั้งเราอาจคิดว่าไม่แรงสำหรับเราแต่ผู้ฟังอาจคิดมากหรือ เก็บเอาไปคิด เราควรจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์หรือกิจกรรมที่ทุกคนมีส่วนร่วมกันทั้งองค์กร

ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเข้าใจหรือความเห็นไม่ตรงกันของตัวบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลเกิดจากความแตกต่างหลายอย่างมีทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ความต้องการหรือ ว่าวิธีปฏิบัติการหรือมีจุดหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความขัดแย้งมีทั้งข้อดีและข้อเสีย

ข้อดีของการขัดแย้งคือ ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีทัศนคติดีหรือไม่ดีก็ตามจะเกิดการ ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง

ข้อเสียของการขัดแย้งคือทำให้สัมพันธภาพในระหว่างตัวบุคคลลดลงไป

วิธีการลดข้อขัดแย้ง

1. เมื่อมีปัญหาขัดแย้ง ควรพูดคุยต่อหน้า ซึ่งจะช่วยให้หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดกันได้เป็นอย่างดี ไม่ควรใช้วิธีส่งข้อความผ่านทางอีเมล จดหมาย โทรศัพท์ หรือพูดผ่านบุคคลที่สาม
2. การเจรจาในที่ส่วนตัว ควรหาสถานที่ที่เป็นส่วนตัว ที่คู่กรณีสามารถพูดคุยกันได้ อย่างเต็มที่เพราะบ่อยครั้งที่ความคิดเห็นจากบรรดาเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูงหรือคนรอบข้างที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับความขัดแย้งอาจทำให้บรรยากาศในการแก้ปัญหาแย่ลงกว่าเดิม
3. การ เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกในเรื่องที่ขัดแย้งอย่างเต็มที่ แต่ต้องเป็นไปด้วยความสงบความเข้าใจในเจตนาอันดีที่มีต่อกัน

4. รู้จักประนีประนอม ไม่ยึดติดกับความคิดเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ หรือมากจนเกินไป
ควรมีความยืดหยุ่น รับฟังความคิดของผู้อื่น
5. มีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
6. รับฟังความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็นของอีกฝ่ายโดยปราศจากอคติ จะช่วย
ให้การสนทนามีทางออก และลดทอนความรู้สึกไม่เป็นมิตรลงได้
7. รู้จักยอมรับความจริงและกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนเอง
8. สอดแทรกอารมณ์ขัน การคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้งที่ดูตึงเครียด ด้วยเรื่องตลก
ขบขัน แต่ควรหลีกเลี่ยงเรื่องตลกที่อาจทำให้คู่กรณีไม่พอใจหรือเป็นการดูถูก ที่
สำคัญ ต้องพยายามมิให้เรื่องขำขันของคุณกลายเป็นตลกผิด
9. ขอความช่วยเหลือ เมื่อการพยายามแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเกิดการบานปลาย
โปรดอย่ารีรอที่จะขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอก เช่น หัวหน้างาน หรือ
ตำรวจ
10. ใช้เวลาเยียวยาหากไม่มีฝ่ายใดยอมลดราวาศอก ควรเจรจาเพื่อหาข้อยุติที่เป็นกลาง
และหยุดปัญหาพิพาทไว้ชั่วคราว

สรุปประเด็นความรู้

“ การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน ”

การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน ต้องเน้นความสำเร็จของงาน งานนั้นต้องเสร็จทันเวลาที่กำหนดและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

การบริหารจัดการเวลาที่ดี

- ❖ การจัดระเบียบวินัยของตัวเอง
- ❖ ทำความเข้าใจความสำคัญของงาน
- ❖ การจัดลำดับความสำคัญของงาน
- ❖ การจัดบันทึกแผนงาน และจัดบันทึกการทำงาน
- ❖ การพยายามทำให้ได้ตามแผนและตามเวลาที่วางเอาไว้

การบริหารจัดการเวลาการทำงานที่ดีจะช่วยให้เห็นภาพความสำเร็จของงานและช่วยในการจัดการกับงานต่าง ๆ ให้สำเร็จตามแผนงานและได้ทันตามกำหนดระยะเวลา

การวางแผนจัดการเวลาในการทำงาน อย่าเริ่มงานโดยไม่วางแผนเด็ดขาด ให้คิดวางแผนการทำงานก่อนลงมือทำงานใด ๆ ทั้งงานเล็กและงานใหญ่ งานหลักและงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อทำเสร็จให้ประเมินตนเองอยู่เสมอว่าทำสำเร็จตามแผนและตรงตามเวลาที่ต้องการหรือไม่ ถ้าไม่หรืออะไรที่ขาดไปเราก็จะสามารถปรับใช้ในการทำงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปได้ เป็นการลดความเครียดและความกดดันในการทำงานของตัวเอง เมื่อวางแผนที่ดีเราก็จะมีความสุข ความสบายใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง

สรุปประเด็นความรู้

“ การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร ”

การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร เริ่มต้นความรักที่ตัวเองก่อน รักในงานเต็มใจที่จะทำอย่างสุดความสามารถ เราจะรักงานหรือรักองค์กรได้ต้องเกิดจากความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน การที่คนเรามีความรักในสิ่งใดเราจะทำสิ่งนั้นอย่างเต็มที่และทำได้ดี โดยที่ไม่ต้องมีเงื่อนไขใด ๆ มากมาย

องค์กรก็ต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน เปิดใจ แสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย มีการกระจายความเป็นธรรมเพื่อให้ทุกคนรู้สึกเต็มใจในการทำงานสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมพนักงานให้เจริญก้าวหน้า

การสร้างความรักต่องานและองค์กร

- ✚ เริ่มจากความรักในงานและมีความภูมิใจในงานที่เราได้รับมอบหมาย การรักในงานที่ตัวเองทำและให้เกียรติว่างานนั้นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่า สร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตัวเองและถ้าเราทำสำเร็จก็จะเป็นส่วนสำเร็จในองค์กร
- ✚ การเปลี่ยนทัศนคติ ความรักที่จะมีต่อองค์กรเป็นเรื่องละเอียดอ่อนมาก การสร้างความรักในองค์กรให้เกิดขึ้นในความคิดและจิตใจของบุคคล ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง การได้เจอผู้บังคับบัญชาที่ดี การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ผลตอบแทนที่ดี และสิ่งสำคัญคือมุมมองความคิด และทัศนคติของเรานั้น ต้องดีด้วยการคิดดี มองมุมดี การคิดเชิงบวก ไม่ได้เป็นการหลอกตัวเองแต่เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีต่องาน ต่อหน้าที่ ต่อองค์กรที่เริ่มต้นจากตัวของเราเอง

ทุกคนนับเป็นฟันเฟืองที่สำคัญที่ทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การที่เรามีทำงานและทำทุกอย่างด้วยความรักที่จะทำ มีความภูมิใจที่ได้ทำ จะก่อให้เกิดความรัก ความรักดีต่อองค์กรนั้น อันนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อผลสำเร็จ

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 29 พฤศจิกายน 2557 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นและงานส่วนรวม

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

งานทุกงานมันมีบริบทต่างกัน การทำความเข้าใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ ก่อนที่เราจะเข้าใจในงานของแผนกอื่น เราควรทำความเข้าใจในงานของแผนกเราเองก่อน เช่น งานการเงิน มีหลายงานในแผนกแต่ละคนควรเรียนรู้ในงานแต่ละงานในแผนกตนเองซึ่งถ้าขาดคนใดคนหนึ่งแล้วคนที่อยู่สามารถทำงานแทนกันได้

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การที่รู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นนั้น หากเรามีความรู้ความเข้าใจในงานผู้อื่นด้วย จะเป็นการเอื้อเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ในกรณีที่แผนกงานนั้นไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ชั่วคราว งานนั้นๆ ก็จะสามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องรอ และเป็นการช่วยลดระยะเวลาการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเองโดยไม่ต้องคำนึงว่าไม่ใช่หน้าที่ เพราะองค์กรจะดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ถ้าทุกคนเอาใจเขามาใส่ใจเรา การช่วยเหลือเกื้อกูลกันและตระหนักถึงหน้าที่ หากทุกคนคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรคงไม่มี หากไม่มีองค์กรแล้วจะมีเราได้อย่างไร

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- ให้สมาชิกในแผนกได้เรียนรู้งานทุกงาน โดยให้ปฏิบัติงานจริง ถ้าสมาชิกคนใดไม่มา สามารถทำงานแทนกันได้
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพราะงานบางอย่างถึงแม้จะเรียนรู้แล้ว แต่ไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ ก็อาจจะทำให้ลืมได้ ฉะนั้นเราควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียนรู้งานภายในหน่วยงานของตน จัดทำคู่มือขั้นตอนในการทำงานของตนเอง เช่น การลงประกาศในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำไปศึกษาเพื่อนำมาปฏิบัติในการทำงานเมื่อผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้และมีการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ในการทำงานโดยตรงจากผู้ปฏิบัติงานหลัก

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

การเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่น เราอาจจะต้องเริ่มจากการมองการทำงานจากการที่เราทำงานร่วมกับแผนกงานนั้นๆ เพราะเวลาเราทำงานรวมกันเราจะเห็นได้โดยอัตโนมัติว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง อย่าคิดว่ามันเป็นงานของแผนกนั้น ทำไมเราต้องไปเรียนรู้ด้วย หรือไม่สนใจที่จะเรียนรู้ เพราะการที่เราเรียนรู้และเข้าใจจะทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น และบางครั้งก็ช่วยลดเวลาในการทำงานด้วย ถ้าคิดง่ายๆ เหมือนเวลามีคนมาติดต่อ ว่าเขาจะมาติดต่อเรื่องนี้ ต้องไปแผนกงานไหน แต่ถ้าเรารู้ว่างานตรงนี้แผนกไหนต้องทำหรือใคร เราก็คงจะแนะนำได้ด้วย เป็นต้น

นายเรวัตร ไทรเกตุ

งานพัสดุ

การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นและส่วนรวม

เราจะเรียนรู้ในหน่วยงานของตนเองก่อนว่าขั้นตอนการทำงานในหน่วยงานเป็นอย่างไร มีวิธีปฏิบัติอย่างไร มีกระบวนการเรื่องของการเอกสารอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับใครบ้าง หรือใครเป็นผู้ติดต่องานกับเราบ้าง แต่ละขั้นตอนใช้เวลาในการทำงานใช้เวลานานเท่าไร เพราะฉะนั้นเราควรจะต้องเรียนรู้งานของผู้อื่นด้วย ถ้าเราเรียนรู้งานของผู้อื่น เราสามารถที่จะเข้าใจได้ว่างานที่ของผู้อื่นแตกต่างกันกับของเรา ใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าหรือน้อยกว่า ต้องติดต่อกับผู้อื่นอย่างไรเพื่อที่จะให้งานสำเร็จ แต่ก่อนอื่นเลยเราต้องทำงานของเราให้ดีที่สุดตามขั้นตอน เพื่อที่จะไม่เสียเวลามาแก้ไข ช่วยลดเวลาในการทำงาน คือถ้าเรารู้งานของผู้อื่นเราสามารถตอบคำถามได้ว่า ตอนนี้นางอยู่ขั้นตอนไหน ติดขัดอะไร อย่างเช่นพัสดุเนี่ยเราต้องติดต่อทั้งหน่วยงานภายในกับหน่วยงานภายนอก บางทีร้านค้าที่เราจะสั่งซื้อของมีไม่ครบตามที่เราต้องการ ต้องรอเวลาที่ร้านค้าสั่งของเข้าในร้าน เราก็คงจะตอบคำถามกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ได้ว่าเราติดขัดอะไร หรือบางทีที่มีคนมาติดต่อกับหน่วยงานอื่น แต่ติดขัดไม่ได้ เราก็คงสามารถตอบคำถามหรือแนะนำได้ว่าควรทำอะไรต่อไป คือการเรียนรู้ในงานของผู้อื่นกับส่วนรวม เหมือนกับใจเขา ใจเรา บางทีเขาก็เร่งให้เราตามความสามารถของเขาแต่การติดขัดอาจจะเป็นในส่วนของการขั้นตอนดำเนินการอื่นๆ ซึ่งตรงนี้เราต้องเข้าใจด้วย อีกส่วนหนึ่งที่ควรเรียนรู้งานของผู้อื่นและส่วนรวม เพราะเราสามารถช่วยในการทำงานต่างๆให้ง่ายขึ้น คืออย่าคิดว่า เราจะทำพัสดุเราต้องเรียนรู้แค่งานพัสดุอย่างเดียว เราสามารถเรียนรู้งานอื่น ๆ ด้วย เป็นการเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ ให้กับตัวเองด้วย

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ในเรื่องของการรู้จักตนการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคม ใจกว้าง มีเหตุผล ช่วยให้เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น มีความจริงใจและวางตัวเป็นกลาง

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การเรียนรู้และอยู่ด้วยกันทำงานร่วมกัน หน้าที่ของตัวเองและหน้าที่ของผู้อื่น และก็ทำงานส่วนรวมนะคะ การทำความเข้าใจที่สุดแล้ว ก็คือการอยู่ร่วมกัน การมีบทบาทหน้าที่ มีความรู้สึกร่วมกัน ไม่ใช่เฉพาะงานที่ทำ แต่มีเรื่องของความรู้สึกร่วมกัน การรักษาสภาพที่มั่นคงกับคนหมู่มาก อาจมีความสัมพันธ์และบทบาทหน้าที่ ซับซ้อน สัมพันธภาพบรรยากาศที่อยู่ร่วมกันหรือว่าการทำงานเนี่ยจะมั่นคงอยู่ที่การแสดงบทบาทของสมาชิก ทั้งงานส่วนตัวและงานส่วนรวม ซึ่งควรเห็นความสำคัญซึ่งกันและกัน การอยู่ร่วมกันทำให้เกิดความสามารถในการทำงาน ความสัมพันธ์เป็น การกระตุ้นการทำงาน ซึ่งกันและกัน หรือว่ากระตุ้นให้มีความรู้สึกที่อยาก จะช่วยเหลือหรือทำงานแทนกันได้ ทำให้ความผิดพลาดงานน้อยลงเป็นเรื่องความรู้สึก การเพิ่มความมั่นใจ การเรียนรู้จากผู้อื่น และงานส่วนรวมเป็นการประสานความร่วมมือ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในขณะที่ใครคนใดคนหนึ่งไม่อยู่ ก็สามารถหยิบจับหรือทำงานร่วมกันได้ การเรียนรู้ที่เป็นงานของผู้อื่น ก็คือไปเรียนรู้ตามความเหมาะสมช่วยงานหรือทำงานให้ในบางโอกาสที่เหมาะสม สรุปก็คือการเรียนรู้จาก ตนเองและส่วนรวมที่สุดแล้วคือศักยภาพในการบริหารจัดการงาน เริ่มต้นที่จากตัวเราเองก่อน รู้จักหน้าที่ของ ตัวเองก่อนแล้วก็ดึงความสามารถของตัวเองเอาออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานส่วนตัวและส่วนรวม รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ในการทำงานต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยน กล้าเผชิญปัญหา โดยความกล้าจะพัฒนาเป็นเชื่อมั่นแล้วก็ความมั่นใจในตัวเองที่สุดแล้วไม่มีใครทำอะไรไม่สำเร็จอย่างนี้ค่ะ

นางสาวนันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

- ให้ทุกคนในแผนกได้เรียนรู้งานทุก สามารถทำงานแทนกันได้
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ให้แสดงความคิดเห็นภายในหน่วยงาน

นางสาวกุลนัดดา สายสอน

งานสารบรรณ

การจัดการเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นและส่วนรวม อย่างแรกๆเลยถ้าเกิดอยู่ในห้อง มีการแลกเปลี่ยนงานกันเหมือนกับว่าเป็นการผลัดกันทำงาน มีการวางแผนสมมติว่าเราอยู่ในส่วนของงานสารบัญ เราลองไปปฏิบัติงานแผนกพัสดุ แต่ก็ไม่ลงเจาะลึกในส่วนเอกสำคัญ แต่แค่ให้รู้ได้ว่าระบบการทำงานเป็นยังไง มีการแลกเปลี่ยนการทำงานในส่วนของบริษัท เพื่อที่จะให้บุคลากรหนึ่งคนเรียนรู้ทุกๆงาน เพื่อที่จะสามารถทำงานได้ทุกคน เมื่อเกิดปัญหาการขาดบุคลากรขึ้นมา เราสามารถดึงใครก็ได้ไปทำงานตรงนั้น อันนี้จะเป็นข้อดีในส่วนของการเรียนรู้งานในส่วนของผู้อื่น

นางสาวนันท์มาลิน ฦ นศร

ห้องสมุด

การทำงานร่วมกันควรมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยการเอาใจใส่ทั้งงานตนเองและงานผู้อื่นที่ทำงานร่วมกัน อย่างน้อยก็คือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใกล้เคียง

การเรียนรู้เอาใจใส่เรียนรู้งานที่เราไม่เคยทำ หรือเราสามารถที่จะเรียนรู้งานนั้นได้ถือเป็นการเพิ่มประสบการณ์ และความคิดให้กับตนเอง

จากประสบการณ์ขอแบ่งปันแนวคิดในการเรียนรู้งาน ดังนี้

1. ไม่คิดว่างานนั้นไม่ใช่งานของเรา
2. ช่วยเหลือทำงานด้วยความเต็มใจ
3. เปิดใจให้กว้างทุกครั้งที่ได้รับงาน
4. ทำงานของตนเองให้เสร็จแล้วจึงช่วยงานผู้อื่น เพื่อมิให้งานของเราเสียหาย
5. จงภูมิใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานใดๆ ก็ตาม
6. หากไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ปรึกษาหรือขอคำชี้แนะจากเจ้าของงาน หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้ทำงานนั้นลุล่วงไปได้
7. หากทำงานผิดพลาด ยินดีรับความผิดพลาดและพร้อมที่จะแก้ไข

ข้าพเจ้าคิดว่า หากเราสามารถเรียนรู้งานหลากหลาย จะทำให้เราสามารถทำงานใดๆ ก็ได้ ถึงแม้ไม่ใช่งานที่เราจำเรียนมา หรือเป็นสิ่งที่เราถนัด เพราะการทำงานสำเร็จร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญกว่าการทำงานสำเร็จคนเดียว

นางสาวนพพร ฤทธากัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

เมื่อเรารู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่น จะทำให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เพื่อความคล่องตัวของการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนรู้งานหรือขั้นตอนในแผนกเดียวกัน หรือต่างหน่วยงานกัน

นางสาวสมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

- เรียนรู้งานของผู้ที่ทำงานร่วมกัน เช่น ผู้ที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันเพื่อให้เกิดความรู้
- สังเกตการทำงานของผู้ร่วมงาน เพื่อนำมาพัฒนาในงานตนเอง
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการทำงานร่วมกัน
- แลกเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานกัน
- ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานเยอะเป็นการเรียนรู้กันไปในตัว

อาจารย์พรรณวิภา โรจน์นัย

หัวหน้าสำนักงานคนบตี

การรู้จักเรียนรู้และทำความเข้าใจในงานของผู้อื่นและส่วนรวม

การเรียนรู้จากผู้อื่นทำให้เพิ่มความรู้ใส่ตัวมากขึ้น บางครั้งเราสามารถตอบคำถามหรือช่วยเหลือผู้อื่นได้มากขึ้น เป็นการช่วยองค์กรไปในตัว การเรียนรู้จากผู้อื่น ยังเกิดประโยชน์หลาย ๆ อย่าง อย่างเช่น มีผู้มาติดต่องานสารบรรณแต่ เจ้าหน้าที่คนนั้นไม่มา ถ้าเรารู้การทำงาน กระบวนการต่าง ๆ เราสามารถที่จะช่วยเหลือในการตามหาหนังสือหรือตรวจสอบว่าหนังสือที่ผู้มาติดต่ออยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว แล้วจะใช้เวลาในการดำเนินงานนานแค่ไหน จะสามารถทำงานแทนกันได้ แต่ละหน่วยงานจะมีลำดับขั้นตอนแตกต่างกัน เราควรเรียนรู้จากแผนงานของแต่ละแผนก ไม่ต้องถึงกับลงลึก แต่เรียนรู้ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในเวลาที่เป็น หน่วยงานที่ตัวเราเองทำงานอยู่ก็สมควรที่จะเขียนแผนผังการทำงาน ลำดับขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เพราะว่าคนที่จะมาทำงานแทนได้จะได้เข้าใจ และสามารถทำงานได้ทันเวลา

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 13 ธันวาคม 2557 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น เริ่มจากการทักทาย สวัสดีเมื่อพบกันทุกเช้า ไม่เก็บเอาคำพูดเล็กน้อยมาใส่ใจและมองข้ามในสิ่งที่เราไม่ชอบใจไป หากสิ่งที่เราไม่ชอบใจมากๆ และจะไม่สามารถเก็บไว้ได้ในขณะที่สภาวะตอนนั้นทำให้มีความโกรธก็จะพยายามไม่พูด นั่งเงียบๆ หรืออมลูกอม ก็สามารถช่วยให้เราลดทอนอารมณ์การขัดแย้งได้และช่วยให้เพื่อนร่วมห้องไม่อึดอัดต่อการแสดงอารมณ์ของผู้พูด และการวางเฉยต่อคำพูดที่กระทบจิตใจของเราเป็นวิธีที่ดีอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เราสามารถควบคุมจิตใจได้ดีขึ้น ทำให้มีอารมณ์ดีบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานก็จะดีตามมาเอง ซึ่งในบางครั้งเช่น น้องอาร์ตมาติดต่องานเมื่อเราอธิบายไปแล้วน้องยังไม่เข้าใจและไม่คิดว่าจะทำได้เราก็พยายามไม่พูดออกไปในขณะที่เรามีอารมณ์โมโห ก็แฉ่งน้องว่าไปติดต่อโต๊ะข้างหน้านะคะเพื่อที่เราจะได้ไม่มีอารมณ์โกรธและโมโหจนเป็นที่อึดอัดต่อเพื่อร่วมงานได้

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

ไม่ควรทำตัวให้เครียดตลอดเวลา หรือเครียดใส่เพื่อนๆ ร่วมงาน เช่น ในห้องการเงินในการทำงานที่ห้องจะสนุก เราจะคุยเล่นกันไม่ให้เครียดมีปัญหาปรึกษากัน จะไม่ทิ้งให้ใครโดดเดี่ยว เพราะงานที่ทำอยู่มันก็เครียดมากพอแล้ว

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

รอยยิ้ม น้ำเสียง และการพูดคุยเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การทำงานจะเครียดแต่ถ้าคนที่เราทำงานด้วยยิ้มให้ หรือพูดคุยกัน ก็ทำให้ผ่อนคลายการทำงานได้มากขึ้น การจัดโต๊ะทำงานและจัดห้องทำงานก็น่าจะสำคัญ โต๊ะที่สะอาด ดูแล้วน่ามอง ห้องที่จัดเป็นระเบียบเรียบร้อยไปขวางหู ขวางตาก็คดี

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เข้ามาก่อนเข้าห้องต้องยืม เพราะถ้าเข้ามาด้วยใบหน้าบังตึง ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงาน อึมครึมไปด้วย
- ทานข้าวร่วมกัน เพื่อถามไถ่สารทุกข์สุกดิบกัน
- มีการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน อยู่กันเหมือนพี่เหมือนน้อง เหมือนคนในครอบครัว
- มีอะไรไม่เข้าใจกัน ต้องหันหน้าคุยกันให้จบในวันนั้น
- เปิดเพลง ธรรมะ บ้าง เพื่อลดความตึงเครียด

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

สร้างที่ทำงานให้น่าทำงาน เช่น สถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยให้พนักงาน รู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น

สร้างความรักในงานที่ทำ คือ งานที่ทำเป็นประจำทุกวัน อาจจะมีเจตจำนงอยู่บ้าง แต่การทำให้พนักงานเกิดความรักในงานที่ทำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานสดใสมากขึ้น อย่าคิดว่างานที่เราทำ เป็นงานที่เราจำเป็นต้องทำ หรือถูกบังคับให้ทำ แต่ควรมองหาแง่มุมที่ดีของงานที่เราทำ

ข้อดีของการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่เรามองไปทางไหนก็มีแต่เรื่องที่ทำให้เรารู้สึกหดหู่ หัวหน้างานควรช่วยเหลือพนักงานในการสร้างบรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และพร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยที่หัวหน้างานไม่ต้องออกปากร้องขอหรือกดดันอีกต่อไป

สร้างทัศนคติการทำงานคิดบวก หัวหน้างานควรเสริมสร้างแนวคิดเรื่องการทำงานไม่จำเป็นต้องเต็มไปด้วยความเครียดเสมอไป แต่ต้องมีบางช่วงเวลาพนักงานสามารถผ่อนคลายได้ ควรแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไป ยิ้มแย้ม ทักทายเพื่อนร่วมงานบ้าง หรือแม้ว่าเราอาจจะต้องเผชิญกับงานที่เคร่งเครียดบ้าง ก็ยิ้มสู้กับงาน และคิดว่าวันนี้ไม่ใช่วันที่แย่ที่สุดของเรา แล้วเราจะผ่านพ้นมันไปได้

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนของตัวเองต้องมีการพูดคุย ติดต่อกับสื่อสารกันตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย ในการถามงานให้หมั่นปรึกษาสอบถามเพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วง และสร้างสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การสร้างบรรยากาศในการทำงาน บรรยากาศที่อยู่ร่วมกันในการทำงานนับเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญมาก ๆ เพราะเราไม่ได้ทำงานเพียงคนเดียวในห้องทำงาน บรรยากาศของการอยู่ร่วมกันเนี่ย ควรจะสะดวกสบาย มีการผ่อนคลายมีความเข้าใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน เพราะต่างคนต่างมีภาวะอารมณ์และจิตใจที่ต่างกัน เมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือความเห็นไม่ตรงกันสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องร่วมกันยอมรับ ปรับตัวทำความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรยากาศของการอยู่ร่วมกันผ่อนคลาย การยอมรับและการรับฟัง เพื่อเป็นการปรับแก้ ดีกว่าเฉยเมย ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดความอึดอัดใจ เมื่ออึดอัดใจต่างคนต่างอึดอัดใจ ก็จะทำให้บรรยากาศที่อยู่ร่วมกันมีแต่ความตึงเครียด และก็จะเต็มไปด้วยเจตนาที่ไม่ดี เพราะว่าต่างคนต่างมีทิฐิอยู่ในใจ ซึ่งการอยู่ร่วมกันทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ก็คือการแสดงพฤติกรรม พฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำงาน เอื้อต่อการอยู่ร่วมกัน เอื้อต่อการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพราะว่าเราต้องพึ่งพาอาศัยกัน ในการสร้างบรรยากาศ ในการอยู่ร่วมกันที่ดี เราแบ่งมาเป็นหัวข้อนะคะ

1. อย่าพูดเรื่องของตัวเองมากเกินไป หลีกเลี่ยงการบ่นหรือการยกตัวเองจนเพื่อนร่วมงานเกิดความเบื่อหน่ายรำคาญ
2. รู้จักชื่นชม ผู้อื่น คนรอบข้างเป็นการสร้างขวัญกำลังใจซึ่งกันและกัน เป็นการปรับบรรยากาศในการทำงานด้วย
3. รู้จักฟังความเห็นของผู้อื่นบ้าง ปรับแก้ ปรับปรุงตัวเอง ถ้าความคิดเห็นนั้นเป็นความคิดที่ดี
4. เมื่อขอให้ผู้อื่นช่วยเหลือควรใช้ประโยคคำถาม อย่าใช้ประโยคที่ทำให้รู้สึกอึดอัดใจคือคำสั่ง
5. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้ช่วยเหลือกันความเหมาะสม ตามโอกาสที่สมควร
6. รู้จักช่วยเหลือแสดงน้ำใจต่อผู้อื่น อย่าดีแต่ปฏิเสธ ก่อนที่จะพยายามช่วยคนอื่น ให้นึกถึงเวลาที่ผู้อื่นช่วยเรา
7. รู้จักมีความคิดสร้างสรรค์ ยกระดับความคิดของตัวเอง ให้คิดบวกไม่คิดลบ
8. อยู่ร่วมกันอย่างเกรงใจ ซึ่งกันและกันทั้งคำพูดและพฤติกรรม
9. รักษาระดับอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสบายใจในการอยู่ร่วมกัน เหนือนี้บรรยากาศที่อยู่ร่วมกันก็น่าจะโอเคแล้วค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

นายเรวัต ไรเกตุ

งานพัสดุ

การทำงานในปัจจุบันถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขหลาย ๆ อย่าง แต่เราไม่มีสิทธิเลือกออฟฟิศ ไม่มีสิทธิเลือกเพื่อนร่วมงาน ไม่มีสิทธิเลือกเจ้านาย

การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ควรเป็นการลงความเห็นความกัน เห็นชอบร่วมกันว่าจะพัฒนาให้สถานที่ทำงานของตนเองเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้มาทำงานทุกวัน

บรรยากาศที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประกอบขึ้นจากหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นสามารถสร้างได้ง่าย ๆ จะแบ่งเป็น 4 ข้อ

1.สร้างที่ทำงานให้น่าทำงาน

การสร้างสถานที่ทำงานให้น่าทำงาน ไม่ได้มีเพียงการจัดโต๊ะให้น่านั่งทำงาน แต่ต้องหมายรวมถึงการจัดห้องทำงาน รวมถึงตัวอาคารสำนักงานให้น่าทำงานด้วย เช่น การทำสีอาคารที่เป็นสีโทนอ่อน สบายตา เพื่อช่วยดึงดูดพนักงานให้อยากทำงาน เช่น สีเขียว สีน้ำเงิน สีฟ้า หรือติดภาพธรรมชาติที่สวยงามน่ามอง หรืออาจจะมีต้นไม้เล็ก ๆ ที่ช่วยให้พนักงานมาหยุดพักสายตา เพื่อป้องกันอาการเมื่อยล้าจากการทำงานได้ การจัดสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น

2.สร้างความรักในงานที่ทำ

งานที่ทำเป็นประจำทุกวัน ก็เป็นการงานซ้ำ ๆ กันเดิมๆ แต่การทำให้เกิดความรักในงานที่ทำ เป็นผลที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานสดใสมากขึ้น อย่าคิดว่างานที่เราทำ เป็นงานที่เราจำเป็นต้องทำ หรือถูกบังคับให้ทำ แต่ควรมองหาแง่มุมที่ดีของงานที่เราทำ ข้อดีของการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่เรามองไปทางไหนก็มีแต่เรื่องที่ทำให้เรารู้สึกหดหู่ หัวหน้างานควรช่วยเหลือพนักงานในการสร้างบรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น ทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข และพร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

3.มิตรภาพในที่ทำงาน

ต้องยอมรับว่าเราไม่ได้ทำงานเพียงคนเดียวสถานที่ทำงาน แต่ยังมีเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย การสร้างมิตรภาพที่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่ง สนับสนุนการทำงานเป็นทีมให้เด่นชัดด้วย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน เป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม เมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงานเป็นทีม จะไม่รู้สึกโดดเดี่ยว

4.สร้างทัศนคติการทำงานคิดบวก

ต้องมีบางช่วงเวลาที่พนักงานสามารถผ่อนคลายได้ ควรแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไปยิ้มแย้ม ทักทายเพื่อนร่วมงานบ้าง หรือแม้ว่าเราอาจจะต้องเผชิญกับงานที่เคร่งเครียดบ้าง ก็ยิ้มสู้กับงาน และคิดว่าวันนี้ไม่ใช่วันที่แย่ที่สุดของเรา แล้วเราจะผ่านพ้นมันไปได้ หัวหน้างานสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยปลอบใจ หรือให้กำลังใจพนักงาน

นางสาวนันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

- สร้างทัศนคติการทำงานให้ทุกคน รักองค์กร
- มีการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน อยู่กันเหมือนพี่เหมือนน้อง เหมือนคนในครอบครัว
- มีปัญหาในหน่วยงานต้องรีบเคลียร์ให้จบภายในวันนั้น

นางสาวกุลนัดดา สายสอน

งานสารบรรณ

การสร้างบรรยากาศในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานจะให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงาน เหมือนเราอยู่ในห้องคนเดียวกันถ้ามีบรรยากาศของความเป็นพี่เป็นน้องการช่วยเหลือจุนเจือซึ่งกันและกัน มันก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่รู้สึกอึดอัด ถือว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะถ้า หากว่าเค้ามหาเราในห้องทำงาน บรรยากาศในห้องทำงานมีแต่ความตึงเครียด มีแต่ภาวะกดดัน หรือว่ารู้สึกว่าจะไม่มีความสุขวันนั้นแต่ละคนคงคิดว่าไม่อยากจะทำงาน หรือบางคนอาจมีปัญหาจากที่บ้านแต่เมื่อเดินเข้ามาในที่ทำงาน ที่มีบรรยากาศของความเป็นพี่เป็นน้องเป็นมิตร ส่วนตรงนี้จะทำให้รู้สึกว่าที่ทำงานน่าอยู่ แล้วก็มีความรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อันนี้จะเป็นส่วนของตัวบุคคล ส่วนแยกไปในบรรยากาศของสถานที่ทำงาน เช่น บรรยากาศของห้อง อุปกรณ์ เครื่องใช้เครื่องมือต่างๆ ก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้าหาก เราต้องการทำงานขึ้นมา แต่อุปกรณ์ในห้องไม่พร้อมซักอย่างคอมพิวเตอร์ไม่พร้อม เหมือนที่ใช้ห้องประชุม ไม่ค่อยพร้อมบรรยากาศในการเข้าประชุมก็จะเสียไป เหมือนกับว่าฉันอยากจะทำงานอะ อะไรก็ไม่พร้อมซักอย่าง ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน รวมถึงความสะอาดด้วย บ้านที่น่าอยู่หรือสถานที่ที่สะอาดใคร ก็อยากอยู่ ถ้าเราเข้าในห้องทำงานแล้วเรารู้สึกมันเหมือนห้องเก็บขยะบางทีมันก็เสียร่างกายก็เสียด้วย นอกจากเรื่องของคนแล้ว ก็คือเรื่องความสะอาด เรื่องของบรรยากาศ เครื่องมือ เครื่องใช้ ก็คือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

ควรที่จะนำวิธีการ 5 ส เข้ามาช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานคือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ซึ่งวิธี 5 ส เป็นการสร้างระเบียบความเรียบร้อยในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น การจัดโต๊ะทำงาน การจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ การจัดห้องทำงาน

นางสาวนันท์มาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงาน งานที่ทำ และสถานที่ทำงาน การได้ทำงานในที่ที่มีบรรยากาศดี เป็นสุดยอดของความโชคดีในชีวิตการทำงาน แต่ในความเป็นจริง ไม่มีใครจะโชคดีได้แบบนั้น เพราะฉะนั้นหากเราต้องการบรรยากาศที่ดีก็ต้องร่วมมือร่วมใจกันสร้างขึ้นมา จากแรงกายแรงใจของทุกคน

เริ่มจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อแรก ควรใส่ใจงานของเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือกันในเรื่องงานให้มาก ไม่ใช่ใส่ใจเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานมากเกินไป เรื่องนี้สำคัญมากๆ เพราะการอยู่ร่วมกันต้องมีขอบเขต ไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวกันและกัน ถึงแม้เพื่อนจะมาปรึกษาเรา แต่เราควรรับฟังแต่ไม่ควรเอาความคิดของเราไปเกี่ยวข้องหรือครอบงำ

ข้อที่สอง มีความจริงใจซึ่งกันและกัน ไม่เสแสร้ง คือ ต่อหน้าพูดดีแต่เมื่อเพื่อนคล้อยหลังต้องระวังหลัง เพราะกลัวโดนแทงข้างหลัง

ข้อที่สาม ห่วงใยซึ่งกันและกัน ตักเตือนบอกกล่าวกันในทางที่ดี

ต่อไปงานที่ทำ

งานที่ทำ หากเรารู้หน้าที่ รู้ขอบเขตและเข้าใจงาน ก็จะต้องทำงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลัง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น ก็ควรรับฟังซึ่งกันและกัน แสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ ไม่ทะเลาะเบาะแว้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้

เรื่องสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน ถึงแม้จะไม่ใหญ่โตโอ่อ่า แต่ก็สามารถทำให้น่าอยู่ น่าทำงานได้ คือ ช่วยกันรักษาความสะอาด จัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้เกิดความสดชื่นปลอดโปร่ง ที่ทำงานไม่ควรอับทึบ หรืออยู่ในมุมอับ เพราะอาจทำให้คนทำงานจิตใจห่อเหี่ยวไปด้วย

ช่วยกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ความรักความสามัคคีย่อมเกิดขึ้น ส่งผลดีต่อหน่วยงานแน่นอน

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

- การพูดจาทักทายในทุกๆ วันเริ่มต้นวันทำงานที่ดี
- การซื้อของฝากกันหรือ ซื้อของทานร่วมกันเพราะจะทำให้เกิดการสนทนา
- สร้างความสนิทสนมส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความสุข
- เปิดเพลงในขณะทำงานเพื่อลดความตึงเครียดในที่ทำงาน
- ยืดเส้นยืดสาย ยกรัง แบกกระดาด เก็บเอกสาร เก็บขยะ เป็นการเปลี่ยนอิริยาบถ
- ในการทำงาน เพื่อพักสายตาจากคอมพิวเตอร์ และ ออกกำลังกายให้แข็งแรง

อาจารย์พรรณวิภา โรจน์นัย

หัวหน้าสำนักงานคนบตี

การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่ดีนั้น อาจต้องประกอบไปด้วยหลายปัจจัย เช่น การตกแต่งสถานที่ทำงาน การจัดสรรงานให้บุคคล และที่ขาดไม่ได้เลยคือการจัดการกับพฤติกรรมของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน แต่ทั้งนี้การสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อนเป็นดีที่สุด หลักการสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นทำได้ไม่ยากอย่างที่คิด ดังขั้นตอนต่อไปนี้สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

จัดโต๊ะให้เป็นระเบียบ ไม่ปล่อยให้โต๊ะรก เพราะเห็นแล้วจะยังทำให้จิตใจเครียด ไม่แจ่มใส พาลรู้สึกว้าวุ่นสงสัยว่าอะไรก็ยังไม่เสร็จเสียที นอกจากนี้ควรสร้างบรรยากาศด้วยภาพ เช่น การติดภาพธรรมชาติ หรือภาพคนที่รัก รวมถึงสีที่เห็นแล้วสบายตา เช่น สีเขียว สีน้ำเงิน สีฟ้า ซึ่งช่วยให้บรรยากาศผ่อนคลายขึ้น หรือการวางผลไม้สดไว้บนโต๊ะทำงาน ก็สามารถช่วยให้คุณรู้สึกสดชื่นและลดความเครียดได้อีกวิธีคือ ปลุกต้นไม้ไว้ใกล้ที่ทำงาน เพราะการได้เห็นสีเขียวของต้นไม้ก็ช่วยคลายเครียดได้ดี หมั่นสร้างความภูมิใจในหน้าที่การงานของตนเอง

แม้ว่างานที่เราทำอยู่ทุกวันนี้จะเป็นงานที่เราจำเป็นต้องทำ แต่ไม่ใช่งานที่เราคิดว่านี่คือตัวเรา เราก็ควรจะหาข้อดีเพื่อมาสร้างความภูมิใจในหน้าที่การงาน เพื่อที่เราจะได้ทำงานนั้นๆ อย่างมีความสุข ข้อสุดท้ายต่อหน้าที่ในที่นี้หมายถึงตั้งใจทำงานนั้นๆ อย่างเต็มที่ไม่วอกแวก อย่าทำเพราะเห็นแก่อามิสสินจ้าง จนทำให้เราสูญเสียความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของตนเอง และที่สำคัญไม่ว่าเราจะทำงานใดๆ ก็ตามให้ประสบผลสำเร็จเป็นที่ยกย่องของคนอื่น ขอให้ทำด้วยความเต็มที่ เต็มใจ และเต็มกำลังเป็นดีที่สุดคิดริเริ่มใหม่ๆ หาวิธีสนุกสนานมาพัฒนาปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ หมั่นคิดสร้างสรรค์อะไรใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ เพราะนอกจากงานจะพัฒนาไปข้างหน้าแล้ว สมรรถนะของเรายังได้ทำงานอยู่ตลอด นั้นจะส่งผลให้เรามีความรู้สึกรักผูกพันกับงาน และอยากทำมันให้สำเร็จอยู่เสมอด้วย การสร้างมิตรในที่ทำงาน ไม่ใช่ตัวเองเป็นศูนย์กลางเป็นที่ตั้งไปทั้งหมด

ต้องหัดฟังความคิดเห็นของคนอื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อคนรอบข้างบ้าง อย่าใช้ความรู้สึกตัวเองเป็นใหญ่ หรือใช้ตัวเองเป็นบรรทัดฐานในการตัดสินคนอื่นไปเสียหมด เพราะบางครั้งงานที่เราทำกับสิ่งที่เขาทำอาจจะไม่เหมือนกัน ทำให้เราเข้าใจในสิ่งที่เขาทำไม่ได้เต็มที่ ควรจะทำงานของตนเองให้ดีที่สุด การมองโลกในแง่ดี เอาใจใส่คนรอบข้างบ้าง จะทำให้คุณไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเดียวดายปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ เพื่อช่วยให้คลายเครียด และไม่ปล่อยให้งานค้างคาเกินไป การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญ ทั้งบรรยากาศทางด้านจิตใจและบรรยากาศของที่ทำงาน หากเราเดินเข้ามาในออฟฟิศที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก และพบกับรอยยิ้มและเสียงหัวเราะของเพื่อนร่วมงาน นั้นก็ย่อมดีกว่าออฟฟิศที่มีแต่คนบวย นั่งทำงานหน้าดำคร่ำเครียด และใส่หน้ากากเข้าหากัน คอยทิ่มแทงกันข้างหลังเป็นแน่ ดังนั้นควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา อยากเห็นบรรยากาศในที่ทำงานแบบไหน ก็ควรเริ่มสร้างจากตัวเองเสียตั้งแต่ตอนนี้ทำงานให้เร็ว เหนื่อยน้อยและมีคุณภาพที่สุด การที่เรารีบทำงานที่ได้รับมอบหมายมาทันที และไม่ได้มุ่งที่จะแข่งความก้าวหน้ากับคนอื่น ๆ ย่อมไม่ก่อให้เกิดความริษยา ที่นำมาซึ่งการขาดความสามัคคี จนไม่สามารถประสานงานกันได้ ย่อมทำให้เราทำงานได้อย่างราบรื่น เหนื่อยน้อยลง เพราะมีคนมากมายพร้อมจะช่วยเหลือในสิ่งที่เราถนัดน้อยหน่อย และงานชิ้นนั้นๆ ก็จะเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้เร็วตามกำหนดน้ำใจ มีมารยาท พูดจาไพเราะอ่อนหวาน หรือหาเหตุผลมาช่วยคลายเครียดบ้างเรื่องนี้สำคัญเพราะน้ำใจ และการพูดจาที่ดีๆ ย่อมส่งผลถึงจิตใจคนที่ทำงานให้เกิดความอ่อนโยนเข้าหากัน และบางครั้งเรื่องตลกก็ช่วยละลายพฤติกรรมคนที่มาจากต่างที่ให้เข้าหากันได้รวดเร็วขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีมอย่างยิ่ง เป็นเรื่องมาตรฐานสำหรับ

การทำงานอยู่ร่วมกัน การพูดจาดี ให้เกียรติกัน ผู้ให้ก็ย่อมได้รับสิ่งนั้นตอบกลับรู้จักเข้าสังคม เปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้นอย่าเอาแต่หมกมุ่นอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือที่โต๊ะทำงานอย่างเดียว เพราะโต๊ะทำงานไม่ใช่สถานที่นั่งทานข้าว ลองออกไปทานกลางวันกับเพื่อนร่วมงานบ้าง ร่วมทานอาหารด้วยกัน แשרเงินกันออกช่วงเวลาตอนพักกลางวันอย่างนี้แหละที่คุณและเหล่าเพื่อนร่วมงานสามารถมีอะไรเล่าให้กันฟังได้อีกเยอะหรือแม้แต่ช่วงเย็น การไปนั่งทานข้าว สังสรรค์กันในวันศุกร์ก็เป็นอีกหนึ่งหนทางที่จะกระชับความสัมพันธ์ได้ดียิ่งขึ้นพยายามมองโลกในแง่ดีเมื่อก้าวเข้าสู่ห้องทำงาน ให้ยิ้ม ทักทายเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองอย่าทำตัวเป็นมนุษย์งานจนเกินไป เช่นพอมมาถึงก็พุ่งไปที่โต๊ะ จดจ่อกับหน้าจออย่างเดียว โดยไม่ฟังเสียงทักทายต่อเพื่อนร่วมงาน ลองฟังในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานคุยเล่าสู่กันฟังบ้าง ออกความคิดเห็นบ้าง แล้วคุณจะได้เป็นส่วนหนึ่งในทีมหาวันหยุดให้กับตัวเองบ้างถือว่าเป็นสิ่งที่ลืมไม่ได้ เพราะเป็นการชาร์จพลังที่ดี เพื่อจะกลับมาเริ่มงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ควรให้รางวัลกับชีวิตบ้าง เพราะการให้ของขวัญตัวเองจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจและความกระตือรือร้นในการทำงานได้มากขึ้น เพราะไม่ว่าคุณจะทำงานจนหมดเวลาเลิกงานก็ไม่ได้ทำให้อะไรดีขึ้นมา โปรดจำไว้ว่าแรงบันดาลใจดีๆ มักจะต้องออกไปหาเอง ไม่ใช่รอให้มันเข้ามาแบ่งเวลาให้งานกับครอบครัวอย่างลงตัว ไม่คร่ำเคร่งจนเกินไป ทำงานหนักแล้ว เราก็ควรจะมีเวลารว้างให้กับครอบครัว พักผ่อนและถ่ายทอดความสนใจให้แก่กัน เพื่อความสุขในครอบครัว เพราะสิ่งนี้จะส่งผลมาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของเราด้วย ใช้ช่วงเวลาของวันหยุดให้เต็มที่ แบ่งปันเรื่องราวในที่ทำงานให้กับครอบครัวฟังบ้าง จิตใจคุณจะปลอดโปร่งขึ้นอีกเยอะคนเรามักต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการเพื่อนพ้องต้องการมีชื่อเสียง ต้องการการยอมรับการทำให้ผู้อื่นเห็นคุณค่า ซึ่งการจะทำให้ผู้อื่นยอมรับและเห็นคุณค่าในตัวเราย่อมเกิดได้จากความดี การทำงาน ซึ่งสำหรับบางคนนั้นหมายถึงการทำงานที่หนักหนาเพิ่มขึ้นและหากใครที่จำเป็นต้องทำงานใดโดยไม่มีเวลาขอบรรวมอยู่เลย แถมยังมาเจอสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดีต่อสุขภาพจิตแล้วทั้งจิตใจและผลของงานก็คงแย่ตามไปด้วยแน่นอนดังนั้นหากใครที่รู้สึกว้าวุ่นในการทำงานลดลงเพราะความรู้สึกมาบั่นทอน ลองทำตามวิธีนี้ดู เพื่อจะช่วยกอบกู้สติให้กลับมาทำงานได้เต็มที่อีกครั้ง

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 20 ธันวาคม 2557 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นายเรวัต ไรเรศ

งานพัสดุ

การวางแผนการทำงาน คือ ใช้เวลาของวันนี้เตรียมการสำหรับงานในวันพรุ่งนี้ ทำตัวให้มีเวลาว่างสำหรับเตรียม การเพื่อวันพรุ่งนี้ จะทำให้สามารถบรรลุผลงานในวันนี้ได้อย่างราบรื่น ทำให้มีเวลาว่างใหม่ๆ เพิ่มขึ้นได้ ไม่ต้องรอให้มีคนมาทวงถามงาน ต้องส่งมอบงานก่อนเวลา กำหนดเวลาส่งมอบงานของตัวเองให้เร็วกว่าเวลาส่งมอบงานจริง แล้วเคลียร์งานให้เรียบร้อย เราต้องกำหนดความสำคัญของงานแต่ละอย่างแล้วทำให้เสร็จทีละอย่าง ใช้วิธีจดงานที่จะทำลงในสมุดบันทึกหรือใช้ Post-it ติดแปะ จะทำให้สะดวกขึ้น เพราะจะเห็นได้ง่าย แล้วก็ใช้กระดาษสีเหลืองก็จะช่วยกระตุ้นสมอง กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้นด้วย เวลาทำงานเสร็จไปหนึ่งอย่าง ก็เอากระดาษติดแปะที่เป็นเรื่องของงานนั้นทิ้งขยะไป ทำให้ว่างานนั้นเสร็จแล้ว ส่วนงานใหญ่ที่ต้องใช้เวลามากก็ต้องเขียนว่าจะทำช่วงไหน เมื่อไร เพื่อจะได้เตรียมเวลาเอาไว้ ต้องมีเวลาเป็นของตัวเอง คือเวลาที่ทำงานแล้วรู้สึกสนุกสนาน สามารถ ทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพสูง เราต้องเลือกทั้งงานบางอย่าง เพื่อทำงานที่สำคัญกว่า งานที่ทำได้ทันทีก็ต้องรีบจัดการเคลียร์ให้เรียบร้อยไปก่อน เป็นการลด จำนวนของงานลง งานทุกอย่างก็จะเสร็จเร็วตามเวลาที่กำหนด ยังเป็นการสร้างนิสัยให้มีการวางแผนก่อนลงมือทำอะไรด้วย

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- มีการแบ่งงานกันชัดเจน ว่าใครรับผิดชอบในส่วนไหน
- จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- จัดทำปฏิทินการศึกษา เพื่อที่จะรู้ว่า ช่วงเวลาไหน เราต้องทำอะไร

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

การวางแผนการทำงานของแผนการเงิน เราวางแผนกันอย่างชัดเจน แบ่งหน้าที่กันชัดเจน มีกระบวนการทำงานที่เห็นได้ชัดเจน ว่าเวลาเราจะติดต่อเรื่องนี้จะติดต่อกับใคร เช่น ถ้าจะมารับเงินควรจะรับกับใครถ้าติดต่อเรื่องโครงการติดต่อกับใคร เป็นต้น

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน ก็คือตัวเราเองต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตัวเอง รู้ขอบเขต ภาระงาน ของตัวเองมีการวางแผนงานหรือกำหนดเวลาในการทำงานของตัวเอง จัดลำดับงานของตัวเอง กำหนดเป้าหมายงานของตัวเองตั้งแต่เริ่มต้นว่าวันนี้ ลำดับงานอะไรสำคัญ และมีอะไรเป็นงานหลัก และเรียงลำดับสิ่งไหนสำคัญที่สุด แล้วทำตามลำดับ ขั้นตอนจัดลำดับก่อนและหลัง แล้วค่อยๆ ทำให้ทุกอย่าง ถ้าติดปัญหาหรืออุปสรรคอะไรค่อยๆ แก้ไขไป แล้วก็การประสานงาน ก็ต้องวางแผนจัดการดีๆ เตรียมข้อมูล ให้ดีๆ ในการวางแผนที่ชัดเจน บางอย่างไม่ได้อยู่ในส่วนที่เราจะทำในส่วนเอกสารอย่างเดียว ก็จะมีงานที่ต้องประสาน ต้องติดต่อก็ต้องวางแผนงานให้ดีๆ ในแต่ละวันก็จะทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การวางแผนการทำงานที่ชัดเจนในแผนจะเริ่มจากการแบ่งงานรับผิดชอบให้ชัดเจนก่อน เนื่องจากในแผนงานที่รับผิดชอบมีบุคลากรจำนวนสองคน การแบ่งงานที่รับผิดชอบให้ชัดเจนจะเป็นการวางแผนการทำงานเบื้องต้น และสามารถดำเนินการตามแผนการทำงานของแผนกได้อย่างดีอีกทั้งยังทำให้เกิดการซ้ำซ้อนในการทำงาน สามารถติดตามแก้ไขงานได้อย่างรวดเร็วว่างานที่ทำนั้นใครเป็นผู้รับผิดชอบ และไม่เกี่ยงความรับผิดชอบ ส่วนการวางแผนการทำงานของงานนโยบายและแผน จะดำเนินการตามปฏิทินงบประมาณและดำเนินการทำตามขั้นตอนในเริ่มปีงบประมาณว่าต้องดำเนินการงานอะไรก่อน เช่น เสนอของบประมาณ จัดทำแผนปฏิบัติการ ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงาน เป็นต้น หากมีงานด่วนที่สุดมาก่อนจะดำเนินการเป็นอันดับแรกก่อนแล้วค่อยทำงานที่ทำประจำต่อไป

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

1. พิจารณาดัดสนใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร งานด่วน งานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ สำหรับช่วงเวลาข้างหน้า และกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

เริ่มต้นจากการที่รู้งานก่อนว่าได้งานมาทางไหน และออกไปทางไหน จัดว่าอันไหนรับแคไหน จัดงานก่อนหลัง งานด่วน งานไม่ด่วน และจัดเก็บงานเพื่อให้แผนกอื่นต้องการใช้ข้อมูล

นางสาววรลักษณ์ วิฑูรนิติ

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ทำปฏิทินประจำเดือนขนาดใหญ่ติดไว้ข้างฝา
- บันทึกงานต่างๆที่ได้รับมอบหมายลงปฏิทิน
- แบ่งหน้าที่การทำงานภายในหน่วยงาน
- วางแผนการทำงานในวันต่างๆ
- เตรียมอุปกรณ์สำหรับงานที่กำลังจะมาถึงล่วงหน้าให้ครบถ้วน

นางสวานันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

- วางแผนการทำงานงานสำคัญ งานด่วน ก่อนเสมอ
- จัดทำปฏิบัติการทำงานแต่ละวัน

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

ก่อนที่จะเริ่มทำงานควรที่จะมีการวางแผนการทำงานก่อนว่าควรจะเริ่มทำงานอะไรก่อน อะไรทำทีหลังและเรียงลำดับความสำคัญของงาน เพื่อที่จะได้ทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวกุลนิตดา

สายสอน

งานสารบรรณ

การวางแผนในการทำงานที่ชัดเจน อันดับแรกต้องรู้ก่อนนะว่าเราทำหน้าที่อะไรอยู่ ก่อนที่เราจะรู้ว่าคนอื่นทำอะไร เราต้องรู้ก่อนว่างานของตัวเองคืออะไร วางรูปแบบตั้งแต่เริ่มต้นของเราเองให้ชัดเจน เพราะถ้าหากว่าเรารู้กระบวนการทำงานของเราเองที่ใช้อยู่ชัดเจน เราก็จะสามารถวางแผนในการทำงานของตนเองได้ อันดับแรกของการวางแผนคือ ศึกษาว่าหน้าที่หลักๆ ในเนื้องานของเรามีอะไรแล้วก็เขียนเป็นโฟร์ชาร์ต เป็นขั้นตอนการทำงานว่าเริ่มจาก 1 ไป 2 ไป 3 เป็นยังไง สมมติว่าเป้ ทำงานสารบัญเนี่ย เส้นทางของหนังสือไปทางไหนและหลังจากนั้นก็ ตรงนี้ไม่ควรจะคิดเองคนเดียว ควรให้ทีมงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในเรื่องของกระบวนการการทำงาน ตรงไหนที่มีปัญหาติดขัด เราก็นำมาปรึกษากัน แล้วก็เปลี่ยนแปลง ว่าตรงนี้ติดขัดด้วยเรื่องอะไร เมื่อวางแผนกระบวนการชัดเจนแล้ว ขั้นตอนการทำงานต่อไปก็จะเป็นระบบมากขึ้น ก็คือ สรุป

1. เริ่มจากวิเคราะห์ว่างานของตัวเองคืออะไร
2. ทำออกมาเป็นโฟร์ชาร์ต ในการวางแผนการทำงาน
3. สรุปวิเคราะห์ว่าปัญหาและอุปสรรคคืออะไรและนำไปแก้ไขเพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

- ระบุภาระหน้าที่ของผู้ที่ทำงานให้ชัดเจน
- ระบุขอบเขตของการทำงาน
- ระบุภาระงานเสริม

อาจารย์ภาวดี บุญรอดอยู่

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต

เราก็จะพูดจากง่าย ๆ นะแต่ละคนงานหลักๆ ที่มาตอนนี้ ถ้าเกิดดูแล้วคือทำงานตามปฏิทิน โดยของแต่ละบุคคลของแต่ละแผนกไป อันนั้นคือขั้นตอนแรกในการวางแผน ที่นี้ที่มันมีกรณีที่มีงานหลักงานจรรก็อยากให้ดูว่าที่เป็นงานด่วน ด่วนระดับไหน! ด่วนของใคร! คือหลายประเภทของงานด่วน บางทีก็ทำให้ความสำคัญกับ งานด่วนมาก แต่ไม่ได้ประโยชน์กับส่วนรวมกับองค์กรใดๆ ต้องแยกแยะนิดนึงว่างานด่วนให้แยกประเภทความสำคัญเพราะบางทีเราจะรู้สึก ว่า อาจารย์ท่านนี้ เพื่อนคนนี้อีกกว่าเป็นงานด่วน แต่งานชิ้นนั้นไม่ได้ส่งผลกับสังคมโดยรวมก็ให้พิจารณาด้วยแล้วการวางแผนทำงานที่ชัดเจน สมมติว่า

เช่นเมื่อวานเรานัดกันแล้วว่าเจอกันวันที่ 30 แต่ถ้ามันมีเหตุด่วน สมมติว่า 10 คน หายไป 3 คน 7 คนก็ต้องอยู่เหมือนเดิม แต่เมื่อวานที่มีการประชุมก็ถือว่าโอเค คือไม่ใช่ว่าคนส่วนมากหรือคนส่วนน้อยหายไป มันจะยกเลิกไปเลย ไม่อยากให้เป็นแบบนั้น อยากให้ดำเนินการเรื่อยๆ แล้วคนที่มาที่หลังก็ตามให้ทันอย่าให้ข้ามขั้นตอนให้ช่วยกัน

นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

การจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่ดี เพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่เหมือนกัน มีขั้นตอนการทำงานที่แตกต่างกัน การที่เราจะทำงานร่วมกันได้ ก็ต้องรู้และเข้าใจงานของกันและกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่มีความละเอียดอ่อน เช่น การเงิน พัสดุ เป็นต้น 2 หน่วยงานนี้มีกฎระเบียบค่อนข้างมาก และควรจัดทำขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องให้กับทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน และลดภาระงานในการอธิบายหรือตอบคำถามของหน่วยงานที่ใช้บริการ

ส่วนในหน่วยงานอื่นๆ เช่น ห้องสมุด อาจเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการ ก็ควรจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน แนะนำให้เกิดความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร เช่น หนังสือ หรือ วารสารที่จัดหาเข้ามา เป็นต้น

แนวคิดในการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

1. รู้งานตัวเอง
2. รู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. การสื่อสารที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ
4. การประเมินความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารออกไป

อาจารย์พรณวิภา โรจน์นัย

หัวหน้าสำนักงานคณบดี

การวางแผนการทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ ทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน แต่การปรับแบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินตามแผนงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็หัวหน้าทีม จำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อที่จะได้นำพาทีมงานทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สอน วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อที่จะได้นำพาทีมงานทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การลงมือทำ ปัญหา มันเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผนจะบอกว่า ให้ใครทำให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบชู้หน้ากันด้วยแล้ว งานยิ่งไม่เดินเลย หรือ ในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผน มองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน่น ตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงานก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม ซึ่งจะเกี่ยวข้อง กับเรื่อง วิธีการสื่อสาร การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงานและหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้กับทีมงานด้วย รวมถึง ต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ดีกว่าที่จะดำเนินการลงมือทำ

การตรวจสอบ งาน ปัญหา มันเริ่มต้นจาก การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือ ไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงานของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการ เป็นผู้ประสานงานนำข้อมูล ไปใช้ในการควบคุมให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้นปัญหา คือ ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับแผนงาน โดยเน้นในประเด็นวิธีการ และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการสั่งการให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 16 มกราคม 2558 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การสื่อสารภายในและภายนอก

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวกุลนัดดา สายสอน

งานสารบรรณ

การสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงาน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารทั้งจากภายในและภายนอกสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในสำนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบในการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานประกอบด้วย แหล่งที่มาของข่าวสาร/ผู้ส่งสาร การเข้ารหัส สาร/ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การถอดรหัส ผู้รับสาร และผลสะท้อนกลับ

ปัจจัยที่ใช้ในการจำแนกประเภทของการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานประกอบด้วย การส่งผลสะท้อนกลับ ลักษณะการใช้งาน รูปแบบของสาร โครงสร้างขององค์การ และจำนวนบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานประกอบด้วย ปัจจัยภายในตัวบุคคล ปัจจัยระหว่างตัวบุคคล ปัจจัยทางด้านโครงสร้าง และปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานและได้รับความนิยมในปัจจุบันประกอบด้วย อุปกรณ์ชุมสายส่วนบุคคล ไลน์มือถือ อิเล็กทรอนิกส์ ไลน์เสียง และการประชุมทางไกล

นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

การสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากๆ เพราะการสื่อสารผิดชีวิตเปลี่ยนทันที เช่น การพูด หากเราพูดแต่สิ่งที่ดีให้คุณหรือสร้างสรรค์ เราก็จะมีแต่ความสุขและคนรอบข้างเราก็จะมีความสุข ตรงข้าม หากเราคอยแต่พูดจาไม่ดี เสียดี นินทาว่าร้าย เราอาจจะมีความสุขความสบายที่ได้พูด แต่ผลของมันไม่ได้ทำให้ใครดีหรือมีความสุข การสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร สื่อ และผู้รับสาร ทั้งสามส่วนนี้มีความสำคัญแตกต่างกันแต่ส่วนที่สำคัญมากที่สุดคือ ผู้ส่งสาร เพราะ สื่อที่ส่งไปจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้รับสารจะเข้าใจในสิ่งที่สื่อหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร ส่งสารออกไปไม่ดี สื่อที่ออกไปก็ด้อยประสิทธิภาพ ผู้รับสารก็ไม่เข้าใจ การสื่อสารก็ล้มเหลว เพราะฉะนั้น ผู้ส่งสารต้องพิจารณาตัวเองก่อนเสมอว่า เราสื่อสารเข้าใจหรือไม่ ก่อนที่จะถาม

ผู้รับสารว่า เข้าใจหรือไม่ในการทำงาน บ่อยครั้งที่มีการสื่อสารที่ผิดพลาด ทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา เรามีวิธีการอย่างไร ไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือ ผิดพลาดน้อยที่สุด

ส่วนของผู้ส่งสาร

1. ทำความเข้าใจกับสิ่งที่จะสื่อสารออกไป
2. ควรรู้ว่าผู้รับสารของเราเป็นใคร
3. เตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนที่จะสื่อสารออกไป
4. ในกรณีที่สื่อสารด้วยการพูด จะต้องพูดด้วยน้ำเสียงน่าฟัง ยิ้มไปพูดไป เพราะผู้รับสารจะจับอารมณ์เราได้จากน้ำเสียง และการพูดจะต้องเรียงลำดับให้ดี เพื่อถ่ายทอดความเข้าใจ
5. ในกรณีที่สื่อสารด้วยการเขียน ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เนื้อความกระชับ ครอบคลุมความต้องการสื่อสารทั้งหมด

ส่วนของผู้รับสาร

1. ชัดเจน
2. เรียบร้อย
3. สวยงาม
4. เข้าใจได้ง่าย

ส่วนของผู้รับสาร

1. พร้อมที่จะรับฟัง
2. คิดตามในสิ่งที่รับสื่อมา
3. ทำความเข้าใจกับสิ่งที่ได้รับ
4. หากไม่เข้าใจให้รีบสอบถาม เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

เห็นได้ว่า หลักสำคัญของการทำงาน คือการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่า

“ สื่อสารดี มีชัยไปกว่าครึ่ง ”

นางสาวนพพร ฤทธาภย์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึง เจตนาความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์ เหตุผล เป้าหมายและผลงานการนัดหมายและเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่องจึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่าทุกคนต้องตระหนักและความเข้าใจถึงการสื่อสารนั้นช่วยทำให้งานบรรลุไปถึงเป้าหมาย เช่น การพูด การเขียน ฯลฯ

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าสื่อสารผิดอาจทำให้เข้าใจผิดไปทั้งหมด บางที่เราพูดแบบหนึ่งคนไปตีความอีกแบบหนึ่ง วิธีที่ควรจะทำคือ ควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- วัตถุประสงค์ว่าเราจะสื่อสารเรื่องอะไร
- ต้องชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร
- มีความถูกต้อง เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณา และตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไป ว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การพูดสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความหมาย ความคิด และเจตนาของผู้พูด ซึ่งปกติแล้วจะพูดแล้วผู้ฟัง ฟังไม่ค่อยเข้าใจ เพราะบางทีอาจจะรีบพูด หรือพูดสั้นจนเกินไปจนทำให้ผู้ฟังฟังแล้วไม่เข้าใจ และผู้ฟังอาจแปลความหมาย แปลเจตนาผู้พูดผิดไปได้ ดังนั้นจึงพยายามพูดช้าๆ คิดก่อนพูด ใช้คำพูดสุภาพ และคำพูดที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย เช่น บางครั้งที่พูดกับน้องอาร์ตฝ่ายกิจการฯ เรื่องการเขียนโครงการต้องพูดช้าๆ อธิบายให้ชัดเจน ไม่ใช่แค่พูดอธิบายบางครั้งต้องใช้การเขียนเป็นการสื่อสาร พร้อมยกตัวอย่างว่าต้องแก้ไขอย่างไร จึงจะเข้าใจและแก้ไขงานมาได้ถูกต้อง ส่วนการสื่อสารกับภายนอกนั้นควรพูดในสิ่งที่มีประโยชน์ มองในด้านดีขององค์กรและพูดเฉพาะในด้านดีเพื่อให้บุคคลภายนอกมองเข้ามาว่าองค์กรน่าอยู่ถึงในสภาพความเป็นจริงจะเหมือนสุภาษิตที่ว่า “คนในอยากออกคนนอกอยากเข้า” ก็ตามแต่เราควรสื่อสารให้คนนอกอยากเข้ามาอยู่กับองค์กรเราให้ได้ ถ้าทุกคนคิดและพูดในด้านดีๆ เช่น วันก่อนนั่งแท็กซี่คนขับแท็กซี่ถามว่าอุเทนถวายจะคืนที่ดินให้จุฬาหรือไม่คะ เราตอบไปพร้อมกันว่า “ไม่คืนค่ะ” และบ่อยครั้งที่นั่งแท็กซี่จะเจอคำถามแบบนี้บ่อยมาก เราจึงต้องควบคุมอารมณ์และบอกในส่วนที่เราบอกได้ ดังนั้นทุกอย่างไม่ว่าการทำงาน การอยู่ร่วมกันมันก็จะดีขึ้นเรื่อยๆ ถ้าเราพูดในด้านดีๆ ทำให้องค์กรของเราอยู่และทำให้ทำงานอย่างมีความสุขต่อไป

นางสาวนันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

ต้องชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสารการสื่อสารในเรื่องการทำงานอย่างสร้างสรรค์

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร มีการพูดคุย ไม่เข้าใจให้ถาม ไม่ฟังความข้างเดียว

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การสื่อสารภายในและภายนอก ถือว่าเป็นอีกหนึ่งความสำคัญที่เหมือนกับสร้างบรรยากาศในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกันเองทั้งภายในและภายนอก ในโทรศัพท์หรือว่าติดต่อนหน้า สิ่งแรกเลยคือ ความรู้สึก สัมพันธ์ที่ตึงตังแต่ครั้งแรก เพื่อให้การสื่อสารที่ดีทำความเข้าใจให้ตรงกันคุยกันให้รู้เรื่อง ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร รู้และประมาณตนเองว่ากำลังติดต่อสื่อสารอยู่กับใคร เหมือนที่พี่นิตบอกเราพูดไปอยู่ที่เจตนาทั้งนั้นเลย กับบางคนพูดเข้าใจง่าย บางคนพูดเข้าใจยาก เพราะฉะนั้นต้องทำความเข้าใจกันตรงนั้นให้จบ ไม่ว่าจะเป็นทั้งการสื่อสารภายในทั้งการสื่อสารภายนอก การสื่อสารเหมือนเป็นการบริการอย่างหนึ่งไม่ว่าจะพูดอะไรจะสื่อสารอะไรออกไปแล้ว จะเป็นภาพดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับคำพูดเราทั้งนั้น

นายเรวัตร ไทรเกตุ

งานพัสดุ

เริ่มด้วยการสื่อสารภายในองค์กรมีด้วยกันหลายอย่าง คือ การสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ เช่น ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง การติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร เพราะฉะนั้นเราควรสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมองค์กร เวลาที่ไปติดต่อเราสามารถพูดด้วยวาจาหรือ มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารภายในเราสามารถได้ข้อมูลในทันที ความชัดเจนของข้อมูลทั้งผู้ถามและผู้ตอบ เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการทำงานของแต่ละคน

การสื่อสารภายนอกองค์กร ในการทำงานเราต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก การสื่อสารภายนอก เราควรที่จะรู้กระบวนการการทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ ที่เราไปติดต่อใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน พยายามเข้าใจธรรมชาติของผู้ที่เราไปติดต่อด้วย เราต้องรักษามารยาทด้วยการเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องมีการวางแผนและการเตรียมตัวที่จะติดต่อกับหน่วยงานภายนอก นี่ก็เป็นการสื่อสารภายในและภายนอกที่เราต้องใช้ในการทำงานของแต่ละวัน

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

ต้องเข้าใจก่อนว่าต้องทำอะไร ต้องมีการถามการตอบ การทำความเข้าใจ ถ้าไม่เข้าใจกันงานจะผิดพลาด ต้องอยากรู้ว่าทำไม และคนตอบต้องตอบให้หมดถ้าผู้ฟังไม่เข้าใจต้องอธิบาย อยากรู้แค่ตอบไปส่งๆ หรือว่าถามไปยังไม่ได้เอามาคิดเลย บางครั้งที่ตอบหรือพูดต้องทำความเข้าใจกับผู้ที่เราพูด คนแต่ละคนมีความเข้าใจที่ต่างกัน ต้องพูดแบบไหนคนนั้นถึงจะเข้าใจ คนนี้ถึงจะเข้าใจ เพราะถ้าเข้าใจไม่ตรงกันงานก็จะเสีย

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ใช้เทคโนโลยีในการประสานงานภายในหน่วยงาน โดยการตั้งกลุ่มในไลน์ เพื่อทุกคนในหน่วยงานจะได้รับรู้พร้อมกัน และแบ่งการทำงานได้รวดเร็ว
- ตั้งกลุ่มไลน์ในการประสานงานกับภายนอก เช่นกลุ่มไลน์สำหรับการจองห้องประชุม โดยเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับการจองแล้วจะทำการถ่ายใบจองนั้นส่งทางไลน์ เพื่อเป็นการแจ้งป้องกันมายังงานโสตฯ และรับรู้พร้อมกัน

นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

1. การยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ความจริงใจในการสื่อสาร
3. ความเป็นทางการในการสื่อสารกับทำงาน

อาจารย์ภาวดี บุญรอดอยู่

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต

การสื่อสารภายในและภายนอก คือ การสื่อสารจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียอยู่ในตัวเอง
แรก ๆ ควรตั้งสติก่อนโดยการสื่อสารแต่ละส่วน คือสื่อสารระดับของเพื่อนก็อีกอย่างนึง ของหัวหน้างาน
ของลูกน้องก็อีกความรู้สึกแต่หลักๆเลยประเด็นที่ว่าคนที่มาติดต่อ คนที่มาสื่อสารกับเรา เราต้องการอะไรที่
ที่เราจะจับประเด็นเราต้องตั้งสติในการฟังแทนที่เราจะพูดก่อน เราก็ฟังว่าเค้าต้องการอะไร คือถ้าเราพยายาม
จะตอบหรืออธิบายบางที่เรายังตีความไม่ออกเลย เพราะว่าคนที่คุยกับเราเค้าพูดไม่รู้เรื่อง คือพยายามอธิบาย
ให้เราฟัง แต่ถ้าอธิบายให้เค้าฟังในสิ่งที่เรารับรู้ แต่ไม่ก็วินาทีนั้นจะทำให้การสื่อสารผิดพลาด ถ้าเกิดตีความ
ไปแล้วต่างคนต่างไปทำผลเสียมันจะเกิดมากกว่าผลดี แต่ถ้าเกิดเราเวลานิดนึงให้เค้าค่อยๆพูดให้เค้าๆ
อธิบายที่สำคัญเราควรจะถามทวนว่าที่เค้ามาคุยกับเราเค้าต้องการแบบนี้ใช่ไหมถ้าเค้าบอกว่าใช่ก็คือรับฟัง
เหมือนกันที่เราได้ยินกันในไลน์ เถียงไปเถียงมาตอบได้ด้วยอารมณ์บางทีแสดงออกถึงอารมณ์ได้ไม่หมด
เวลาเราจะพิมพ์เราจะใส่น้ำเสียง การสื่อสารหลักๆก็คือไม่สื่อสารที่มีบุคคลที่เสียหาย

การสื่อสารกับภายนอก

อย่างกรณีของนิดาที่นั่งแท็กซี่ เราเราก็เป็นจะมีหลายกรณีที่ถาม อะไรที่หลีกเลี่ยงได้ควรเลี่ยงอย่างสาว ๆ
เลี่ยงได้ก็เลี่ยง ถ้าพูดเรื่องที่มันเป็นเรื่องเล็กน้อย ถ้าเลยไปถึงเรื่องการเมืองก็จะไปกันใหญ่แต่หลักๆ ข้อมูล
พื้นฐานของอุเทนก็ควรจะรู้ก็นิดนึงว่าเราอยู่ขั้นตอนไหน! เรื่อยๆก็อยู่ รอเค้าวินิจฉัย เราตอบง่าย ๆ

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 23 มกราคม 2558 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม ให้บริการที่เป็นมิตร เพราะยิ้มเป็นสิ่งแรกเลยที่เขาจะเห็น และทำให้เขารู้สึกถึงความอุ่นใจ ว่าเราไม่ดุนะ เรายินดีให้บริการเขานะ
- เต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งการกระตือรือร้นในการให้บริการนั้นจะแสดงถึงจิตใจในการต้อนรับ การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้เพราะงานบริการคืองานที่ให้ความช่วยเหลือคนอื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกริยามารยาทก็อาจแตกต่างกันไป ฉะนั้น เราควรควบคุมอารมณ์ของเราให้ได้
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการเพื่อที่เราจะสามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว
- ใจเขามาใส่ใจเรา เราอยากได้รับบริการอย่างไหน เราก็ควรทำอย่างนั้นให้กับผู้มาขอรับบริการ และบริการให้ตรงกับความต้องการ

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

สิ่งที่ควรจะทำในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ถ้าเป็นงานด้านบริการ หลักๆ ก็คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การให้บริการส่วนมากในงานที่ทำจะเป็นการให้บริการอาจารย์ เจ้าหน้าที่ของคณะกับสำนักงานวิทยาเขตฯ เท่านั้น เพื่อให้การสื่อสารและการบริการเป็นที่น่าประทับใจนั้น การตอบปัญหา การให้ความสำคัญและการให้คำแนะนำทุกคนที่มาใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และจะไม่พูดปฏิเสธว่า “ไม่รู้” ก่อนที่จะให้คำแนะนำ เพราะทุกคนที่มีบริการต้องการความชัดเจนและสิ่งที่ฟังแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง ถ้าผู้มารับบริการต้องการข้อมูลก็จะลงมือค้นหาให้ด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็วทันที ถ้าหากไม่ทราบจะให้คำตอบที่ชัดเจนจะให้คำแนะนำไปว่า “จะหาข้อมูลให้แล้วจะติดต่อกลับไปนะคะ” “จะสอบถามไปยังมหาวิทยาลัยให้ก่อนแล้วจะโทรกลับนะคะ” และจะพยายามดำเนินการค้นหาและส่งข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งระหว่างการให้บริการจะพยายามพูดจาสุภาพ พุ่มเททำงานโดยไม่ยึดติดกับเวลาว่าเป็นเวลาพักเที่ยง หรือเวลาเลิกงานแล้ว แต่จะพยายามให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

ให้ความจริงใจต่อผู้ที่มาติดต่องาน และยินดีให้ความช่วยเหลือ ไม่แสดงกริยาที่ไม่ดีต่อผู้มาใช้บริการ

นางสาวธัญรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในส่วนงานพัฒนานักศึกษา สิ่งแรก คือ ต้องให้เกียรติผู้มารับบริการ ไม่ว่าเค้าจะเป็นใครมาจากไหน หรือว่าเราในฐานะเค้าขอให้เราให้เกียรติผู้ที่มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกไม่เว้นวรรค พูดจาด้วยคำพูดเสนาะหู ใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการทำท่าเหมือนให้ความสนใจทั้งๆที่บางทีท่านรู้สึกอะไรอยู่ มารยาทในการสื่อสารให้คิดก่อนพูดสื่อสารอะไรเป็นข้อมูลที่เป็นจริงและช่วยเหลือเค้าได้ กระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้บริการเอาใจเขาใส่ใจเรา เข้าใจปัญหาของเค้า มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เราให้บริการ ไม่ว่าจะตามเรื่อง ตามงานหรือว่าถ้าไม่ใช่งานของเราเองเราต้องไม่รีบปฏิเสธพยายามสวดก แล้วก็ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลาให้สำเร็จตรงตามเวลา ผู้มารับบริการและตัวเราก็มีความสุขทั้งคู่

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

การยิ้ม น้ำเสียง ใครอยากได้อะไรถ้าทำได้ก็ทำให้ แต่ถ้าทำไม่ได้ก็สามารถแนะนำได้

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อมีการแจ้งความขัดข้อง ปัญหา จะรีบจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลในทันที เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว บอกเหตุผลของปัญหาแก่ผู้รับบริการ และวิธีแก้ไขเบื้องต้น หรือแนวทางในการป้องกัน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเล็กๆน้อยๆได้

นายเรวัต ไรเกตุ

งานพัสดุ

การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ก่อนอื่นเลยหน่วยงานเราเป็นหน่วยงานด้านการบริการอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นบริการต่อนักศึกษาที่เข้ามาศึกษา บริการอาจารย์ หรือ เจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง เราต้องมีจิตบริการ จิตบริการคือ เราต้องสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดีในการบริการ เช่น ใช้คำพูด น้ำเสียง ท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแต่งกายดี ไม่ว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นนักศึกษาก็ตาม เราต้องเตรียมความพร้อมในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่จะใช้ตอบคำถาม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เราต้องบริการด้วยใจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ ตอบคำถาม แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว ตามความต้องการ ที่สำคัญเราต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องรับเป็นธุระในการดำเนินงานต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของเราเอง เราอยากให้ผู้อื่นปฏิบัติกับเรายังไง เราต้องปฏิบัติแบบนั้นกับผู้ที่มาติดต่อก่อน แยกแยะในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ถึงแม้ว่าตัวเราเองมีปัญหาอยู่แค่เวลาที่มีผู้มาใช้บริการ เราก็ต้องยิ้มแย้มยินดีต้อนรับ เปิดใจที่จะรับฟัง ให้เกียรติผู้พูด มีคุณธรรมจริยธรรมในการรับฟัง คำนึงถึงความสำคัญของผู้พูด คิกก่อนพูดเสมอ ถ่ายทอดข้อมูลหรือตอบคำถามด้วยความจริงใจ เราต้องระงับอารมณ์ของตัวเองให้ได้ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการพูดตอบโต้ ที่สำคัญเลยตัวเราเองต้องรักที่จะทำงานบริการด้วยถึงจะทำงานได้อย่างมีความสุข

นางสวณันทาดี รัตนกุล

งานบุคลากร

การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ การปฏิบัติในการให้บริการทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มัวง่วงหงาวหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะท่วงท่าเหมาะสม กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ

ตอกชกหัว ฟุมฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกกระดืบย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พินวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

อาจารย์พรรณวิภา โรจน์ย

สำนักงานคนบดี

ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม ให้บริการที่เป็นมิตร กระตือรือร้นในการให้บริการ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้เพราะงานบริการคืองานที่ให้ความช่วยเหลือคนอื่น มีความรู้ในงานที่ให้บริการ เพื่อที่เราจะสามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว

นางสาวกุลนัดดา

สายสอน

งานสารบรรณ

การให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ให้ความสนใจก่อนส่วนของข้างบนจะมีคนเดินเข้าเดินออกมากมาย บางทีเราก็ไม่รู้ว่เค้ามาติดต่ออะไร ถามก่อนว่ามาติดต่ออะไรคะ หรืออำนวยความสะดวก เช่น ติดต่อแผนกการเงินเดินลงไปชั้น 2 ห้องทางด้านขวามือ หรือพาไปติดต่อ ตัวอย่าง พาพ่อไปโรงพยาบาล แต่จะถามว่าจากตรงนี้แล้วจะต้องไปไหนต่อ มีคนชี้ไปตามพยาบาล พยาบาลตอบกลับมาว่า ก็รอไปก่อนสิเห็นมัย ทำไรอยู่อย่ามาถามให้มันสับสน คือเรากำลัง คือคนป่วยเค้ามาติดต่อโรงพยาบาล เค้าไม่สบาย เค้าถึงได้มา หรือแม้กระทั่งอาจารย์ที่มาติดต่อแล้ว เราทำปฏิกิริยาออกไป อาจารย์ก็คงไม่ยอมมาติดต่ออีก เราอยากได้แบบไหนเวลาไปติดต่อคนอื่น เราก็ทำแบบนั้น แล้วเราก็จะได้แบบนั้นกลับมา

นางสาวนันทมาลิน ฅ นคร

ห้องสมุด

ในฐานะที่อยู่ในหน่วยงานบริการมาตลอดชีวิตการทำงาน อยากจะบอกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่มีที่สิ้นสุด เราไม่สามารถวัดได้อย่างจริงๆ ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คืออะไรเท่าไร อย่างไร เครื่องมือที่เราใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจนั้น เป็นเพียงตัวจับเอาสิ่งที่มีไม่สิ้นสุดนั้นมาบันทึกเป็นตัวเลขเท่านั้น แต่ไม่มีที่ไหนวัดความพึงพอใจได้จริงๆ สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองตลอดเวลาที่ทำงานมา พบว่า การให้บริการ คือ การให้ ให้ในสิ่งที่เรารู้ ให้ในสิ่งที่เรามี ให้ในสิ่งที่เขาต้องการ และช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เต็มใจ นั่นคือการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการถูกตอบสนอง ด้วยสิ่งที่เขาคาดหวัง มากหรือน้อยแล้วแต่ผู้ให้บริการทำได้

ฉะนั้น จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการนั้น ต้องสร้างนิสัยการให้ การช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจ ให้เกิดขึ้นในตนเองเสียก่อน การบริการที่ออกไปจึงจะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ และผู้ใช้พึงพอใจ มีคำถามว่า ทำไมบางหน่วยงานจึงยังอยากทราบว่า จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจได้อย่างไรแล้วท่านทราบหรือยังว่าท่านบริการแบบไหน ท่านให้แบบไหน ท่านช่วยเหลือแบบไหน ท่านให้บริการเท่าเทียมกันทุกคนหรือไม่ ท่านยิ้มแย้มแจ่มใส หรือทำหน้าอ หรือ ท่านพูดจาง่ายๆ ฟังหรือไม่ คำถามเหล่านี้ผู้ให้บริการต้องถามตัวเองและยอมรับตัวเองให้ได้เสียก่อน จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ ตัวข้าพเจ้าเองยอมรับว่า มีบางครั้งที่ไม่ให้บริการไม่ดี ไม่เท่าเทียมกัน หรือหน้าอไปบ้าง แต่เมื่อเรานึกถึงว่า เราเองก็ไม่ชอบให้ใครพูดจาไม่ดี ทำหน้าอใส่ ก็พยายามไม่ทำแบบนั้นกับผู้ให้บริการ เรื่องนี้ เราต้องตอบตัวเอง และแก้ไขที่ตัวเอง สร้างนิสัยการให้บริการที่ดีขึ้นเอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็จะเกิดขึ้นเอง โดยที่ท่านไม่ต้องใช้แบบวัดใดๆ

“ปฏิบัติกับผู้อื่น เหมือนกับที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติกับท่าน”

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

การบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ทั้งนี้จำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการได้

นางสาวสุนารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบติ

1. สร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น เริ่มต้นด้วยสวัสดีคะ พร้อมกับรอยยิ้มที่พร้อมบริการ
2. ให้มีการประเมินในการให้บริการ
3. ให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยบริการ เช่น มีคอมพิวเตอร์หน้าห้องบริการในการเช็คข้อมูลของผู้ที่มาใช้บริการ
4. สถานที่ในการรับบริการให้มีความสะอาดสบายยิ่งขึ้น เช่น เก้าอี้นุ่มๆ แอร์เย็นๆ

อาจารย์ภาวดี บุญรอดอยู่

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต

การให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ขอเสริมกรณีเรวัตร์ ตัวอย่างมีอาจารย์ท่านหนึ่งมาขอทำใบสั่งซื้อ ก็ยังไม่ได้ใส่รายละเอียด ก็เลยชี้แจงว่าอาจารย์ต้องให้ใส่รายละเอียด มาเพื่อลดขั้นตอนของงานพัสดุ เพื่อจะลดความผิดพลาดที่เราจะต้องสั่งซื้อไปให้เค้า ทีนี้แกตอบมาว่า ทางพัสดุจะดำเนินการให้บางที่เราอยากจะทำบริการให้เค้า ถ้าเกิดมีคนสองคนไม่เป็นไร เค้าก็จะคิดว่าไม่ต้องทำงานไม่ต้องสนใจ ถ้าเราหามาให้เค้าแล้วเค้าของนั้นไม่พึงพอใจ ณ วันนั้น เค้าก็จะบอกพัสดุรับปากจะหาให้เค้า แล้วจะมาบังคับทางเราว่าอาจารย์ต้องเซ็นต้นนะเพราะพัสดุหามาให้ ตรงนี้เวลาทุกแผนกสั่งซื้อของกับพัสดุ ขอให้ระบุมาละเลยว่าเป็นแบบไหน มีตัวอย่าง แบบใดก็แบบมาเลยเป็นรุ่นเป็นลดความผิดพลาดได้ถ้ารายละเอียดไม่พอเราก็จะตีกลับไปให้เท่าที่สังเกตเห็นเวลาโครงการมาส่งขึ้นมาเส้นเราเส้นนี้ ส่งทางการเงินพัสดุอีกหลายครั้งซึ่งบางทีโครงการยังไม่ได้รับการอนุมัติเลย แต่ว่าใบสั่งซื้อไปถึงแล้ว แล้วต้องดูว่าโครงการอนุมัติแล้วแล้วค่อยแนบใบสั่งซื้อ ทีนี้เป็นการฝึกให้เค้าทำงานล่วงหน้าอย่างน้อยอาทิตย์ 2 อาทิตย์แต่มีบางกรณีที่เป็นงานฉุกเฉิน ทางแก้ของนิตยา ถ้าเวลามันกระชั้นชิดเราจะเซ็นให้ไม่ได้ละ พอเราเซ็นจะมีอีกหลายขั้นตอนที่เราดำเนินการไม่ทัน ก็ให้เลื่อนไปเลยต้องแจ้งเค้าไปเลยว่าไม่ได้ อย่างน้อยต้องมีเวลา 1 อาทิตย์กรณีอย่างเป็หนังสือย้อนหลังหรือเปล่า ถ้าย้อนหลังก็จะไม่เซ็นเลย ตอนที่ผ่านไปได้ยัง

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในองค์กร

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

บ่อยครั้งมากที่จะการพูดและคำพูดของเราจะทำให้เกิดการขัดแย้งในการทำงานในบางครั้งเราอาจไม่ตั้งแต่คำพูดจะทำให้เกิดความไม่พอใจกันบ้างในเรื่องการทำงานแต่บางครั้งอาจทำให้เป็นเรื่องใหญ่โตบานปลายถึงเรื่องไม่พอใจส่วนตัวไปเลยก็ได้ เพื่อลดการขัดแย้งที่สำคัญคือคำพูดของเราเวลาพูดออกไปแต่ละครั้งเราอาจคิดว่าไม่แรงสำหรับเราแต่คนฟังอาจจะคิดมากหรือเก็บเอาไปคิด จนทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ แต่ถึงอย่างไรในการพูด การสื่อสาร ผู้ฟังควรนำไปพิจารณาว่าที่พูดนั้นเจตนาเป็นอย่างไร ที่พูดไปอาจจะหวังดี อยากให้ทำได้ก็ได้อาจให้ทุกคนรับฟังและพิจารณาที่เจตนาของการพูดมากกว่า และลดน้ำเสียงให้เบาๆ นุ่มนวล ไม่กระด้างมาก ก็จะช่วยลดการขัดแย้งได้

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

ในองค์กรของเรามีข้อขัดแย้งกันหลายอย่าง เช่น การสื่อสารที่เข้าใจผิด การกระทบกระทั่งทางคำพูด เราควรจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์กันทั้งองค์กร อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ผ่อนคลายให้เป็นเบาได้ และควรเชิญวิทยากรที่มีความสามารถด้านการทำให้รักองค์กรที่มีชื่อเสียงมาช่วยอีกทางหนึ่ง

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประนีประนอมเป็น วิธีที่บุคคลทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้ง สามารถตกลงกันได้โดยวิธี “ พบกันครึ่งทาง ” ต่างฝ่ายต่างต้องยอมลดความต้องการของตน ใช้วิธีการของประชาธิปไตย คือตกลงกันด้วยเสียงส่วนใหญ่

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

- การให้ความร่วมมือ โดยการมีส่วนร่วมในการสำรวจ พัฒนา และสร้างสรรค์ทางเลือกที่ทุกฝ่ายต่างพึงพอใจ เหมาะสำหรับ เรื่องที่ต้องการประนีประนอมกัน หรือเมื่อความสำเร็จของวิธีการที่เลือกต้องอาศัยพันธะสัญญาของทุกฝ่าย
- ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
- พร้อมที่จะเปิดใจรับฟังสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกตนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเข้าใจหรือความเห็นไม่ตรงกันของตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เกิดจากความแตกต่างหลายอย่างมีทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ความต้องการหรือว่าวิถีปฏิบัติการ หรือว่าจุดหมาย จุดหมายของแต่ละคนมันต่างกันรวมถึงค่านิยมด้วย ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ความขัดแย้งเป็นเหมือนดาบสองคม มีทั้งข้อดีข้อเสีย ข้อดีของการขัดแย้งคือเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งถึงจะมีทัศนคติดีหรือไม่ดีก็ตามจะทำให้ตัวบุคคลนั้นเห็นว่าจะต้องปรับปรุงหรือเปล่านั้น ข้อเสียคือทำให้สัมพันธ์ภาพในระหว่างตัวบุคคลลดลงไป การคบค้าสมาคม การพูดคุยจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงแล้วก็บรรยากาศของความจริงใจจะลดน้อยลงลงไปในที่สุดมันก็หมดไปวิธีแก้ความขัดแย้งให้มองว่าการขัดแย้งเป็นเรื่องปกติเกิดขึ้นได้เสมอวิธีการแก้ความขัดแย้งให้มองว่าการขัดแย้งเป็นเรื่องปกติเกิดขึ้นได้เสมอเรียนรู้และยอมรับอย่างที่เราต้องปรับทัศนคติตัวเราเอง เมื่อเกิดความขัดแย้งทัศนคติเมื่อปรับแล้วจะทำให้ช่วยกันแก้ปัญหาจากที่มุ่งแต่จะเอาชนะกัน จะกลายเป็นช่วยกันแก้แล้วทุกอย่างจะดีขึ้นต้องมีความจริงใจที่จะแสดงออกมาอย่างแท้จริง เพราะเมื่อคุณพูดหรือรู้อยู่แล้วความขัดแย้งแล้ว แล้วคุณแสดงความจริงใจที่ได้ออกมาอย่างแท้จริง มันจะลดความขัดแย้งลงไปได้เยอะ เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัว ที่สำคัญบุคคลที่ 3 มีความสำคัญมากกับสถานการณ์ที่เป็นเมื่อมีความขัดแย้งแล้ว ความจริงใจ ไม่พอมีบุคคลที่ 3 แล้วความขัดแย้งจะไม่สิ้นสุดเพราะว่าคน 2 คนขัดแย้งกัน ถ้าแสดงความจริงใจต่อกันก็จะผ่านไปด้วยดีจริงๆ เพราะการแสดงน้ำใจของเพื่อนร่วมงานก็สามารถลดการขัดแย้งได้ ไม่จำเป็นต้องแสดงน้ำใจกันในงานอย่างเดียวแสดงน้ำใจต่อกัน เอื้อเฟื้อกันในเรื่องต่างๆ เล็กๆน้อยๆบางครั้งเรามีทัศนคติไม่ดีต่อคนๆ หนึ่งอยู่ แต่เมื่อเราได้รับน้ำใจจากคนๆ นั้นแล้ว เชื่อว่าความขัดแย้งนี้จะเปลี่ยนความรู้สึกปรับทัศนคติของอีกคนได้

นายเรวัต ไรเกตุ

งานพัสดุ

การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในองค์กร ในการทำงานเชื่อว่าทุกคนมีข้อขัดแย้งระหว่างกันบ้าง แต่วิธีที่จะลดการขัดแย้งก็คือ

1. คุยกันต่อหน้า เมื่อมีปัญหาขัดแย้งกับผู้อื่น ควรพูดคุยกันต่อหน้า ซึ่งจะช่วยให้หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดกันได้เป็นอย่างดี ไม่ควรใช้วิธีส่งข้อความผ่านทางอีเมล จดหมาย โทรศัพท์ หรือพูดผ่านบุคคลที่สาม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการส่งข้อความหรือพูดคุยกัน โดยอีกฝ่ายไม่เห็นสีหน้าท่าทางของคุณ ที่บ่งบอกถึงความเห็นอกเห็นใจหรือความเข้าใจนั้น อาจยังทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงกว่าเดิม

2. เจรจาในส่วนตัว การเจรจาข้อพิพาทในสถานที่เปิด อาจมีตัวแปรอื่นๆช่วยทำให้เกิดข้อขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ทางที่ดีควรหาสถานที่ที่เป็นส่วนตัว ที่คู่กรณีสามารถพูดคุยกันอย่างเต็มที่เพราะบ่อยครั้งที่ความคิดเห็นจากบรรดาเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง หรือคนรอบข้าง ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้ง อาจทำให้บรรยากาศในการแก้ไขปัญหา แย่ลงกว่าเดิม

3. ปลดปล่อยอารมณ์ เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกในเรื่องที่ขัดแย้งอย่างเต็มที่ แต่ต้องเป็นไปด้วยความสงบ และหากฝ่ายหนึ่งไม่ยอมพูด ขอให้เขียนจดสำคัญ 2-3 เรื่อง เพื่อให้อีกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจความรู้สึกนั้นเนื่องจากการปลดปล่อยอารมณ์ที่แท้จริงออกมา จะช่วยบรรเทาความคับข้องใจของตัวเอง อีกทั้งทำให้เข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ง่ายขึ้น

4. รู้จักประนีประนอมจำไว้ว่า หากคุณต้องการแก้ปัญหาความขัดแย้งใดๆก็ตาม อย่ายึดติดกับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ ควรมีความยืดหยุ่น รับฟังความคิดของผู้อื่น และยอมรับว่า บางครั้งคุณอาจต้องล้มเลิกแผนการหรือความต้องการเดิมที่วางไว้ เพื่อให้ได้ข้อยุติในการขจัดความขัดแย้งโดยสันติ

5. มีเป้าหมายร่วมกัน การให้คู่พิพาทร่วมกันทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างได้ผล โดยเฉพาะในที่ทำงาน ซึ่งเมื่อต่างคนต่างทำตามวิธีของตัวเอง อาจเกิดข้อขัดแย้งและในที่สุดก็ไปไม่ถึงจุดหมาย เพราะฉะนั้น วิธีจัดการกับเรื่องนี้คือ ระดมความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย และเลือกวิธีที่ดีที่สุดที่เห็นตรงกัน เพื่อนำไปปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานได้

6. เขาคิดถูก ก็ต้องยอมรับระหว่างการเจรจา หากเห็นด้วยกับข้อโต้แย้งบางเรื่องของคู่กรณีที่มีเหตุผล คุณต้องรู้จักยอมรับ ไม่ต้องอายหรือกลัวเสียหน้าเสียศักดิ์ศรี เพราะการยอมรับความคิดเห็นของอีกฝ่าย โดยปราศจากอคติ จะช่วยให้การสนทนามีทางออก และลดทอนความรู้สึกไม่เป็นมิตรลงได้

7. เครียดนัก ก็พักก่อน หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีมากเกินไปจนจะคุยกันด้วยเหตุด้วยผลละก็ ขอให้หาเวลานอก แล้วออกจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด และเมื่อจิตใจสงบลง ค่อยกลับมาเจรจากันใหม่ในภายหลัง เพราะการตะเบรก จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายมีเวลาทบทวนในเรื่องที่ได้เถียงกันได้อย่างกระจ่างและมีเหตุผลยิ่งขึ้น

8. สอดแทรกอารมณ์ขัน การคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้งที่ตึงเครียด ด้วยเรื่องตลกหรือฮาๆ อาจเป็นวิธีง่ายๆ ที่ช่วยให้อีกฝ่ายเข้าใจถึงสาเหตุที่คุณไม่เห็นด้วยกับความคิดของเขา อีกทั้งยังช่วยให้บรรยากาศที่มันตึงเครียดผ่อนคลายลงแต่ควรหลีกเลี่ยงเรื่องตลกที่อาจทำให้คู่กรณีไม่พอใจหรือเป็นการดูถูก ที่สำคัญ ต้องพยายามมิให้เรื่องฮาๆ ของคุณกลายเป็นตลกผิด ที่ดูยังงี้ก็ไม่สนุกไปด้วย

9. ขอความช่วยเหลือ เมื่อการพยายามแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเกิดบานปลาย มีความรุนแรง ช่มชู้ ต่ำทอ หรือใช้กำลังเข้าร่วม โปรดอย่ารีรอที่จะขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอก เช่น หัวหน้างาน หรือตำรวจ เมื่อคุณคิดว่า ตัวเองกำลังตกอยู่ในอันตราย

10. ใช้เวลาเยียวยา หากไม่มีฝ่ายใดยอมลดราวาศอกให้กัน ควรเจรจาเพื่อหาข้อยุติที่เป็นกลาง ไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นผู้ชนะ และหยุดปัญหาพิพาทไว้ชั่วคราว เพราะบ่อยครั้งที่กาลเวลาสามารถเยียวยาความขัดแย้งได้อย่างเห็นผลแต่หากเรื่องขัดแย้งดังกล่าวยังคงค้างคาใจ แม้เวลาจะผ่านไปนานเพียงใด คุณคงต้องหวนกลับไปพูดคุยกับคู่กรณีใหม่ เพื่อไม่ให้ความสัมพันธ์แย่ลงไปกว่าเดิม

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

ถ้าจะลดความขัดแย้ง ความขัดแย้งเกิดจากคน จะแก้ไขคงยาก การจะเปลี่ยนทัศนคติของคนคงยาก เราต้องเปลี่ยนที่ตัวเอง การทำงานมันต้องมีการเถียงกันอยู่แล้ว แต่เราต้องแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวให้ออก ในงานอาจจะมีปัญหา แต่เลิกงานก็ปกติ ถ้ายังไม่คุยกะเขา ความขัดแย้งก็จะมากขึ้น เราต้องคุยกัน คุยก่อนเลย

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วางแผนการทำงาน เพื่อให้บริการที่ครบถ้วน และทันต่อเวลา เพื่อความพอใจของผู้รับบริการ , ให้เหตุผลของความล่าช้าต่อหน่วยงานต่างๆที่ขอรับบริการ ไม่นิ่งเฉย , รายงานความเคลื่อนไหวต่อผู้ขอรับบริการตลอดเวลา ในกรณีที่ยังทำการซ่อมบำรุงไม่ได้ เนื่องจากต้องรออุปกรณ์ต่างๆ

นางสาวนันทวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีความสุขนั้นเป็นศิลปะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต ความเข้าใจผู้อื่นจึงเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ก่อนอื่นคุณต้องรู้ว่า คนเราทุกคนต้องการค้นหาสิ่งใดบ้างในการมี มิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย ลูกน้อง สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น ได้แก่

1. ความใส่ใจและเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากมิตรภาพในที่ทำงานแล้ว อาจมีความต้องการที่จะรู้ว่ามียะไรเกิดขึ้นบ้างระหว่างเพื่อนร่วมงานของเรา มีความคิดและความรู้สึกของเขาบ้างในบางครั้ง เพราะไม่มีใครอยากจะถูกเพื่อนร่วมงานที่สนใจแต่เรื่องของตนเอง ไม่สนใจผู้อื่นเลย คนทุกคนชอบที่จะให้ความสนใจในเรื่องราวของตัวเองอย่างจริงจัง มีความใส่ใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่ใช่แค่เรื่องงานเพียงอย่างเดียว เพราะการใส่ใจในสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็เหมือนกับการใส่ใจตนเองด้วยเช่นกัน และเป็นประโยชน์ที่คุณจะได้รับ บางครั้งมิตรภาพในที่ทำงานก็ต้องรู้จักที่จะทิ้งให้และปฏิเสธ

2. ความไว้วางใจ เชื่อใจ การอยู่กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุขนั้น คุณจำเป็นต้องให้เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ไว้วางใจ รวมทั้งเจ้านายวางใจในตัวคุณด้วย เช่น เรื่องการตรงต่อเวลา คุณภาพของงาน การรักษาสัญญาและเรื่องอื่นๆ ความไว้วางใจในหลายๆ เรื่อง เช่น เรื่องส่วนตัวที่คุณเล่าให้เขาฟังนอกรอบ หรือความลับในเรื่องงานบางอย่างที่คุณไม่อยากให้ใครรู้

3. การยอมรับนับถือ คนทุกคนต้องรู้จักการนับถือตนเอง แต่ก่อนที่เราจะรู้จักนับถือตนเอง เราควรที่จะต้องรู้จักนับถือผู้อื่นก่อน ซึ่งคุณจะได้เรียนรู้การนับถือตนเองได้จากการที่มีใครสักคนบอกว่า มีใครรู้สึกชื่นชมคุณหรืองานของคุณ ยินดีกับงานของคุณที่สำเร็จออกมา และเพื่อนร่วมงานก็เป็นตัวกระตุ้นให้คุณได้พัฒนาความสามารถของคุณเพื่อให้ เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือในตัวคุณ บ่อยครั้งที่คุณอาจจะประหลาดใจที่เพื่อนร่วมงานมองว่า คุณเป็นคนที่มีความสามารถ ในขณะที่คุณไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นเลย การรู้จักที่จะแสดงความชื่นชมและนิยมยินดีกับเพื่อนร่วมงานหรือคนอื่นๆ ก็เป็นการแสดงถึงความเติบโตทางวุฒิภาวะด้วยเช่นกัน

4. การมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน สัมพันธภาพที่ดีที่สุดคือการได้มีส่วนร่วมและแบ่งปันในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ ในงาน การรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่เขาคาดหวัง ความใฝ่ฝันของเขาในเรื่องงาน ความเป็นจริงแล้วคนส่วนมากมักจะลังเลที่จะมีส่วนร่วมแบ่งปัน เพราะกลัวการถูกปฏิเสธหรือถูกมองอย่างผิดๆ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างเพื่อนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายต่างได้มีส่วนร่วมในเรื่องงานและเรื่องความคิดของกันและกัน คงไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่จะเกิดการแบ่งปันทางความคิดความรู้สึกดีๆ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

5. การมีความยืดหยุ่น สัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนสองคนควรมีความยืดหยุ่นไว้สำหรับความบกพร่อง ความผิดพลาด และความแตกต่างกัน ไว้ด้วย คุณอาจจะมีคำถามว่าจะต้องมีความยืดหยุ่นเท่าใดสำหรับเพื่อนร่วมงาน ควรมีระยะเท่าใดระหว่างกัน ความยืดหยุ่นหมายถึงการ ที่คนคนนั้นสามารถยอมรับและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ คนที่มีความยืดหยุ่นจะเป็นคนที่สามารถมีความสุขได้ แม้จะอยู่กับคนที่มีความคิดเห็นต่างกัน หรือมีสไตล์การทำงานที่แตกต่างกัน โดยปราศจากความรู้สึกกดดัน หรือต้องเลียนแบบเพื่อนเพื่อที่จะเข้ากับเพื่อนในองค์กรให้ได้ ในคนที่ไม่มี ความมั่นใจ ไม่มั่นใจในตนเอง พบว่าเขาไม่สามารถจะ ยอมรับเพื่อนหรือคนที่มีแนวความคิดแตกต่างจากเขาได้ การพัฒนาความสามารถในการยอมรับ และปรับตัวเข้ากับเพื่อนที่มีความต่างจาก คุณด้วยความเหมาะสม ซึ่งถือว่าเป็นความท้าทายสำหรับคุณ ถ้าคุณ ทำได้ก็จะทำให้คุณเพิ่มความเชื่อมั่นในเอกลักษณ์และความเป็นตัวของ ตัวเองมากขึ้น

6. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นคือความสามารถในการใส่ความรู้สึกของตัวคุณในขอบเขตความรู้สึกของคนอื่น การจะ เข้าใจความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของผู้อื่นได้นั้น ต้องมาจากการได้พิจารณาและสังเกตอย่างใกล้ชิด คุณสามารถที่จะแสดงความเห็นอกเห็นใจกับทุกคนได้แม้ว่าการแสดงความเห็นใจเพื่อนร่วมงานที่คุณ ชื่นชอบจะเป็นการง่ายกว่า แต่ก็ก็เป็นความจำเป็นที่คุณจะต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจได้กับคนที่มีความแตกต่างจากคุณ การแสดงความเห็น ออกเห็นใจจะทำให้คุณได้ดียิ่งขึ้น ถ้ามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพราะจะไม่เกิดความเข้าใจผิดต่อกัน ถ้าคุณไม่เข้าใจว่า ทำไมบางคนจึงมีอาการประหลาดๆ กับคุณจนคุณคิดว่าตัวเองมีอะไรผิดปกติหรือเปล่า ความเห็นอกเห็นใจเปรียบเสมือน การที่คุณรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ภายใต้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน

7. รู้จักฟังให้เป็น ทักษะการฟังมีความสำคัญมากในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อใครสักคนให้ความสนใจในสิ่งที่อีกคนหนึ่งกำลังพูดและมี ปฏิกริยาโต้ตอบ การติดต่อสื่อสารครั้งนั้นจะลื่นไหลอย่างอิสระระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อคุณมีทักษะในการฟังเป็นอย่างดีแล้ว วิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นรู้ว่าคุณได้ยินในสิ่งที่เขาพูด

นางสาวกุลนัดดา สายสอน

งานสารบรรณ

การลดข้อขัดแย้งระหว่างกันในห้องกร อาจจะเกี่ยวกับการสื่อสาร แต่ละคนมีความคิดเป็นของตัวเองว่าฉันเข้าใจแบบนี้ควรจะฟังกันให้มากขึ้น ควรจะมีการหลีกเลี่ยงมีการประณิประนอม อย่าคิดแต่ว่าจะเอาชนะ คตินี้นึงว่าที่เราเข้าใจถูกต้องหรือเปล่า ลดที่ตัวเองก่อน เราต้องเริ่มที่ตัวเองก่อนเปลี่ยนทัศนคติตัวเองก่อนที่เกิดขึ้นที่ตัวเองก่อนเพื่อลดความขัดแย้ง เอาใจเขาใส่ใจเราฟังให้มากขึ้นว่าเค้าต้องการสื่อสารอะไรกับเรา ความขัดแย้งอาจจะมาจากลูกน้องเราไปสร้างปัญหากับผู้อื่น ในฐานะที่เราเป็นหัวหน้างาน เราต้องฟังทั้งหมด ฟังหูไว้หูไม่เข้าข้างใคร จบด้วยการพบปะสังสรรค์ กิจกรรมของเราจะทำให้เกิดอะไรดีๆ ขึ้นเยอะ

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี

ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจในเรื่องนั้น ควรมีการแนะนำอย่างเป็นทางการให้เป็นที่รู้กันทั่วไป ในรูปแบบของเอกสาร หรือ การประชาสัมพันธ์อื่นๆ

นางสาวนันท์มาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

ทุกองค์กรมีข้อขัดแย้ง ไม่ว่าจะมาหรือน้อยก็ต้องมี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพราะบุคลากรมาจากหลากหลายวิถีชีวิต หลากหลายวิธีการอบรมเลี้ยงดู การจะทำให้ทุกคนเข้าใจหรือคิดเหมือนกันหมดเป็นไปได้ยาก ความขัดแย้งเกิดจากความไม่เข้าใจกัน ความยึดมั่นถือมั่นในตนเอง ความไม่ยอมผ่อนหนักผ่อนเบา หรือการใช้อำนาจแบบผิดๆ หรือบางครั้งความขัดแย้งก็เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงาน เช่น การโต้เถียงเพื่อหาข้อสรุปในงาน โดยไม่ได้มีอคติแอบแฝง หรือขัดแย้งกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความขัดแย้งแบบนี้ ผู้ที่มีอำนาจจะต้องควบคุมดูแล และหาข้อสรุปให้ได้โดยเร็ว เพื่อมิให้บานปลายไปเป็นความขัดแย้งด้านความคิดภายใน ความขัดแย้งอาจแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น การประท้วง การโต้เถียง เป็นต้น การขัดแย้งเช่นนี้ สามารถบริหารจัดการได้ไม่ยาก เนื่องจากทราบต้นเหตุและทราบความต้องการ แต่ความขัดแย้งที่มองไม่เห็น หรือที่เรียกว่า คลื่นใต้น้ำนั้น บริหารจัดการค่อนข้างยาก

ดังนั้น การลดความขัดแย้งในองค์กรจะต้องมีวิธีการที่ประนีประนอม ผ่อนหนักผ่อนเบา ให้มากที่สุด สิ่งจำเป็นคือ ความยุติธรรม และหลักการที่ชัดเจน ไม่เอนเอียง ในความเป็นจริง ความยุติธรรมที่แท้จริงนั้นค่อนข้างหายาก ดังนั้น การพิจารณาการลดข้อขัดแย้งตามความเป็นจริง การตัดสินหรือการลดข้อพิพาทควรกระทำบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง และให้ความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ หากองค์กรใดมีข้อขัดแย้งน้อยที่สุด องค์กรนั้นจะมีความสุขที่สุด

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบติ

ผู้บริหารพร้อมด้วยบุคลากรทุกคนจำเป็นจะต้องประสานความเข้าใจและร่วมมือกันจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเร่งรีบ โดยวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีความสมเหตุสมผล โดยการเลือกใช้วิธีลดความขัดแย้งหรือแก้ไขความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องตามแต่ละสถานการณ์ อันได้แก่ การใช้อำนาจบังคับ การกลมกลืน การบำรุงรักษา การต่อรอง การตัดสินใจตามกฎหมาย การให้ความร่วมมือ การปล่อยให้เป็นไป หรือการยอมให้ทั้งนี้เพื่อให้บังเกิดผลดีต่อทุกฝ่ายและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

ควรลำดับความสำคัญก่อนหลังให้เป็น อะไรที่สำคัญ อะไรที่ไม่สำคัญ ควรบริหารเวลาให้ได้ เวลาคนเรามีเท่ากัน 24 ชม. ต้องสามารถจัดเวลาในการทำงานให้ได้ว่างานที่เราทำ 1 ชิ้น หรือ 1 งาน ควรทำให้เสร็จภายในกี่วัน

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เขียนสิ่งที่ต้องทำในบันทึก พร้อมกับจัดสรรเวลาแล้วก็จัดลำดับความสำคัญของงาน
- จัดโต๊ะให้เป็นระเบียบ เพื่อที่เราจะหยิบอะไรได้สะดวกยิ่งขึ้น
- การใช้เทคโนโลยีมาช่วย เพื่อให้รวดเร็วต่อการทำงาน

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การบริหารจัดการเวลาในการทำงานของงานนโยบายและแผน จะเน้นที่ผลสำเร็จของงานมากกว่าในเรื่องของเวลา คือจะไม่ค่อยคำนึงว่าจะทำงานหรือว่านั่งทำอะไร หรือจะออกไปทำธุระที่ไหน แต่ถ้าถึงกำหนดต้องส่งงานต้องได้งานนั้นๆ ส่ง และต้องทำงานนั้นเสร็จทันเวลาที่กำหนดและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด จะทำงานอยู่ดี มีดคำ เราจะไม่คำนึงถึงเวลาตรงนั้นเป็นสำคัญเพราะจะดูที่งานเป็นสำคัญ และงานนโยบายและแผนเป็นงานที่ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นที่มาปิดกรอบเวลาในการทำงานของเรา เช่นในการจัดทำคำเสนอของงบประมาณในแต่ละปีนั้น ถึงแม้ว่าเราจะวางแผนล่วงหน้าแต่ก็ไม่สามารถจัดการงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่เราวางไว้ได้ เนื่องจากอาจารย์ผู้เสนอขอโครงการไม่ส่งโครงการด้วยเนื่องจากมีภาระกิจติดการสอน

มีการงานเยอะ ทำให้การทำงานของเรามาปีระยะเวลาของเราเอง แต่ถึงจะบีบตัวเราเองเราก็จะจัดทำให้สามารถส่งได้ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

1. ให้ไปถึงที่ทำงานแต่เช้า จะทำให้เรามีเวลาที่จะเตรียมการอะไรก็ได้ดี มีสมาธิที่จะทำอะไรได้ดีขึ้น แล้วก็ใช้เวลาที่ทำงานมากขึ้นด้วย
2. เขียนสิ่งที่ต้องทำในบันทึก พร้อมกับจัดสรรเวลาแล้วก็จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมไปด้วย และระบุเวลาไปว่าจะทำอะไร ชักเท่าไร อาจจะเป็นในช่วงแรกๆ ของคนที่ยังไม่ค่อยคุ้นเคยกับการบริหารเวลา แต่ถ้าใครที่คุ้นเคยแล้วอาจจะไม่ต้องบันทึกก็ได้ แต่ถ้างานเยอะมากก็น่าจะบันทึกว่าวันนี้เราจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยให้เราทำงานในเวลาที่มีจำกัดได้ดีขึ้น
3. จัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ เราจะหยิบของหยิบอะไรมาใช้ได้รวดเร็ว รู้ว่าของอยู่ตรงตำแหน่งนี้หยิบปุ๊บได้เลย ถ้าโต๊ะทำงานไม่เป็นระเบียบ ปากกาอยู่ไหนเนี่ย คัตเตอร์อยู่ไหน ยาลบคำผิดอยู่ไหน ถ้าเราจัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบก็จะหยิบของมาใช้ได้เร็วขึ้น
4. การแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ คืองานบางครั้งที่มีมันเป็นงานชิ้นใหญ่ จำเป็นจะต้องแบ่งออกเป็นส่วนย่อยๆ แล้วก็แบ่งออกไปให้คนอื่นๆ ทำด้วย จะช่วยให้การทำงานนั้นมันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน ขึ้นอยู่กับการจัดระเบียบวินัยของตัวเอง เราต้องเข้าใจความสำคัญของงานบันทึกแผนงาน จะได้ลำดับความสำคัญของงาน ลองดูว่าถ้าเป็นงานเดิมซ้ำๆ ดูว่าใช้เวลาอย่างน้อยแค่ไหน และพัฒนาให้ทำงานเดิมรวดเร็วกว่าเดิม

นายเรวัตร ไทรเกตุ

งานพัสดุ

การบริหารจัดการเวลาในการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ข้อย่อยที่ใช้ในการทำงาน คือ

1. การจดบันทึกการทำงานของคุณในรอบสัปดาห์ จะช่วยให้เห็นภาพรวมและช่วยในการจัดการกับงานต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เพราะคุณจะเห็นว่าคุณใช้เวลาไปกับอะไรมาก-น้อยแค่ไหน ให้เวลากับงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือเสียเวลาไปกับสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่ากัน จากนั้นจึงมาดูว่าควรลดเวลาตรงไหน และเพิ่มเวลาให้กับอะไรจึงจะเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ทุกกิจกรรมที่คุณทำควรมีการกำหนดเวลาเสมอ เพราะงานที่ทำอยู่ไม่เสร็จเสียทีประเมินว่างานนั้นคุณเริ่มเมื่อไร จบเมื่อไร และพยายามทำให้ได้ตามที่วางแผนเอาไว้

3. วางแผนการทำงาน อย่างน้อยครึ่งหนึ่งของเวลาทำงานทั้งหมด ควรให้กับสิ่งที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด
4. จัดสรรเวลาสำหรับการถูกขัดจังหวะ การขอคำปรึกษาต่าง ๆ ในกรณีที่ไม่ว่างก็ให้ลูกน้องเข้าพบได้ตามเวลาที่กำหนด แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ก็เป็นข้อยกเว้นที่สามารถยืดหยุ่นกันได้
5. จัดสรรเวลาสำหรับการเคลียร์งานของตนเอง เมื่อกำหนดเวลาการเข้าพบได้ ก็จะมีช่วงเวลาสำหรับการจัดการงานของตัวเองให้เสร็จด้วยเช่นกัน
6. ปิดช่องทางการสื่อสารที่ไม่จำเป็น เมื่อคุณได้เวลาส่วนตัวมาแล้วก็อย่าให้มีอะไรมารบกวนได้อีก เช่น ปิดแชท ปิดสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ยังไม่ต้องรีบตอบอีเมลที่ไม่เร่งด่วน ไม่รับสายที่ไม่เร่งด่วน เพื่อจดจ่ออยู่กับงานในช่วงเวลาที่ต้องเร่งงานให้เสร็จ
7. ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของวันคือก่อนเริ่มงาน ควรใช้เวลา 30 นาทีแรกของการทำงานในแต่ละวันเพื่อวางแผนการทำงานในวันนั้น ๆ อย่าเริ่มงานโดยไม่วางแผนเด็ดขาด
8. ให้คิดก่อนลงมือทำงานใด ๆ ก็ตามว่า คุณอยากให้ผลลัพธ์ของงานชิ้นนั้นเป็นอย่างไร และเมื่อทำเสร็จแล้วให้ประเมินว่า เราทำสำเร็จตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าไม่ อะไรที่ขาดไป และในครั้งต่อไปจะทำให้มันดีขึ้นได้อย่างไร

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

งานประจำปกติ มีระยะเวลา การทำงานที่แน่นอน ถ้าเป็นงานนอกเหนือ คงต้องจัดเรียงงานด่วนไม่ด่วน ถ้าด่วนและสำคัญก็ทำก่อน แล้วอาจจะเอางานประจำเราแบ่งให้คนอื่นในแผนกทำด้วย เพื่อไม่ให้งานประจำเสียไปด้วย

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- วางแผนการทำงานในแต่ละวัน
- ประสานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อม
- เตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำงานให้พร้อมก่อนถึงเวลา
- จัดลำดับความสำคัญ โดยที่ไม่กระทบต่องานอื่น และสามารถทำงานให้สำเร็จเป็นอย่างดีได้ทุกงาน

นางสาวนันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

- เขียนสิ่งที่ต้องทำในบันทึก พร้อมกับจัดสรรเวลาแล้วก็จัดลำดับความสำคัญของงาน
- จัดโต๊ะให้เป็นระเบียบ เพื่อที่เราจะหยิบอะไรได้สะดวกยิ่งขึ้น
- ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

นางสาวกุลนิตดา

สายสอน

งานสารบรรณ

การจัดตารางเวลาสำหรับการทำกิจกรรม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. กิจกรรมที่สำคัญและเร่งด่วน
2. กิจกรรมที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน
3. กิจกรรมที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ
4. กิจกรรมที่ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน

โดยกิจกรรมที่สำคัญหรือสิ่งที่สำคัญ คือสิ่งที่จะนำไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ แต่กิจกรรมเร่งด่วนหรือสิ่งที่เร่งด่วน คือสิ่งที่นอกเหนือจากสิ่งที่กำหนดไว้ ดังนั้นการบรรลุถึงประสิทธิภาพของการบริหารเวลาในยุคที่ 4 คือ การต้องทำกิจกรรมที่สำคัญและไม่เร่งด่วนให้สอดคล้อง กับการจัดการเวลา เนื่องจากการทำกิจกรรมที่มีการจัดระบบ และมีการวางแผนล่วงหน้า

นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

สำหรับตัวข้าพเจ้า การบริหารจัดการเวลาในการทำงานเป็นเรื่องที่ยากมาก แต่ก็พยายามทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยการจัดลำดับงาน และทำตารางทำงาน ของตนเอง และร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ให้งานสำเร็จตามแผนงาน หรือตามกรอบเวลาที่กำหนด

การจัดลำดับงาน ก็พิจารณาว่างานไหนสำคัญและเร่งด่วนก็ทำก่อน ส่วนงานประจำก็ทำตามตารางเวลาที่ กำหนด อาจมีการคลาดเคลื่อนบ้าง แต่ก็พยายามทำให้เสร็จเร็วที่สุด ส่วนความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน จำเป็นต้องแจ้งกรอบเวลาที่ชัดเจน ว่าต้องการให้งานเสร็จเมื่อใดและต้องการงานแบบใด เพื่อไม่ให้เสียเวลา แก่ไข และจะต้องทบทวนงานที่ออกมาว่าเป็นตามความต้องการหรือไม่

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบติ

- ให้ไปถึงที่ทำงานแต่เช้าจะทำให้มีเวลาที่จะเตรียมการอะไรได้ดี มีสมาธิที่จะทำอะไรได้ดีขึ้นแล้วก็ได้เวลาที่ทำงานมากขึ้นด้วย
- เขียนสิ่งที่ต้องทำในบันทึก พร้อมกับจัดสรรเวลาแล้วก็จัดลำดับความสำคัญไปด้วย และระบุเวลาไปว่าจะทำอะไร ชักเท่าไร อาจจะเป็นในช่วงแรก ๆ ของคนที่ยังไม่ค่อยคุ้นเคย
- ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ให้ชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ว่าจะทำอะไร เพื่ออะไร การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนควรจดไว้กันลืมแล้วลงมือทำทันที
- เรียงลำดับก่อนหลังของงานที่จะทำเอาไว้ก่อนแล้วเชื่อ และบังคับตัวเองให้ทำตามนั้นเป็นการไม่ให้ออกนอกกลุ่มนอกทางเสียเวลาแต่ถ้ามีเรื่องด่วนเข้ามาก็สามารถปรับให้ยืดหยุ่นได้
- การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มให้เป็นระเบียบก็เป็นการบริหารจัดการเวลาในการทำงานอย่างหนึ่ง เมื่อเราต้องการเอกสารก็สามารถหยิบใช้ได้ทันที

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบติ

- ควรจัดเป็นรายการในการทำงานในแต่ละวันว่าในวันนี้ต้องทำงานใดให้สำเร็จบ้างก็รายงานการ
- ควรทำงานที่มีความสำคัญและเร่งด่วนก่อน
- ค้นหาวิธีเพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากจากการทำงาน

(ข้อเสนอแนะ) การทำงานราชการทำงาน 8 ชม. เพื่อเป็นการลดปัญหาผู้ที่มีปัญหาในบางวันไม่สามารถเข้างานเข้าได้ เสนอให้มีการ เข้าทำงานโดยทำให้ครบ 8 ชม. นับตั้งแต่วันที่เข้าทำงาน และทำงานจนครบ 8 ชม. โดยไม่ถือว่าสายเนื่องจากทำงานครบกำหนด

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 “ การบริหารจัดการงานและสร้างสุขในการทำงาน ”

วันที่ 6 มีนาคม 2558 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคาร 7 ชั้น 3

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

นางสาวธัญวรัตน์ โพธิ์ศรี

งานพัฒนานักศึกษา

การสร้างความรักที่มีต่องานและองค์กร เริ่มต้นความรักที่ตัวเองก่อน รักในงานเต็มใจที่จะทำอย่างสุดความสามารถถึง km 56 มาใช้เราจะรักงานหรือว่ารักองค์กรได้ต้องเกิดจากความมีมนุษยสัมพันธ์เพื่อน เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญมองที่ตัวเรามองมนุษยสัมพันธ์ที่เรามีต่อกันก่อนเชื่อว่าทุกคนมีอคติอยู่ในใจไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลหรือองค์กรค่อยๆเป็นค่อยๆไปมองในส่วนของการสร้างแรงจูงใจ เช่นกันต้องมีความพร้อม บุคลากรให้โอกาสเราในการร่วมกันทำงานในการร่วมกันเปิดใจแสดงความคิดเห็นมีความกระจ่ายความเป็นธรรมในทุกระดับ มีความเติบโตมีความมั่นคงองค์กรต้องการความสำเร็จตัวเราเองก็ต้องการประสบความสำเร็จในทุกๆด้านของตนเอง เมื่อเราได้รับจากองค์กรแล้วเราจะรู้สึกตัวเราเองมีคุณค่า

นายเรวัตร ไทรเกตุ

งานพัสดุ

การที่คนเรามีความรักในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราก็จะทำสิ่งนั้นอย่างเต็มที่โดยที่ไม่ต้องมีเงื่อนไขใดๆมากมาย พนักงานเองก็เช่นกัน ถ้าเขามีความรักในการทำงานที่เขาทำ เขาก็จะลงมือทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยที่ไม่มาสร้างเงื่อนไขต่างๆ ให้ผู้จัดการต้องปวดหัวมาหาวิธีในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้เขาอยากที่จะทำงานสร้างผลงาน องค์กรจะต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน เปิดใจ แสดงความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ไม่มีความขัดแย้งกันทั้งในระดับพนักงาน และระดับหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับผู้อื่นที่ทำงานด้วยกัน องค์กรจะต้องมีการกระจ่ายความเป็นธรรมสู่พนักงานในทุกๆระดับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขอบเขตการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือน การใช้กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ และการบริหารทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรเพื่อให้พนักงานทุกคนได้เห็นว่าองค์กรต้องการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน ซึ่งความเป็นธรรมนี้เองที่จะส่งเสริมให้พนักงาน เกิดความอยากที่จะทำงานในองค์กร ไม่มีการลำเอียงหรือการแบ่งส่วนปันส่วนทรัพยากรเพื่อเอื้อผลประโยชน์ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สังเกตว่าถ้าองค์กรใด

พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการทำงานแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ พนักงานจะไม่รู้สึก รักงานที่ทำเลย ทำแค่ให้อยู่รอดไปวันๆ เท่านั้น คือมีโอกาสที่จะเติบโตในองค์กรได้ องค์กรมีการส่งเสริมให้เขามี ความก้าวหน้าสักเพียงใด ถ้าองค์กรใดพนักงานรู้ว่าทำงานแล้วมีความก้าวหน้าได้อย่างแน่นอน สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ เขาจะมีความรักและความทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้นคนจะรักงานที่ตนเองทำได้นั้นต้องรู้สึก ว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถทำให้พนักงานรับรู้ ว่า องค์กรคาดหวังผลงานอะไรจากเขา และทำให้เขารู้ว่าองค์กรเราขาดเขาไม่ได้เพราะพนักงานคนนี้มีความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญขึ้นไปอีก ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องส่งเสริมให้เกิดก็คือ การบอกถึงความคาดหวังทางด้านผลงานแก่พนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานรับทราบว่าตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างไร

นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย

งานคลัง

การสร้างความรักที่มีต่องาน และองค์กร อันดับแรก ควรปรับทัศนคติของตนเองให้มองในแง่บวกก่อน ถ้าเรามองในแง่บวกแล้วทุกอย่างก็สามารถทำได้ง่าย คนเราถ้ามองโลกในแง่ลบมันก็ยากที่จะปรับ

นางสาวสำรวย สุขเจริญ

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เอาใจใส่ลูกน้อง
- สร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้เหมือนอยู่กันแบบพี่กับน้อง
- ให้ความเป็นธรรมในด้านต่าง ๆ
- สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่
- ส่งเสริมลูกน้องให้เจริญก้าวหน้า
- ใช้คนให้เหมาะกับงาน จะทำให้เขารักในงานที่ทำ

นางนิตยา เพียงตา

งานนโยบายและแผน

การที่จะทำให้รักองค์กรนั้น เราต้องเต็มใจและเต็มใจในงานของเราที่จะสามารถทำให้เรารักในงาน และรักในองค์กร เช่นยกตัวอย่างตัวของเราเองนั้น เมื่อมาอยู่ในองค์กรของอุเทนถวายแล้วนั้นรู้สึกว่าเป็นองค์กร ที่อบอุ่น ถึงแม้มีผู้ชักชวนให้ไปทำงานที่อื่นแต่เราคิดว่าที่อื่นคงไม่เหมือนที่อุเทนถวาย ด้วยว่าที่อุเทนถวาย เป็นองค์กรที่สอนนักศึกษาที่มีผู้ชายเป็นส่วนมากทำให้การทำงานจะไม่หยุ่มหยุ้ม หรือจุกจิกมากเกินไป ทำให้อยู่แล้วทำงานสบายใจ ทำงานแล้วอยากทุ่มเทให้กับงาน อีกทั้งเพื่อนร่วมงานแต่ละท่านก็เป็นกันเอง แต่จะให้เราสามารถรักองค์กรอย่างแท้จริงนั้นคงอยู่ที่เราต้องเริ่มเปลี่ยนทัศนคติ เต็มใจ และเต็มใจทำเพื่อองค์กร

นางสาวขวัญตา แก้วแสน

งานวิชาการ

1. เสริมแรงและให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดี พนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จ ไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากเขารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม
2. สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคล ควรปฏิบัติต่อพนักงานในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่ปฏิบัติในแบบที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติ แต่ควรปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคนในแบบที่เขาต้องการได้รับการปฏิบัติต่างหาก

นางสาวนันทมาลิน ณ นคร

ห้องสมุด

ความรักองค์กรเป็นเรื่องละเอียดอ่อนมาก การจะสร้างความรักองค์กรให้เกิดขึ้นในความคิดและจิตใจของบุคลากร ต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่าง ส่วนตัวเองคิดว่า ความรักองค์กร เกิดจากความผูกพันที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน การได้พบเจอผู้บังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ผลตอบแทนที่ดี และสิ่งสำคัญคือ ความคิดที่ดีของบุคลากรคนนั้นๆ ด้วย เมื่อเราได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานใดๆ ก็ตาม แล้วเรารู้สึกว่าทำงานอย่างเต็มที่เต็มกำลัง มีความต้องการให้เกิดสิ่งที่ดีกับหน่วยงาน นั้นแสดงให้เห็นว่าเรามีความรักองค์กร บางครั้งการทำงานก็มีอุปสรรค ปัญหา หรือความไม่เข้าใจเกิดขึ้นได้ แต่มันจะผ่านไปได้ด้วยดี ถ้าคนในองค์กรช่วยกันแก้ไขปัญหายอย่างจริงจัง การรักองค์กร ไม่ได้เกิดจากการพร่ำพูดว่า รักองค์กร แต่เป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นว่ารักองค์กร อย่างแท้จริง

นางสาวสุมารินทร์ พงษ์สิทธิ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

สร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ปรับปรุงสถานที่ในที่ทำงาน ให้มีความน่าอยู่ยิ่งขึ้น ทั้งทัศนียภาพ กายภาพ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่สร้างความสะดวกสบาย สร้างความรู้สึกที่ดีให้กับทุกคน ก็จะเกิดความผูกพันรักใคร่ต่อองค์กร

นางสาวอัมพร สาริมน

งานบัญชี

คงต้องทำให้รักในงานก่อน ทำให้รู้ว่างานที่เราทำมีค่าต่อองค์กรมากแค่ไหน พอๆ กับหน่วยงานอื่น พอทำเสร็จอาจจะต้องมีการชมเชยเพื่อให้รู้สึกภูมิใจในงานที่เสร็จ ถ้าอยู่ในองค์กรและมีความสุขใครๆ ก็อยากอยู่ ทำงานแล้วมีความสุข ตรงกันข้ามหากการทำงานผิดพลาด ถ้าเจ้าตัวรู้ว่าผิดพลาดจะด้วยการตรวจสอบจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานก็ตาม ถ้าแค่บอกและให้ไปแก้ไขคิดว่าน่าจะพอ แต่ถ้าได้คำตำหนิติเตียนไปด้วย จะทำให้ไม่มีกำลังใจทำงาน งานก็ผิดพลาดแล้ว งานก็หนักแล้ว แต่ต้องมาโดยว่าอีกคงไม่มีกำลังใจอยากทำงาน

นางสาววรลักษณ์ วิฑูวินิต

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทุกคนต้องรู้จักหน้าที่ของตนเอง และซื่อสัตย์ต่อการตัดสินใจของตนเอง คือ เมื่อเราตัดสินใจมาทำงานตรงนี้แล้วไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอะไร เราควรจะต้องตั้งใจทำงานในความรับผิดชอบของเราให้ดีที่สุด เพราะผลของงานคือผลของความสำเร็จ และเมื่อเราสำเร็จในการทำงาน องค์กรก็จะประสบความสำเร็จได้โดยอัตโนมัติ

นางสาวนันทาวดี รัตนกุล

งานบุคลากร

- บุคลากรในหน่วยงานส่งเสริมและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน
- สร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้เหมือนอยู่กันแบบพี่กับน้อง
- สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่
- ส่งเสริมลูกน้องให้เจริญก้าวหน้า

นางสาวกุลนัดดา

สายสอน

งานสารบรรณ

การรักในงานที่ตัวเองทำ และให้เกียรติว่างานนั้นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่า สร้างความภูมิใจให้แก่ตัวเราเองและถ้าเราทำสำเร็จก็จะเป็นส่วนสำเร็จให้องค์กรเกินต่อไปได้ จะทำให้เรามีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและอยากที่จะพัฒนางานต่อไปทุกด้านให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สนุกไปกับทุกงานที่ทำ ไม่สร้างอารมณ์เหนื่อย เบื่อ ไม่อยากทำให้ตัวเองรู้สึกต่อต้าน เมื่อเราทำงานได้เสร็จเราก็จะรู้สึกภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไปเอง

นางสาวนพพร ฤทธาภัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานคนบตี

ผู้บริหารย่อมต้องการให้บุคลากรของตนมีความรักและความจริงใจ และเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงาน และพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้า การให้ความรัก ความจริงใจ แก่บุคลากรนับเป็นแรงผลักดันในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารที่ชาญฉลาดต้องทำให้บุคลากรของตน เกิดความรักภักดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ความพยายามทุ่มเท เต็มใจและเต็มที่ที่จะปฏิบัติงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยการส่งไปอบรม ดูงาน ฝึกอาชีพพิเศษ รวมถึงตลอดถึงส่งไปศึกษาต่อ เพื่อให้เขามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรักหรือความภักดีที่บุคลากร มีต่อองค์กรนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่ต้องการ เพราะบุคลากรนับเป็น พืนพิงสำคัญที่ทำให้งานต่าง ๆ ลุล่วงไปได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่ทำให้บุคลากรเกิดความรัก ภักดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องมีความรัก ความจริงใจต่อบุคลากร เป็นสำคัญ