



คู่มือ

● การจัดการความรู้สู่ “นวัตกรรมองค์กร”



ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จ.ชลบุรี

คำนำ

คู่มือการจัดการความรู้สู่ “นวัตกรรมองค์กร” จัดทำขึ้น เพื่อสรุปรวบรวมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ผ่านมา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาและเป็นแนวทางการพัฒนาสำนักงานอธิการบดีให้มีแนวทางในการจัดการความรู้สู่ “นวัตกรรมองค์กร” ในนามสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การจัดการความรู้	4
เทคนิคการพัฒนาบุคลากรให้มี Service mind	7
ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (Positive Attitude)	13
องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)	30
- การสร้างองค์กรนวัตกรรม Innovative Organization	30
- การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	36
- การขออนุมัติไปราชการ	43
- การยืมเงินสำรองไปราชการ และการส่งจดใช้เงินยืม	45
- สวัสดิการด้านการประกันอุบัติเหตุ	47
- การเขียนโครงการ	50
ภาคผนวก	64

การจัดการความรู้ หรือ KM ซึ่งที่ย่อมาจากคำว่า “Knowledge Management”

Knowledge Management หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า KM นั้นก็คือแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยาม ความรู้ขององค์กรขึ้น และทำการรวบรวม, สร้าง, และกระจายความรู้ขององค์กร ไปให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้, นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้น คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความรู้ คืออะไร

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือ สารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือ การปฏิบัติ วิชาในแต่ละสาขา (ที่มา : พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน)

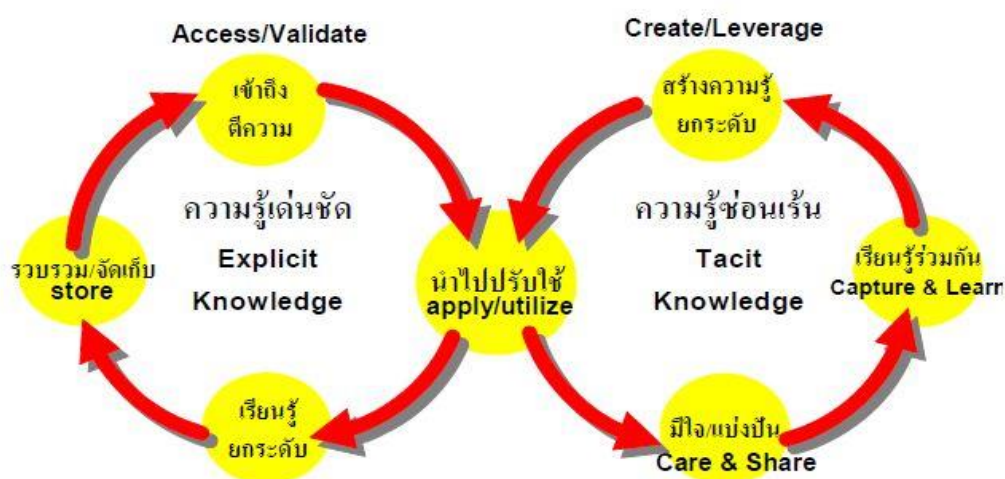
รูปแบบของความรู้ เป็นอย่างไรบ้าง ? รูปแบบของความรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

เป็น ความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ เอกสาร กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน สื่อต่างๆ เช่น VCD DVD Internet เทป เป็นต้น และบางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม

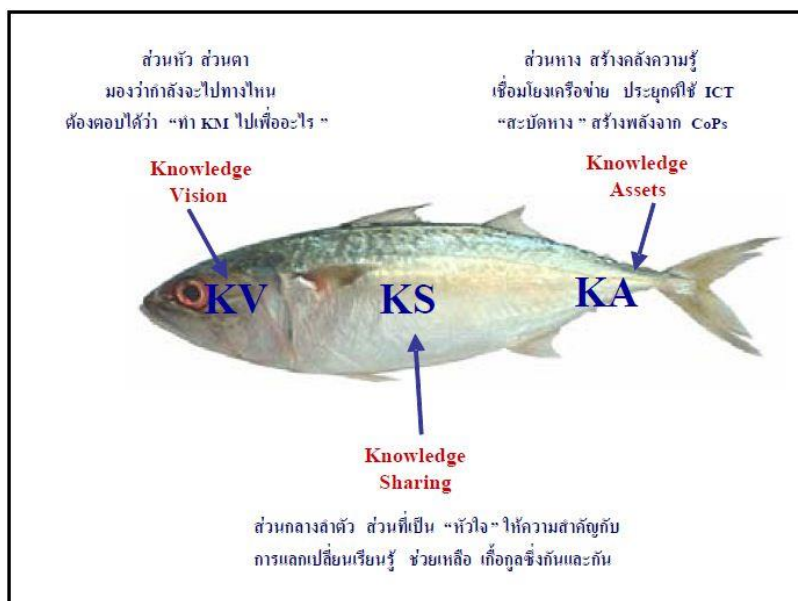
2. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

เป็น ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ ประสบการณ์ แนวความคิด บางครั้งจึงเรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม



ในชีวิตจริง ความรู้ 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit

"โมเดลปลา" เป็นโมเดลอย่างง่าย ของ สคส. ที่เปรียบเทียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี 3 ส่วน คือ



1. ส่วน "หัวปลา" (Knowledge Vision- KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า "เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร ?" โดย "หัวปลา" นี้จะต้องเป็นของ "คุณกิจ" หรือ ผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด โดยมี "คุณเอื้อ" และ "คุณอำนวย" คอยช่วยเหลือ
2. ส่วน "ตัวปลา" (Knowledge Sharing-KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง "คุณอำนวย" จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ "คุณกิจ" มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว "คุณกิจ" พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีมให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม
3. ส่วน "หางปลา" (Knowledge Assets-KA) เป็นส่วนของ "คลังความรู้" หรือ "ขุมความรู้" ที่ได้จากการเก็บสะสม "เกร็ดความรู้" ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "ตัวปลา" ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ "หางปลา" นี้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น ICT ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไปคนสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้

ขอบเขตและเป้าหมาย KM

ก่อนที่จะมีจัดการความรู้ หรือทำ KM จะต้องมีการกำหนดขอบเขต และเป้าหมาย KM ก่อน ซึ่งขอบเขต KM เป็นหัวเรื่องกว้างๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งต้องการจะนำมากำหนดเป้าหมาย KM ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถใช้แนวทาง ในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กรได้ 4 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 เป็นความรู้ที่จำเป็นและสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร

แนวทางที่ 2 เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร เช่น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ประสบการณ์ความรู้ที่สั่งสมมา

แนวทางที่ 3 เป็นปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้

แนวทางที่ 4 เป็นแนวทางผสมกันระหว่างแนวทางที่ 1 , 2 หรือ 3 หรือจะเป็นแนวทางอื่นที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม

การจัดทำการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเป็นการกำหนดองค์ความรู้ ทิศทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนกำหนดหัวข้อองค์ความรู้ที่มีความสอดคล้องกับทิศทาง การเปลี่ยนแปลงรวมทั้งรองรับระบบการประเมินของหน่วยงานภายนอก และใช้เป็นเครื่องมือและ กลไกในการกำกับติดตามและ ประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรตามเจตนารมณ์ สามารถขับเคลื่อนสู่ การปฏิบัติทำให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีเป้าหมายและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ตลอดจนเพื่อ เป็นกลไกด้านความ พร้อมรับผิดชอบในการจัดการจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก รวมทั้งสามารถวัดผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การพัฒนาการบุคคลได้อย่าง ต่อเนื่อง ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้กำหนดกรอบองค์ความรู้เพื่อ ดำเนินการจัดการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561 คือ **การจัดการความรู้สู่ “นวัตกรรมองค์กร”**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้ คือเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ (1) การบรรลุเป้าหมายของงาน (2) การบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาคน (3) การบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนา องค์กรไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (4) การบรรลุเป้าหมายของการเป็นชุมชน หมู่คณะ ที่มีความเอื้ออาทร ระหว่างกันในที่ทำงาน

ดังนั้น การจัดการความรู้ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ นำเอาองค์ความรู้ ตั้งแต่ปี 2559 – ปัจจุบัน มาออกแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยได้ยกองค์ความรู้มาผนวกกัน ดังนี้

- 1) เทคนิคการพัฒนาบุคลากรให้มี Service mind
- 2) ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน (Positive Attitude)
- 3) องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)

โดยได้กำหนดองค์ความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge)

เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงถูกเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge)

เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งถูกเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

โดยได้กำหนดองค์ความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge)

เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงถูกเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge)

เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งถูกเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

1. เทคนิคการพัฒนาบุคลากรให้มี Service mind

หลักในการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ตีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของงาน ฝักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

จิตบริการ

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
4. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย # คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็น ก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมตามกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
- มีอารมณ์มั่นคง

บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักหักทนายผู้อื่นก่อน

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกรักภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

การสร้างหัวใจนักบริการ

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ

1. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
2. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
3. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
4. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
5. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
6. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
7. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้าง

ภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. การมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ
2. บริการด้วยความรวดเร็ว
3. เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. บริการด้วยความเต็มที่ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคน
5. กิริยามารยาทที่อ่อนน้อม การไหว้ให้ถูกต้อง และมารยาทในการต้อนรับที่ดี
6. ให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องและชัดเจน
7. มีความพร้อมในการจัดเตรียมสถานที่ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ
8. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเรียงลำดับความสำคัญของการให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติ หมายถึง คุณงามความดี ลักษณะพิเศษประจำตัวบุคคลถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการเริ่มต้นการให้บริการที่ควรทราบคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำไปเป็นหลักในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งคุณสมบัติต่างๆ ประกอบด้วย

1. มีทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind) ทัศนคติที่ดีจะมีผลทำให้ผู้ให้บริการมีใจรักในอาชีพอย่างแท้จริง เพราะการทำงานด้วยใจรักและทัศนคติที่ดีต่องานจะทำให้ผลการทำงาน ออกมาดีเช่นกัน สามารถทำให้ผู้บริหารเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวบุคคลนั้นได้ แต่ถ้าหากไม่มีใจในการทำงาน จะทำให้เบื่อง่ายและไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

2. มีสุขภาพดี (Good Health) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีสุขภาพดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจ ที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะการปฏิบัติงานต้องใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ในขณะที่การปฏิบัติงาน บริการ มักไม่สามารถนั่งหรือพักได้ตามอัธยาศัย เพราะต้องต้อนรับและดูแลผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมทั้งต้องสำรวม และระมัดระวังกิริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพและอยู่เสมอ

3. ปรากฏกายดี บุคลิกภาพดี (Good Appearance) หมายถึง การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย ประณีต รวมถึงความสะอาดของร่างกายมองดูแล้วสดชื่น แสดงกิริยาท่าทางดี มีบุคลิกดี สง่า ภาควุฒิบุคลิกภาพที่ดีของบุคลากรจะทำให้สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะบุคลากรคือ ตัวแทนขององค์กร

4. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) บุคลากรบริการควรตระหนักถึงหน้าที่และความ รับผิดชอบ ที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงการที่บุคลากรรับผิดชอบต่อองค์กร ทุุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องให้ได้มากที่สุด รับผิดชอบต่อเพื่อน ร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการด้วย

5. มีวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline) การมีวินัยเป็นหัวใจของการทำงาน ผู้ที่มีวินัยจะ สามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า สามารถเติมความรู้ด้านใหม่ๆเข้าไปได้ ทั้งนี้ การมีวินัยไม่ได้หมายถึงการอยู่หนึ่ง ไม่ พัฒนาดน หรือไม่พยายามสร้างสรรค์งาน การมีวินัยและตรงต่อเวลาจะเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากองค์กร

6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความมั่นใจใน ตนเอง เพราะทำให้ผู้รับบริการเกิดความวางใจที่มาใช้บริการ และเป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าผู้ให้บริการมี ความรู้ และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นผลดีต่อตัวผู้ให้บริการเอง ทั้งในแง่ ของการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ความมั่นใจใน ตนเองไม่ ควรแสดงออกจนมากเกินไปจนกลายเป็นดื้อรั้น ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตนเองและงานแทนผลดี

7. มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human Relation) การทำงานบริการมีลักษณะการปฏิบัติงานแบบ หมู่คณะ หรือทีม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละฝ่าย การทำงานจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่าง บุคลากรภายในองค์กร มีความเห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่น เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่ง การสร้าง มนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทุกระดับ เป็นต้นว่า ความสัมพันธ์ ระหว่าง หัวหน้าและลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานรวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เพื่อให้ การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี

8. มีศิลปะการพูดที่ดี (Good expression) หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึที่ดีด้านดี เกิด ความพึงพอใจ แต่ก็มิใช่การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดังเกินไป หรือ ค่อยเกินไป สุภาพเหมาะสมกับระดับ เพศ อาชีพและตำแหน่งของบุคคลที่สนทนาหรือผู้รับบริการที่ให้บริการ

2. ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน (Positive Attitude)

ทัศนคติที่ดีในการทำงาน การสร้างองค์กรสมัยใหม่ที่มีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ร่วมกันในการทำงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนทำงานโดยมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของเพื่อให้งานของส่วนงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร แม้กระทั่งแวดวงการศึกษา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมให้เป็นหนึ่งเดียวกัน (Teamwork) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติเชิงบวก ยินดีและ มีความพร้อมที่จะแสดงบทบาททั้งการเป็นผู้ให้และผู้รับ รวมทั้งต้องใช้ทักษะและกระบวนการในการสื่อสาร (Communication Skills) เพื่อถ่ายทอดข้อมูล แนวคิด เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เกิดการประสานงานงานที่ดี (Coordination) ตลอดจนสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

การจัดการความรู้ “ทัศนคติที่ดีในการทำงาน” จะทำให้ทุกคนทุกงานมีเป้าหมาย ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยการมีทัศนคติเชิงบวก ยินดีที่จะให้การช่วยเหลือและรับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารและประสานงานกับทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานเดียวกันหรือข้ามสายงาน (Cross Functional Team)

ดังนั้นแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2560 จึงได้กำหนดเรื่องที่จะนำมาสร้างองค์ความรู้ในการถ่ายทอดความรู้คือ ทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยได้กำหนดองค์ประกอบของความรู้ที่จะสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานไว้ดังนี้

- 1.จุดประสงค์ในการทำงาน
- 2.หลักการทำงาน
- 3.สิ่งสำคัญในการทำงาน
- 4.ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- 5.ทัศนคติที่มีผลต่อการทำงาน
- 6.การสร้างทัศนคติที่ดี

ทัศนคติเป็นเรื่องหนึ่งที่ได้ได้รับความสนใจมากทั้งในแวดวงการศึกษาหรือในวงการ ธุรกิจทั่วไป โดยเฉพาะการศึกษาคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งต้องอาศัยการวัดผลทางการศึกษาที่มี ลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านการรู้คิด (Cognitive Domain) ด้านความรู้สึกรู้ใจ (Affective Domain) และด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) (ธีรวุฒิเอกะกุล, 2542) โดยเฉพาะด้าน ความรู้สึกรู้ใจนั้นถือเป็นด้านที่วัดได้ยากที่สุด เพราะเนื่องจากเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของมนุษย์จึงเป็นเรื่องยากที่ เราจะทำการวัด พฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของมนุษย์ได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน ส่วนหนึ่งที่เรานำมาใช้ในการวัดเรื่องเหล่านี้ นั่นก็คือ ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติเป็นอักษณาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งล่อม หรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด (Ideas) (ราตรีพัฒนรังสรรค์, 2544: 49) การศึกษาเรื่องทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยทำให้เราสามารถเข้าใจในพฤติกรรม

ความคิด ความรู้สึกของมนุษย์ได้เป็นอย่างมาก สำหรับคำว่า “ทัศนคติ” นั้น ไดม์นักวิชาการและ นักจิตวิทยาให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้มากมายแตกต่างกันตามทัศนะของแต่ละบุคคล ซึ่ง มีดังต่อไปนี้

สรอยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: 64) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติคือ ผล ผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรูสึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 3) และลัดดา กิติวิภาต (2532: 1) ได้สรุปคำจำกัดความในเรื่องทัศนคติอย่างสอดคล้องกันว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นสวนประกอบ เป็นสวน ที่พร้อมที่จะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

จากความหมายและคำจำกัดความที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถนำมาสรุปเพื่อในการศึกษา ครั้งนี้ได้ว่า ทัศนคติคือ การผสมผสานของความรู้และความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดสภาวะความพร้อมหรือแนวโน้มที่ จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น

1. จุดประสงค์ในการทำงาน

การทำงาน คือกระบวนการพิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม อุดมการณ์ของตนเอง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และความสำเร็จในชีวิตการงานและครอบครัว การทำงานให้ดี ประสบความสำเร็จจึงเป็นเป้าหมายหลักที่จะนำมาซึ่งความสุขในชีวิต (อารี พันธุ์มณี. 2541 : 6) การเรียนรู้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการย่นระยะทางของชีวิต ประหยัดเวลา และถึงเส้นชัยได้เร็วกว่า หลายองค์การเรามักพบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน จะเห็นว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการมีนิสัยที่ไม่ค่อยเหมาะสมหรือนิสัยที่ไม่ดีในการทำงาน เช่น ชอบทำงานผลัดวันประกันพรุ่งเกียจคร้าน ขาดความอดทนที่จะรอคอย วิตกกังวลถึงความล้มเหลว ไม่พอใจในการถูกตำหนิจากนายมีความขัดแย้งในหน่วยงาน ตลอดจนปิดแข็งปิดขากันในการทำงาน ฯลฯ ดังนั้นผู้ที่ปรารถนาความสำเร็จในการทำงานและอยากมีความสุขในการทำงาน จึงควรพัฒนานิสัยที่ดี และมีเทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติการ (Action Oriented) ได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมายระยะสั้น การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ” เปรียบเสมือนเรือที่มีหางเสือ “ ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. รู้จักบริหารเวลา จากคำกล่าวที่ว่า . *ทุกคนอาจมีทรัพยากรอื่นไม่เท่าเทียมกัน แต่ทุกคนมีทรัพยากร .เวลาวันละ 24 ชั่วโมงหรือ สัปดาห์ละ 168 ชั่วโมง เท่ากัน จะเกิดประโยชน์คุ้มค่าแค่ไหนขึ้นอยู่กับ การรู้จักบริหารเวลาของแต่ละคน ..เวลาจึงเป็นเงินเป็นทอง ...* หรือ ลอร์ด เซสเตอร์ฟิลด์ ได้มีจดหมายถึงลูกชายว่า “พ่ออยากให้ลูกคำนึงถึงคุณค่าของเวลาที่แท้จริง ทุกคนชอบพูดว่าเวลาเป็นของมีค่า แต่น้อยคนที่จะใช้

เวลานั้นให้คุ้มค่าจริงๆ คนโง่เท่านั้นที่ชอบปล่อยให้เวลาผ่านไปอย่างว่างเปล่า ด้วยการพูดพาล่าม ฆ่าเวลาโดยไร้ประโยชน์ นาฬิกาแดดตามสถานที่ต่างๆ เป็นเครื่องเตือนสติพวกเราให้รู้ว่าควรจะใช้เวลาให้เกิดประโยชน์อย่างไร และจะหาอะไรมาทดแทนไม่ได้เมื่อเราสูญเสียเวลานั้นไป “ (บุญมาก พรหมพ้วย. 2541 : 15) จากคำกล่าวข้างต้นแสดงถึงความสำคัญของเวลา และการรู้จักบริหารเวลาการบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุข และความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน ยิ่งในภาคธุรกิจ เวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก นักธุรกิจจะพยายามใช้เวลาในการเดินทางให้เกิดประโยชน์ มากที่สุด เช่น นั่งวางแผนกิจกรรมประจำวัน และอนาคต ฟังเพลง ฟังธรรมะพูดอัดเทป พิมพ์งาน อ่านหนังสือ ฯลฯ นอกจากนั้นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตหลายคนของโลกถือว่าเวลาสำคัญต่อความสำเร็จของตนมาก เช่น โป๊ป ลี โอ ที่ 13 มหาเศรษฐีไอนาซีส ยอร์ช โซรอส(นักค้าเงินของโลก) บิล เกตส์ (นักปฏิวัติวงการไอทีของโลก) พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร ฯลฯ พวกเขาเหล่านี้ใช้เวลาไม่น้อย ส่วนเวลาที่เหลือคือเวลาของการคิด และการทำงาน เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถกระทำดังต่อไปนี้

2.1 ฝึกวางนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ว่าในแต่ละวันจะทำอะไรบ้างซึ่งจะทำให้เราสามารถควบคุมเวลาส่วนใหญ่ได้ และเป็นการสร้างวินัยแก่ตนเอง เช่นวัน เวลา ความสำคัญมาก ปานกลาง น้อย

2.2 ควร มีสมุดโน้ต (Note Book) บันทึกการนัดสำคัญๆ หรือกิจกรรมที่จะต้องทำในวันหนึ่งๆ เพื่อเตือนความจำ ป้องกันการลืม หรือความสับสนในการทำงาน อันจะทำให้เสียเวลาโดยใช้เหตุอย่าคิดว่าเราเป็นคนจำแม่น ไม่จำเป็นต้องมีสมุดช่วยจำ แต่ถ้าเรามีงานมาก และมีเหตุการณ์อื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องอีก ย่อมทำให้ลืมงานบางประเด็นที่ต้องทำ สมุดโน้ตจะช่วยให้เราได้มาก

2.3 จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน / หลัง (Set Priority) โดยการวิเคราะห์ว่า งานใดสำคัญ และเร่งด่วนควรดำเนินการก่อน งานใดเป็นงานไม่สำคัญไม่เร่งด่วน เป็นงานเล็กน้อยควรให้ความสำคัญอันดับหลัง *ยกตัวอย่างลำดับความสำคัญของงานที่ควรตัดสินใจ*

2.3.1 งานสำคัญและเร่งด่วน เช่น เตรียมข้อมูลงบประมาณเข้าประชุมพรุ่งนี้ 9.30 น.

2.3.2 งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ เช่น มีหน่วยงานภายนอกมาขอพบเพื่อเชิญคุณเป็นประธานการทอดผ้าป่าสามัคคี และผู้มาเชิญกำลังรอคำตอบ

2.3.3 งานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เช่น การปรับปรุงสวนหย่อมของหน่วยงานการตรวจสุขภาพประจำปีของตนเอง การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ฯลฯ

2.3.4 งานที่ไม่สำคัญ และไม่เร่งด่วน หรืองานเล็กๆ น้อยๆ เช่น การทำความสะอาดโต๊ะทำงาน การนัดเฮฮาปาร์ตี้กับเพื่อน การจะไปชมละครการกุศล ฯลฯ

2.4 ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน / ส่งงานและ ติดตามงาน เช่น การใช้โทรศัพท์ ติดต่อประสานงานการประชุมทางโทรศัพท์ หรือการใช้ Teleconferencing System แฟกซ์ คอมพิวเตอร์การสื่อสารการโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผู้บริหารจะได้ประหยัดเวลาในการบริหารงาน เพราะในโลกของความเป็นจริงผู้บริหารจะนั่งประจำที่โต๊ะทำงานน้อย แต่

กิจกรรมประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม เยี่ยมเยียนหน่วยงานเปิด- ปิดงาน ติดต่อประสานงานภายนอกมากกว่า

2.5 กำหนดเส้นตาย (Dead Line) ของงาน เป็นการบังคับให้ตนเองต้องทำงานตามเวลาที่กำหนด เช่น วันสุดท้ายของการส่งรายงาน วันสุดท้ายของการเสนองบประมาณ ฯลฯ 2.6 จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวก เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน เช่น ใช้ เทคนิค 5 ส. . เป็นต้น เพราะถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี หยิบง่าย ใช้คล่อง มองก็งามตาย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เสียเวลาในการทำงาน

2.7 หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง การเลื่อนเวลาที่จะทำบ่อยๆจะทำให้เกิดความเคยชินยิ่งทำให้งานค้างคั่ง เสมือน “ดินพอกหางหมู”

2.8 สร้างเวลาที่มีอยู่ทุกที่ ที่มีโอกาสให้คุ้มค่า เช่น ในขณะที่หุงข้าว ก็เอาผ้าใส่เครื่องซักผ้าเตรียมอาหาร ฟังข่าวจากวิทยุ / โทรทัศน์ไปด้วย หรือขณะรอรถไฟ ก็อ่านหนังสือไปด้วย

2.9 ไม่ใช่เวลาฟุ่มเฟือยไปกับกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์ เช่น ไม่ไปสถานที่เที่ยวโครจยามค่าคืนไม่รับประทานอาหารแบบไม่กำหนดเวลา ไม่เดินทอดน่อง หรือ สนทนาเรื่องไร้สาระ ฯลฯ

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ในโลกปัจจุบันนี้ยังมีคนอีกจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ดูถูกความสามารถของตนเอง คิดว่าตนเองมีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าตนหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต **ผู้เขียนขอแนะนำวิธีสร้างความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองดังนี้**

3.1 ฝึกมองหาข้อดี หรือข้อเด่นและความสำเร็จของตนเอง เช่น อย่างน้อยเราเป็นคนที่มีความจำดี พูดเก่ง เขียนหนังสือสวย เพื่อนฝูงรัก ครอบครัวอบอุ่น ใช้คอมพิวเตอร์เก่ง ฯลฯ จะช่วยให้เราภูมิใจตนเอง ความภูมิใจตนเองจะทำให้เราเห็นคุณค่าของตนเอง และจะมีความมั่นใจในการทำงาน งานที่ออกมา ก็จะมีประสิทธิภาพ

3.2 เสริมสร้างองค์ความรู้แก่ตนเองให้รอบด้าน หรือที่เรียกว่ามี “ ภูมิปัญญา ” เช่นเป็นคนอ่านมาก ฟังมาก บันทึกคำขวัญหรือคติพจน์ สติดี ตัวเลข สำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เช่นนายสมัคร สุนทรเวช เป็นผู้มีข้อมูลตัวเลขมาก เวลาพูดในที่สาธารณะจึงสร้างความความยอมรับจากผู้ฟังได้ดี เมื่อผู้อื่นเกิดการยอมรับ ย่อมทำให้มีความมั่นใจตนเองสูงขึ้น

3.3 หลีกเลี่ยงการตำหนิตนเองในทางลบ เพราะจะทำให้เราขาดความมั่นใจในตนเอง เช่นหลีกเลี่ยงการตำหนิว่า “...ฉันขี้เหร่กว่าเพื่อน...” “ฉันอ้วนเกินไป.ฉันผอมเกินไป.” “...งานนี้ฉันทำไม่สำเร็จแน่ๆ. .” “ฉันคงไม่มีความสามารถเป็นตัวแทนคณาจารย์ของสภาประจำสถาบัน...”

3.4 พยายามสร้างมโนภาพในทางบวกให้กับตนเอง เช่นคิดว่า “...สักวันหนึ่งเราจะต้องร่ำรวย... ..เราจะต้องพบเนื้อคู่ในไม่ช้าแน่แน่นอน.. ... ” เราจะต้องถูกล็อตเตอรี่ งวดนี้ แน่แน่นอน.. “. .เราจะต้องมีสุขภาพดีแน่นอนถ้าเราออกกำลังกายสม่ำเสมอ...”

3.5 ให้ปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองเสียใหม่ เช่น เปลี่ยนทรงผม เปลี่ยนสไตล์เสื้อผ้า ลดน้ำหนัก (ถ้าเป็นคนอ้วน) การดูแลรักษาผิวพรรณ ปรับปรุงการพูด กิริยาท่าทางเสียใหม่จะทำให้เราเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

3.6 จง กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าประเมินตนเองว่าตนบกพร่องในเรื่องใดเพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องไม่ก้าวร้าวผู้อื่นด้วย

3.7 จงหาชัยชนะสัก 2 - 3 อย่างให้ตนเอง เพื่อจะได้พบการทำหน้าที่ใหญ่กว่า เช่น มีโอกาสลงแข่งขัน กีฬาที่ชอบและชนะ ได้รับรางวัลประกวดคำขวัญ ประกวดเรียงความ เขียนบทความ หรือได้รับการยกย่องเป็น ครูดีเด่น เป็นต้น

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม (Team Work) หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานได้ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักใคร่ในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันในทีมงานอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกันโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน การมีทีมงานที่ดี เปรียบเสมือน ” **วงดนตรีที่มีการประสานเสียงกันเป็นอย่างดี เพลงย่อมมีความไพเราะ “**

อุปสรรคบางประการที่อาจทำให้การสร้างทีมงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้นำหรือผู้บริหารกำหนดเป้าหมายของงานไม่ชัดเจน ผู้นำเห็นแก่ตัวและชอบนำความคิดเห็นความชอบของลูกน้องมาเป็นของตน สมาชิกของทีมงานไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี ขาดภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง เป็นต้น

5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คุณธรรมที่สำคัญที่เราสามารถยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือ หลักธรรมะที่เรียกว่า ” **อิทธิบาท 4 “** ในการทำงาน คือ **ฉันทะ** หมายถึง ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง **วิริยะ** หมายถึงความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ **จิตตะ** หมายถึงการมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิ ไม่วอกแวกทำงานผิดพลาดน้อย **วิมังสา** หมายถึง การทบทวน ตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ ถ้าเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลัก” ธรรมาภิบาล “(Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด ที่เรียกว่า . **Action Man** . อย่าเป็นคนประเภท ” ชอบพูดมากกว่าทำ ” (**Talk Man**) เพราะมีสุภาษิตกล่าวไว้ว่า ” คนที่พูดเก่งที่สุด มักเป็นคนที่กระทำน้อยที่สุด ” (The greatest talkers are always the least doers.) เนื่องจากพูดง่ายกว่าการกระทำ ดังนั้นถ้าองค์กรมีแต่พวกชอบพูด และบางครั้งก็ชอบพูดไม่สร้างสรรค์ ก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

7. รู้จักกระตุ้นเตือนตัวเอง (to remind) หรือสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ภายใน ให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยมีต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงาน และองค์กรที่ทำงานอยู่ให้คิดอยู่เสมอว่า. **องค์กรเปรียบเสมือนบ้านของเรา “**

8. ปรับทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น .การทำงานเป็นเล่น . การประจบสอพลอ . การมีเส้นสายหรือระบบพรรคพวก . . การเกรงใจโดยไร้เหตุผล . ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขี้เกียจ .. ขี้โกง. ขี้ฉ้อ. ขี้ฉ้อฉล. ขี้ประจบ...

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน “มนุษยสัมพันธ์คือการใช้ศิลปะในการสร้างมิตรไมตรีต่อกัน” เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยิ้มแย้มหรือ “ให้ ” มากกว่า “รับ ” (Give more take less) รู้จัก “ ให้อภัย ” และ “ รู้จักลืม ” (forgive and forget) ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้กรณีถ้าเป็นผู้บริหาร จะต้องมึเทคนิคในการบริหารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวเอาไว้มากมาย ในที่นี้ใครขอเสนอแนวทางที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จในโลกของการบริหารอย่างแท้จริง จากการรู้จักจัดการกับ 3 สิ่งคือ

1. การจัดการกับตนเอง (Managing Yourself) โดยเริ่มต้นที่การรู้จักวิเคราะห์ตนเอง เปิดใจยอมรับจุดอ่อน จุดแข็ง ของตน เพื่อหาทางแก้ไขนิสัยที่ไม่ดี โดยค่อยๆลด ละ หรือเลิกนิสัยเดิมทีละน้อยๆ จนเลิกได้ในที่สุด เช่น รู้จักศักยภาพทางความรู้ ความสามารถ ทักษะของตน รู้ฐานะทางการเงินของตนว่า มีหนี้สินหรือไม่ เพียงใด หลังจากวิเคราะห์ตนเองแล้ว ต้องยอมรับจุดอ่อนของตน และสร้างเสริมนิสัยใหม่ เพื่อจะได้เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่

1.1 การทำงานเชิงรุก (Proactive) คือการทำงานที่มุ่งไปข้างหน้า โดยใช้วิจารณ์ญาณของตน ทำงานเชิงป้องกันไว้ก่อน ที่จะเกิดปัญหา

1.2 เริ่มต้นการทำงานทุกอย่างด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์เสมอเพราะจะทำให้เห็นทิศทางในการทำงานและวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

1.3 จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน เพื่อไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย

1.4 คิดแบบ ชนะ – ชนะ (Think Win – Win) คือการสร้างทัศนคติให้ทุกฝ่ายในองค์กรเป็นผู้ชนะด้วยกัน ไม่ใช่ “ ชนะ – แพ้ ” จะยิ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร

1.5 รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยเฉพาะต้องเข้าใจพฤติกรรม และความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเสียก่อน เพราะผู้บริหารต้องอาศัยบุคคลเหล่านั้นทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

1.6 การประสานความคิดและความแตกต่างระหว่างกันในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อสร้างพลังในองค์กรให้ร่วมกันพัฒนาและฝ่าฟันอุปสรรค

1.7 ความสามารถควบคุมตนเอง (Self – Regulation) โดยเฉพาะการคุมอารมณ์ (Emotional Intelligence) ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ และคำนึงถึงผลกระทบของภาวะอารมณ์ตนที่อาจจะเกิดกับผู้อื่นอยู่เสมอ

2. การจัดการกับคนในองค์กร (Management People) ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงคนในองค์กร โดยเริ่มต้นจากการเข้าใจธรรมชาติของคน นิสัยใจคอพื้นฐาน และความต้องการเสียก่อน เมื่อเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรแล้ว ผู้บริหารต้องรู้จักใช้แรงจูงใจ (Motivation) เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกใน

การทำงาน นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participation) การกระจายงาน(Decentralization) การมอบหมายงาน (Empowerment) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ตลอดจนการกำกับติดตามควบคุมงาน (Monitoring) อยู่ต่างๆ

3. การจัดการกับงาน (Managing Work) ผู้บริหารต้องรู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์การบริหารองค์การ โดยเน้นคุณภาพเป็นหลัก หรือการนำเอาหลักการบริหารคุณภาพ(QualityManagement)มาใช้ ปรับปรุงระบบการทำงานแบบใหม่ จัดคนให้เหมาะกับงาน วางแผนการจัดสรรและควบคุมงบประมาณ การจัดระบบอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องปรับองค์การไปสู่ ” องค์การแห่งการเรียนรู้ “(Learning Organization) ซึ่ง Peter Senge (โสมสกา ว สนิทวงศ์ฯ. 2543 : 47) ได้สรุปว่า ” องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่บุคคลภายในองค์กรได้ทำการเพิ่มพูนความรู้ สมรรถภาพศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตและอนาคตที่ดีแก่องค์กร โดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมสนับสนุนการคิดใหม่ๆที่ได้จากการเรียนรู้และนำมาใช้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร”

สรุป

เทคนิคในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน เพราะ ” งานคือชีวิต ชีวิตคืองาน หากงานดี ชีวิตก็จะดีตาม หากขาดงาน ก็คือขาดชีวิต ” ทุกครั้งเมื่อคุณรู้สึกท้อแท้ และสิ้นหวัง...ให้คุณลงมือทำงาน หากคุณรู้สึกท้อแท้ เสียใจ... เหนงา...ให้คุณลงมือทำงาน หากคุณรู้สึกสูญเสียและพ่ายแพ้...ให้คุณลงมือทำงาน...งานจึงเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่ความสุข กำลังใจ ความหวังและพลังในการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้า นั่นก็คือความยั่งยืนในการพัฒนาองค์กรนั่นเอง.. ถึงเวลาแล้วที่พวกเราชาวราชภัฏทุกคนจะต้องหันมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเฉกเช่นหน่วยงานภาคเอกชนเสียที..

2. หลักการทำงาน

ตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย, 2547:10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจ หรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้น ชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมีผลงานสูง นอกจากนั้น งานนั้น ทำท่ายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสม กับคนหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสเรียนรู้สิ่ง ใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำ ให้คนเกิดความพึงพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะ ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจาก นายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความ ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อน ร่วมงานเป็นสิ่งทีบุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับ จากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จน หัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจใน การทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของ บุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อม ช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบาย และการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่นมีการวางแผน นโยบายแน่นอน หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณา ความดี ความชอบ เป็นต้น

3. สิ่งสำคัญในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนล้วนต้องกระทำและเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่ามากขึ้น ไม่ได้ดำเนินชีวิตอย่างเรื่อยเปื่อยไร้จุดหมาย การทำงานของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปตามสายอาชีพที่เรียนมา ตามความถนัดที่ได้กระทำเป็นประจำ จากประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมาจากการปฏิบัติจนชำนาญด้วยตนเองหรือจากการถ่ายทอดความรู้จากบรรพบุรุษรุ่นบิดา ตาหวาด อันจะบ่มเพาะเสริมสร้างลักษณะวิชาชีพความเชี่ยวชาญพิเศษให้เกิดแก่รุ่นลูกหลาน และหากมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอันทันสมัยในปัจจุบัน การทำงานย่อมเกิดผลสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น

ทุกคนที่ทำงานย่อมมีความต้องการประสบผลสำเร็จตรงตามสิ่งที่ตนเองคาดหวัง แต่ความสำเร็จในการทำงานไม่ใช่สิ่งที่ได้มาเพียงชั่วข้ามคืน หากต้องใช้ระยะเวลาการเดินทางในสายการงานยาวพอสมควร ต้องอาศัยความพยายามเป็นที่ตั้ง ไม่กลัวอุปสรรค ต้องมีความกล้าพร้อมลุยซึ่งถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานอย่างแท้จริง

โดยการ ประสบความสำเร็จในการทำงาน นั้นสิ่งแรกที่ต้องมี คือ

การวางแผนเป้าหมายหรือสิ่งที่คาดหวังที่ต้องการไขว่คว้าเพื่อให้ได้มาเป็นของตนเอง เพื่อจะได้ทราบแนวทางคร่าว ๆ ในการดำเนินชีวิตว่าจะต้องกระทำอะไรอย่างไรบ้าง จะได้ไม่หลงกลางทาง เพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้ตามที่ตั้งใจ

หากเปรียบผู้ปฏิบัติงานเหมือนนักวิ่ง เป้าหมายที่วางไว้ก็เหมือนกับเส้นชัยที่ปักธงรอผู้ชนะวิ่งเข้าไปชูธงแห่งความสำเร็จ ซึ่งการมุ่งไปสู่จุดหมายที่ได้ตั้งไว้ มีหลากหลายเส้นทาง และมีอุปสรรคแตกต่างกันไป

อย่างไรก็ตามการวิ่งก็จำเป็นต้องมีการเตรียมตัวศึกษาแผนที่เพื่อให้สามารถทราบถึงหนทางมุ่งไป ทั้งยังช่วยย่นระยะทางให้ประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญที่สุดที่ต้องทราบเพื่อเป็นกุญแจในการค้นหาทิศทางการก้าวเดินเพื่อให้เกิดการประสบความสำเร็จในการทำงาน มีดังนี้

- **เป้าหมายการฝึกตนเองให้ขยัน อดทน เข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค**

การประสบความสำเร็จในการทำงาน หากขาดความมานะบากบั่นในการทำงาน ไม่มีการเตรียมตัวพร้อมรับอุปสรรคและการย่อท้อกลางทางแล้ว ทั้งไม่มีความแข็งแกร่งเพียงพอในการทำหน้าที่ด้านการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ ก็จะทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ และผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและต้องเตือนตนเองเสมอว่างานทุกอย่างล้วนมีอุปสรรคไม่มากก็น้อย เพราะตราบใดที่ต้องทำงานร่วมกันคนหมู่มาก ความไม่เข้าใจ ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ แต่หากเป็นผู้ที่อดทน เข้มแข็งต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ และขยันพร้อมรับกับสิ่งต่าง ๆ แล้ว ความสำเร็จในการทำงานย่อมไม่ไกลเกินเอื้อมแน่นอน

- **เป้าหมายปรับเปลี่ยนตนเองให้พร้อมรับฟังความเห็นผู้อื่น**

ความสำเร็จในการทำงานบางประเภทงานสามารถทำได้เพียงคนเดียวก็ประสบผลสำเร็จอย่างงานเฉพาะทางอย่างงานวาดภาพ งานเขียนหนังสือ งานสร้างเว็บไซต์ เพียงอาศัยความชำนาญและสมาธิในการปฏิบัติงานแต่งงานบางอย่างต้องอาศัยความร่วมมือกับบุคคลอื่นเพื่อให้งานนั้นสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งเมื่อมีการทำงานกับบุคคลอื่น ก็จะมีความคิดเห็นที่ต้องแลกเปลี่ยนกันเพื่อให้งานสามารถเกิดต่อไปได้ และเป็นที่ต้องการของผู้ว่าจ้าง ดังนั้น เมื่อมีการเสนอความเห็นที่แตกต่างก็ย่อมเกิดความคิดที่ไม่เห็นด้วยเกิดขึ้นกับบุคคลที่ยึดความคิดของตนเองเป็นที่ตั้ง แต่หากมองโดยภาพรวมความเห็นที่แตกต่างกลับเป็นสิ่งที่จุดประกายความคิด นวัตกรรม การสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ที่สามารถสร้างความสำเร็จในผลงานให้เกิดขึ้น ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

- **เป้าหมายเปลี่ยนแปลงตนเองให้กล้าเริ่มใหม่ และพร้อมลองสิ่งใหม่ ๆ**

การประสบความสำเร็จในการทำงานไม่ใช่สิ่งที่ยากสำหรับคนที่มีการวางแผน มีการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน มีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่จุดแรกเริ่มก่อนลงมือปฏิบัติ และพร้อมจะยอมรับและก้าวต่อไปแม้จะประสบความล้มเหลวหรือมีอุปสรรคระหว่างทาง เพราะเขาจะนำสิ่งที่ผิดพลาดมาเป็นบทเรียนเพื่อให้การก้าวเดินอีกครั้งไม่เกิดเหตุการณ์ซ้ำเดิม อย่างไรก็ตามหากงานที่ทำอยู่ไม่เกิดผลสำเร็จ การเริ่มต้นอย่างไรก็ตามเริ่มต้นลองสิ่งใหม่ ๆ ก็ไม่ใช่สิ่งที่แย่และยากเกินไป แต่กลับเป็นสิ่งที่ช่วยให้ชีวิตมีสีสัน ไม่น่าเบื่อ เป็นการเติมพลังชีวิตให้ตนเองทางหนึ่ง และยังเป็นการค้นหาความสนใจ ความถนัดของตนเองในทางสายอื่น เป็นการฝึกตนเองให้มีความกล้าในการเผชิญสิ่งใหม่ที่ตนเองมีศักยภาพเพียงพอสามารถทำได้ ซึ่งอาจเป็นหนทางให้เกิดการประสบความสำเร็จในการทำงานก็เป็นไป อย่างไรก็ตามการเริ่มต้นงานใหม่ ๆ จะต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านความพร้อมทางทุนทรัพย์ ความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญ และมีที่ปรึกษา เพื่อจะได้เป็นสิ่งที่รับประกันการไม่เกิดข้อผิดพลาดตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ

- **เป้าหมายกระตุ้นตนเองให้มีความพร้อมอยู่เสมอ และ ต้องคิดว่าตนเองยังมีใช้ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานเต็มร้อยแล้ว**

หากตั้งธงว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานทั้งหมดแล้วก็เสมือนว่าเป็นจุดสิ้นสุดหรือเป็นทางตันของความพยายามในการก้าวเดินต่อไปสู่ความสำเร็จอีกขั้นที่สูงขึ้นในการทำงาน เพราะคนเราทุกคนย่อมมีศักยภาพความสามารถดำเนินชีวิตด้านการงานได้ไม่มีที่สิ้นสุด หากพร้อมเปิดใจและพร้อมก้าวเดินต่อไป เพราะความสำเร็จในแต่ละขั้นไม่ได้ห่างไกลกันมากสำหรับผู้ที่มีความพร้อมอยู่เสมอ ในการเปิดรับความรู้ การเรียนรู้จากบุคคลอื่น และพร้อมรับสถานการณ์เกิดขึ้นอย่างมีสติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะ ช่วยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนประสบความสำเร็จในการทำงานในขั้นที่สูงขึ้นไปได้อันเกิดจากความคิดตนเองเป็นหลัก

อย่างไรก็ตามเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติได้วางไว้จะบรรลุผลและเกิดการประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น **สิ่งสำคัญขึ้นอยู่กับ ผู้ปฏิบัติเป็นหลัก** ต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เกิดการสัมฤทธิ์ผลในการทำงานได้รวดเร็ว โดยต้องไม่ลืมวางแผนการทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อจะได้เป็นแนวทางให้ก้าวเดินได้อย่างมั่นคงและบังเกิดความสำเร็จในการทำงานดังที่ตั้งใจ

4. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ประสิทธิ์ ประคองศรี (อ้างถึงใน ปัญญา มุลคำ, 2543) ให้ความหมายของปัญหาว่า หมายถึง สภาพการณ์ที่มีหรือเป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคคล เป้าหมายนั้นยังไม่เป็นไปตามหรือเกิดมี ขึ้นตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น หรือเป็นช่องว่างระหว่างสภาพที่ต้องการหรือสภาพที่ควร เป็นกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในปัจจุบันหรือที่เป็นอยู่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุปสรรค หมายถึง เครื่องขัดข้องหรือเครื่องขัดขวาง ดังนั้นตามรากศัพท์และความหมายของคำว่าปัญหา และอุปสรรค จึงมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความหมายสอดคล้องกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าปัญหา อุปสรรค ก็คือสภาพการณ์ที่เป็นตัวขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพใน ปัจจุบัน

Edward and Sharakansky (อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร, 2528, น. 140-141) ได้ เสนอปัจจัยสำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 5 ประการ ได้แก่

1. ระบบสื่อสาร ผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ ความ เข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้าง การสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรง หน่วยงาน จะต้องชัดเจน และคงเส้นคงวา ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปด้วยดี
2. ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึง อัตรากำลังและ ความสามารถของบุคลากร ผู้มีหน้าที่ดำเนินงานความรู้ข้อมูลข่าวสาร และอำนาจในการสั่งการ จะต้องมอบให้นักปฏิบัติการ
3. ลักษณะของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รับนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
4. ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำสิ่งเหล่านี้ อาจเป็นประโยชน์ในการ ทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ แต่อาจไม่มีอำนาจต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่
5. การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนจริง หรือมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างไร ควรจะต้องหามาตรการใด ในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการ นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตนเอง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่ดีควรเห็นความสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาใน หน่วยงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีโดยต้องอาศัย

1.1 ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

- การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือพนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา
- ความรับผิดชอบ คือพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อตนเองและ งานของเขา
- โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าใน งานที่ทำ
- การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้ เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

1.2 ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่ พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้

- นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสาร ที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

- การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่ามีผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งาน ตามหน้าที่รับผิดชอบ
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้าของเขา
- ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ ของที่ทำงาน
- ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อ เพื่อนร่วมงาน
- ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อ ชีวิตส่วนตัว
- ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ ป้องกันไม่ให้นักงาเกิด ความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมัก จัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพัก ร้อน และโครงการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

2. มีการพัฒนาหน่วยงานเป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงหน่วยงานอย่างมีแบบ แผนโดยเน้นที่ เป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลักมีการบริหารงานแบบอาศัยการให้คำแนะนำ มากกว่าสั่งการ ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดย อาศัยหลักการ ดังนี้

- กำหนดเป้าหมาย (Goal Sating) ควรมีการประชุม อภิปราย เพื่อกำหนด นโยบายร่วมกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและสมาชิกในองค์การอย่างชัดเจน และตรงไปตรงมา

- ความเข้าใจในสถานการณ์ (Understand Relations) ต้องอาศัยความ เข้าใจร่วมกัน เพราะความต้องการของบุคคลจะเป็นตัวอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงาน

- การปรับปรุงสัมพันธ์ภาพ (Improving Relations) การมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์การถือเป็นผลพลอยได้ขององค์การ แต่ไม่ว่าคนในองค์การจะมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน หรือไม่ก็ตาม ควรได้รับการเปิดเผยเพื่อให้ต่างฝ่ายได้รู้ถึงปัญหาเมื่อรู้ถึงปัญหาทุกคนจะพยายาม ปรับตัวเข้าหากันและตั้งใจทำงานมากขึ้น

- ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินการ การแก้ไขปัญหา การ ตัดสินใจ การให้ความสนับสนุนและความร่วมมือ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง การแก้ไข ปัญหา ระบบการทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับดุลยภาพของงาน (Balance of force) ภายในระบบของ หน่วยงานนั้น ๆ

- การเชื่อมโยง (Linking) แนวยุทธศาสตร์การพัฒนา คือ ความสามารถ ในการโน้มน้าวคนในหน่วยงานให้มีความเข้าใจที่ดีต่อกันมากที่สุด

3. พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อใช้ใน การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้น รวมทั้งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. มีการบริหารงานบุคคลในหน่วยงานโดยใช้ระบบคุณธรรม ในทุกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การบำรุงรักษา การพัฒนา ใช้หลักความสามารถของบุคคลเป็นเกณฑ์ใน การพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถพนักงานให้ทั่วถึง

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคล เมื่อพิจารณาถึงวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคลตั้งแต่เริ่มต้นศตวรรษนี้ เป็นต้น มาพบว่า มีวิธีการใหญ่ ๆ ที่ใช้อยู่ 3 วิธีการ คือ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540, น. 76-78)

5.1 วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ มีส่วนคล้ายกับแนวคิดของ Taylor ได้ สรุปว่า พนักงานขาดความรู้ความสามารถเฉพาะอย่างเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อแก้ไขปัญหา นี้ เขาเชื่อ ว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ในแต่ละส่วนประกอบของพนักงาน

5.2 สภาวการณ์ดังกล่าว ผู้บริหารควรจะสร้างระบบการบริหารที่ยุติธรรม เกี่ยวกับจำนวนวันที่จ่ายค่าตอบแทน หน้าที่ด้านการบริหารที่จะจัดให้เพิ่มเติม ประกอบด้วย การ คัดเลือกและการฝึกอบรมอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะช่วยพัฒนาบุคลากรให้อยู่ในสถานะที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด

5.3 วิธีการมนุษยสัมพันธ์ วิธีการนี้เริ่มขึ้นจากการทดลองของ Hawthorne Experiment ซึ่งพบว่า งานนั้นมีสิ่งทีเรียกว่า หน้าที่ทางสังคม เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มทำงาน ประกอบด้วย การรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ สมาชิกแต่ละคนมีหน้าที่เฉพาะตน เมื่อสมาชิกใน กลุ่มได้มีโอกาสรับ ค่านิยม และทัศนคติของกลุ่มเข้าไว้เป็นของตน พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มจะ ถูกควบคุมและปรับปรุงโดยกลุ่ม ดังนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานของ แต่ละคนจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญจากการศึกษา นี้ คือ ข้อเสนอสรุป

ที่ว่า แรงจูงใจทางเศรษฐกิจอาจจะไม่ได้ผลถ้าสิ่งนั้นไม่สามารถเข้ากันได้กับบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่ม ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ แรงจูงใจทางด้านเศรษฐกิจจะมี ประสิทธิภาพต่ำกว่า แรงจูงใจทางด้านสังคม นอกจากนี้ยังพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคที่เปลี่ยนแปลงโดยผู้บริหาร จะถูกต่อต้าน แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดผลดีทางเศรษฐกิจของ พนักงานก็ตาม เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะเป็นสิ่งที่ข่มขู่หรือคุกคามต่อฐานะ ทางสังคม ของบุคคลภายในกลุ่ม เพื่อที่จะส่งเสริมให้พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้ประสานกัน จึงจำเป็นต้องคงไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง ผู้บริหารควรจะได้รับทราบถึง ความคิด และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องได้รับทราบถึงสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวัง รวมทั้ง พฤติกรรมการปฏิบัติงานควรกระทำ การติดต่อสื่อสารควรได้รับการวางแผนรวมกันทั้ง 2 ฝ่าย เป็น การแสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญกับองค์กรและความคิดเห็นได้รับการยอมรับ และนำไป พิจารณา การมีส่วนร่วมจะเป็นการให้โอกาส ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนให้แนวคิดเพื่อพัฒนาองค์กร และเป็นการลดพลังต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิคด้วย เพื่อให้สามารถนำข้อสรุปเหล่านี้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและผู้นิเทศ จำเป็นจะต้องใช้แบบของภาวะผู้นำแบบใหม่ให้เหมาะสม

5.4 วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บุคคลมีความต้องการสิ่งอื่น นอกเหนือจาก รางวัลทางด้านร่างกาย เศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ และการประสบ ผลสำเร็จจาก งาน งานที่เป็นมาตรฐานและงานเฉพาะอย่าง จะต้องให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ได้ การปรับปรุงงานการบริหาร โดยเน้น วัตถุประสงค์ และการทำงานเป็นทีมที่ เน้นการควบคุมตนเอง จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากร มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญของวิธีการ นี้ คือ การให้มีส่วนร่วมในการสร้างเป้าหมายของงาน และการปฏิบัติที่เน้นความรับผิดชอบในการ ควบคุมตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

5.ทัศนคติที่มีผลต่อการทำงาน

เชื่อไหมว่าทัศนคติของคนเราเป็นสิ่งที่มัลลอย่างอัศจรรย์ มีผลของการคิดวิจัยในศาสตร์ของวิชา จิตวิทยามากมาย ที่ให้บทสรุปซึ่งเชื่อถือได้ว่า ทัศนคติของคนแต่ละคนเป็นเสมือนพลังขับเคลื่อนพลังชีวิตของคน ๆ นั้น และทัศนคดียังเป็นเสมือนขั้วด้านหนึ่งของแม่เหล็กที่จะดึงดูดให้เราไปกองรวมกับสิ่งที่ทัศนคติของเราเป็น อีกทั้งยังมีผลดึงดูดสิ่งที่เราคิดตามแถมทัศนคติของเราเข้ามาหาตัวเราได้ด้วย คนที่มีทัศนคติต่อโลก ต่อชีวิตและการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวันที่ถูกต้อง มีทัศนคติในแดนบวกกับสิ่งเหล่านี้ ก็จะนำพาให้เขามุ่งตรงไปในทิศทางบวกอย่างไม่ต้องสงสัย เมื่อเขาตื่นขึ้นมาและเปิดรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในเช้าของวัน สิ่งที่เขารับรู้ คิด และรู้สึก ก็จะมีแต่สิ่งที่เป็นผลบวกและสร้างความสุข ความสบายใจ และสร้างพลังให้กับเขาไปตลอดวันด้วย

คนเราสามารถเลือกหยิบจับความคิดหรือทัศนคติต่าง ๆ ได้ตามใจปรารถนา จากสิ่งเร้า ข้อมูลข่าวสาร และผู้คน เหตุการณ์ที่เข้ามากระทบตัวเรา มนุษย์เราจะทำการร่อนตะแกรงและเก็บสิ่งเหล่านั้นตามทัศนคติ และความคิด ความรู้สึกที่ตนมีต่อสิ่งนั้นเอาไว้ และนั่นจะตกผลึกเป็นมุมมองและตัวตนของคน ๆ นั้นในไม่ช้า

เราจะสังเกตได้จากผู้สูงอายุที่อยู่ทั่วไปในสังคม ผู้สูงอายุแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือ ผู้สูงอายุที่มีความสุข และผู้สูงอายุที่ไม่มีความสุข ผู้สูงอายุที่ไม่มีความสุข จะแสดงออกมาทางสีหน้าที่หม่นเศร้า แหวงตาที่ขาดความสดใส และบางครั้งเจอความทุกข์หรือสื่อความเหนื่อยล้ากับชีวิต คำพูดที่พร่ำบ่นรำพึงรำพัน ถอนหายใจ เป็นคนแก่ที่ช่างพร่ำบ่นตัดพ้อ ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีความสุข ใบหน้าจะอิ้มเอิบและเปี่ยมความสดใส มีแววตาเอื้อเอ็นดูต่อผู้เยาว์ และสงบนิ่ง มีรอยยิ้มและไม่มีคำพร่ำบ่น สิ่งที่แสดงออกของผู้สูงอายุทั้งสองประเภท ทำให้เรามองเห็นได้อย่างชัดเจนถึงผลปลายทางของการร่อนตะแกรงทัศนคติในชีวิต ผู้สูงอายุทั้งสองกลุ่มต่างก็ผ่านวันเวลามานาน ผ่านประสบการณ์มากมายในชีวิต แต่ความแตกต่างอยู่ที่ทัศนคติในการเลือกมอง เลือกเก็บสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิตที่ต่างกัน

สำหรับคนในวัยทำงาน การทำงานถือเป็นภารกิจในชีวิตประจำวันที่เป็นช่วงเวลาอันยาวนานของชีวิต *คนเราจะอยู่ในวัยทำงานมากที่สุดในส่วนชีวิตเรา* คนทุกคนย่อมต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนทำ การจะประสบความสำเร็จในการงานได้ ฤกษ์แจสำคัญนอกเหนือไปจากทักษะ ความสามารถในการทำงาน และโอกาสแล้ว ทัศนคติเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหลักที่สามารถทำให้เราประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานได้ ศักยภาพนอกนั้นเราอาจจะควบคุมไม่ได้ แต่ศักยภาพในก็สำคัญมากและเราต้องควบคุมให้ได้ก่อน โดยการมี ทัศนคติแง่บวก ในการทำงาน สิ่งนี้จะช่วยให้เรามีความสุขกับงานที่เราต้องทำและอยู่กับงานไปอีกหลายปีในช่วงชีวิตของเรา

ทัศนคติแง่บวก 5 ประการ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมีดังนี้

1. รักในงานที่ทำ

การรู้สึกรักในงานที่ทำ เป็นทัศนคติแง่บวกประการแรกที่สำคัญและจำเป็นต้องมีต่องานที่เราต้องทำอยู่ทุกวัน เพราะงานเป็นส่วนสำคัญเกือบครึ่งหนึ่งของชีวิตคนเรา เราคงไม่สามารถใช้ชีวิตเกินกว่าครึ่งชีวิตไปกับสิ่งที่เราไม่ได้รักไม่ได้ชอบได้ เพราะคงเป็นชีวิตที่ไม่น่าอภิรมย์และสดใสเอาเสียเลยหากเป็นเช่นนั้น หากพบว่งานที่ทำอยู่ไม่ใช่สิ่งที่เรารัก และเราไม่ได้รักชอบงานที่เราทำอยู่เลย ก็คงต้องมาพิจารณาตามคำพูดที่ว่า “หากไม่ได้ทำในสิ่งที่รัก ก็จงรักในสิ่งที่ทำ” แต่ถ้ายังไม่สามารถทำใจให้รักในสิ่งที่ทำได้ ก็คงต้องมองหางานที่รัก และหาโอกาสปรับเปลี่ยนไปทำในงานที่ตนรักในเวลาที่เหมาะสม ไม่ควรอดทนทำงานที่ตนไม่ชอบไปตลอดชีวิต เพราะคงไม่ส่งผลดีต่อทั้งการงานและตัวผู้ทำอย่างแน่นอน

2. ปรับทัศนคติเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ

หากมีเหตุการณ์หรือสิ่งใดที่ทำให้รู้สึกแยกับงานที่ทำ ให้ลองมองหาแง่มุมที่ดีเพื่อที่จะกลับมารักและชอบในงานนั้นอีกครั้ง สำนววจความคิดและจิตใจตนเองเป็นครั้งคราว และปรับเปลี่ยนมุมมองการทำงานให้เป็นแง่บวกอยู่เสมอ

3. เห็นความสำคัญของสิ่งที่ทำ และตระหนักถึงความสำคัญที่เรามีต่องาน

คนเราจะทำสิ่งใดได้ดีนั้น ตนเองต้องเห็นถึงความสำคัญในสิ่งที่ทำอยู่ก่อน เมื่อเรามองเห็นความสำคัญในสิ่งที่ทำเราจะมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น และทำได้อย่างมีความสุข อีกทั้งถ้าเราเห็นว่าเราสำคัญต่องานนั้นอย่างไร เราก็จะรักและเห็นคุณค่า ภูมิใจในตนเอง ทำให้การทำงานมีผลงานที่ดี ส่งผลให้หน้าที่การงานก้าวหน้า

4. มองแง่มุมที่ดีของเพื่อนร่วมงานและเจ้านายเสมอ

เจ้านายและเพื่อนร่วมงาน คือ กลุ่มคนที่เราต้องพบเจอและปฏิสัมพันธ์ด้วยอยู่ทุกวัน จะเป็นอย่างไร หากเรามีทัศนคติและความคิดความรู้สึกในแง่ลบต่อพวกเขา สิ่งนั้นคงจะทำให้เราไม่มีความสุขและส่งผลให้การทำงานไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน ลองมองในมุมที่ดี ๆ ของพวกเขาเหล่านั้น เพราะในคนที่แย่ที่สุดก็ย่อมมีจุดดีที่น่ารักเล็ก ๆ ซ่อนอยู่

5. เชื่อว่าทุกสิ่งเป็นไปได้และเราทำได้

การมีทัศนคติแง่บวกว่า เราทำได้และทุกอย่างเป็นไปได้จะเป็นกุญแจที่ไขประตูไปสู่ทางออกของทุกปัญหาเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน เป็นการเรียกพลัง ความสามารถ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาออกมาใช้ เพราะไม่มีงานใดที่ราบรื่นไปตลอด ไม่มีสิ่งคมใดที่ดีไปทุกอย่าง แต่อยู่ที่มุมมองการมองปัญหา ถ้าเราเชื่อว่าเป็นไปได้ เราจะเห็นทางออกไปสู่คำตอบจนได้

การเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานที่กล่าวมาบางประการก็เป็นเรื่องที่เราสามารถทำได้ง่ายโดยทันที แต่บางประการอาจเป็นเรื่องยากสำหรับเราที่จะปรับเปลี่ยนได้ ลองใช้เวลาคิดใคร่ครวญและปรับเปลี่ยน เพื่อความสำเร็จในการทำงานที่ไม่ยากเกินกว่าเราจะทำอย่างแน่นอน

6. การสร้างทัศนคติที่ดี

ทัศนคติสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ด้วย โดยใช้การ สํารวจทัศนคติ (Attitude Survey) ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น ในช่วงการเลือกตั้งในแต่ละครั้ง มักจะมีการสำรวจทัศนคติของผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงต่อผู้สมัครรับ เลือกตั้ง ซึ่งการสำรวจทัศนคตินี้ก็สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ผลการเลือกตั้งได้ค่อนข้าง แม่นยำ เป็นต้น นอกเหนือจากการนำมาใช้ในการพยากรณ์สังคมแล้ว ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรได้นำการสำรวจทัศนคติมาใช้ในการวัดทัศนคติของพนักงานในองค์กร เพื่อพยากรณ์แนวโน้ม พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพราะถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำให้มีผล ทางพฤติกรรมเชิงลบเกิดขึ้นซึ่งจะเป็นปัญหาขององค์กรต่อไป การสำรวจทัศนคติจึงทำให้ผู้บริหาร เข้าใจทัศนคติของพนักงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานให้ไปในทิศทางที่ต้องการได้ เพราะถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทัศนคติ ของพนักงานได้ก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ด้วยเช่นกัน (สุพานีสุภษฏวานิช, 2549: 91)

คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นคนเก่งขององค์กร หรือที่เราเรียกว่า Talent หรือ High Potential นั้น จะต้องเป็นคนที่มีคุณสมบัติอะไรบ้าง คำตอบที่ได้มานั้น ก็มีทั้งต้องมีความรู้ที่ลึก และกว้าง มีทักษะที่เพียบพร้อมในการทำงาน และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงานในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรก็จะมีคุณสมบัติของคนแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันออกไป แต่มีอยู่คุณสมบัติหนึ่งที่ทุกคนและทุกองค์กรต่างพูดถึงเหมือนกันหมดว่า คนเก่งขององค์กรตัวจริงนั้นจะต้องมี คุณสมบัติหนึ่งก็คือ **“ทัศนคติที่ดี”**

และไม่ใช่แค่เพียงคนเก่งเท่านั้น พนักงานทุกในองค์กรก็ควรจะต้องมีทัศนคติที่ดีเช่นกัน

ทัศนคติคืออะไร ถ้าแปลจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน เขาให้ความหมายง่ายๆ ว่า **“แนวความคิดเห็น”** และถ้าเราต่อด้วยคำว่า **“ที่ดี”** โดยเป็นคำว่า **“ทัศนคติที่ดี”** ก็น่าจะแปลว่า **“แนวความคิดเห็นที่ดี”**

ในความหมายของผมเองจากประสบการณ์ที่ทำงานมาสักพักใหญ่ ทักษะที่ดี หมายถึง มุมมอง ความเข้าใจ ความเห็น ที่มีต่อเรื่องต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิตของเรา ดังนั้น คนที่มีทัศนคติที่ดี ก็น่าจะหมายถึง คนที่มีมุมมอง มีความเข้าใจ และมีความคิดเห็นที่ดี มองมุมบวก ต่อเรื่องราวต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต

ซึ่งคนที่มีคุณสมบัตินี้ จะถือว่าเป็นคนที่มีพื้นฐานในการทำงานที่ดี เพราะเขาคิดดี มองสิ่งต่างๆ ดีนั่นเอง เวลาที่มีทัศนคติที่ดี ก็จะทำให้คิดดี เมื่อคิดดี พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะดีไปด้วย

ผิดกับคนที่มีทัศนคติที่ไม่ดี จะเป็นคนที่ปิด มองโลกในแง่ร้ายเป็นส่วนใหญ่ มองตัวเองเป็นใหญ่ คนอื่นผิดหมด ฯลฯ ซึ่งคนที่มีความคิดในลักษณะนี้ ก็มักจะมีพฤติกรรมและการแสดงออกที่ไม่ค่อยจะดีเท่าไร

ดังนั้น การที่องค์กรบอกว่า พนักงานที่เป็น Talent นั้น พื้นฐานจะต้องเป็นคนที่มีทัศนคติที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ก็เลยนำเอามุมมองของผู้บริหารของบริษัทต่างๆ ที่ผมได้สอบถามไปว่า **“พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีนั้น จะต้องมีความประพฤติอย่างไรที่แสดงออกมาบ้าง”**

มีความเข้าใจคนอื่น คนที่มีทัศนคติที่ดี มักจะเป็นคนที่เข้าใจคนอื่น ว่าทำไมเขาถึงมีพฤติกรรมแบบนั้น และจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเราเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ แม้ว่าเขาอาจจะไม่ชอบพฤติกรรมของคนนั้นๆ ก็ตาม แต่เขาจะพยายามเข้าใจว่าทำไมและอะไรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เขาคนนั้น มีพฤติกรรมแบบนั้น และไม่ใช่แค่เพียงเข้าใจเท่านั้น ยังปฏิบัติต่อคนนั้นด้วยความใจเย็นและเข้าใจอีกด้วย ไม่ใช่เอะอะ ก็ตำหนิ หาวว่าคนอื่นผิด ต่อว่า ต่ำว่าคนอื่นเสียๆ หายๆ ทั้งที่เรายังไม่เข้าใจเขาเลยด้วยซ้ำว่าทำไมเขาถึงแสดงออกแบบนี้

เปิดใจ และเข้าใจมุมมองของคนอื่น คนที่มีทัศนคติที่ดีนั้น จะเป็นคนที่ไม่แสดงอีโก้ของตนเอง ออกมาอย่างชัดเจน ไม่มองว่าตนเองเป็นคนที่ถูกเสมอ และคนอื่นผิดตลอดเวลา ใครที่แสดงพฤติกรรม หรือพูดจาไม่เข้าหู ก็มักจะมองว่าคนนั้นผิด ไม่ดี ไม่น่าคุยด้วย บางทีก็หาว่าเป็นมนุษย์ป่าบ่าง ลุงบ้าง โดยที่ไม่เคยมองกลับมาที่ตนเองเลยว่า ตัวเองเป็นอย่างนั้นหรือไม่ คนคนนี้จะจัดว่าเป็นคนที่มีทัศนคติที่ไม่ดี

ไม่จับผิดคนอื่นตลอดเวลา การที่เราจับผิดผู้อื่น นั่นคือ การมองผู้อื่นในเชิงลบ ไม่เคยเข้าใจมุมมองของคนอื่นเลย คนที่มีทัศนคติที่ดีจะเป็นคนที่เข้าใจว่า คนเรานั้นย่อมมีความคิด มุมมอง ความเชื่อ ที่แตกต่างกัน และหันกลับมามองตัวเองมากกว่า ว่าจริงๆ แล้วตัวเราเองก็มีจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไขเช่นกัน ไม่ใช่มีแต่ชี้นิ้วออกไปหาคนอื่น โดยที่ไม่เคยมองตัวเองเลยว่า จริงๆ แล้วตัวเราเองก็มีส่วนที่มีข้อเสียด้วยเช่นกัน

ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ คนที่มีทัศนคติที่ดี จะเป็นคนที่ใช้เหตุผลในการทำงาน ในการพูดคุยกันมากกว่าที่จะใช้อารมณ์เข้าหากัน ในการทำงานก็เช่นกัน คนที่มีทัศนคติที่ดี จะทำงานโดยคุยกันด้วยเหตุและผล อะไรผิด อะไรถูก ก็คุยกันได้ทุกเรื่อง ไม่ใช่พอเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้า มาพูดจาไม่เข้าหู หรือพูดไม่ถูกใจเรา หรือมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกใจเรา หรือไม่เข้าใจเรา ฯลฯ ก็จะแสดงสีหน้า ท่าทาง ที่ไม่เหมาะสม พึดพืด ปึงปึง กระพืดกระพืด จนทำให้คนอื่นเอือมระอากันไปตามๆ กัน คนแบบนี้ถ้าเป็นมากๆ ก็จะไม่มีการที่อยากจะทำางานด้วย บางครั้งทำงานด้วยก็แค่ได้ทำ แต่จะไม่อยากคุย ไม่อยากเป็นเพื่อนด้วย

คิดบวกอยู่เสมอ คนที่มีทัศนคติที่ดีจะเป็นคนที่คิดบวกเป็นส่วนใหญ่ เวลาที่พบเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคอะไร ก็มักจะมองโลกในแง่บวกไว้ก่อน เจอสถานการณ์ไม่ดี ก็มักจะพลิกมุมมองเป็นมุมที่ดีได้ ไม่ว่าฝน

จะตก ฟ้ายะร้อง รถจะติด ฯลฯ ก็จะมีคิดดี และปรับมุมมองของตนเองเพื่อหาจุดที่ดี หาโอกาสในสถานการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ จะไม่จมปลักอยู่กับความไม่ดี หรือปัญหานั้นๆ จนไม่สามารถที่จะหาทางออกได้

องค์กรใดที่มีคนที่ทัศนคติที่แย่ๆ เป็นจำนวนมากๆ ก็มักจะไม่มีค่อยได้ผลงานที่ดีสักเท่าไร เพราะจะมีแต่ความขัดแย้งกัน มีแต่ความไม่ลงรอยกัน มีแต่บรรยากาศที่อึมครึม ไม่พูดไม่จา กัน ซึ่งคนแบบนี้ แม้ว่าผลงานจะดีแค่ไหนก็ตาม ก็ยังไม่ใช่ Talent ขององค์กรอยู่ดี เพราะคนที่เป็น Talent ตัวจริงนั้น นอกจากผลงานดีแล้ว ทัศนคติก็ต้องดีด้วย

เพราะทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่ความคิดที่ดี และความคิดที่ดีก็จะนำไปสู่การกระทำที่ดี และเมื่อการกระทำดี ผลของการกระทำที่ได้ก็มักจะดีไปด้วยเช่นกัน



อีกอย่างการเปลี่ยนทัศนคติ ก็ Change Attitude → Attitude Changes Everything !
การเปลี่ยนทัศนคติได้ก็เป็นการเปลี่ยนแปลงทุกสิ่ง เพราะความคิดที่เปลี่ยนแปลง เท่ากับเปลี่ยนไปแล้วทุกสิ่ง

3. องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)

ความหมายขององค์กรนวัตกรรม

“องค์กรนวัตกรรม” มีความหมายกว้างที่รวมถึง ๑. องค์กรที่สร้างนวัตกรรม และ ๒. แนวคิดในการบริหารองค์กรแบบใหม่ ซึ่งในที่นี้ “องค์กรนวัตกรรม” หมายถึง องค์กรที่มีความสามารถในการสร้างหรือสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมซึ่งครอบคลุมทั้ง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริการ และการบริหารจัดการ เพื่อสร้างคุณค่าต่อลูกค้า สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสามารถในการปรับตัวให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ในที่นี้ไม่ได้จำกัดแค่ หน่วยงานวิจัย พัฒนา แต่หมายรวมถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีแนวคิดในการบริหารองค์กรแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมไว้ด้วย

ขั้นตอนการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture)(สมหวังวิทยาปัญญาพนธ์, ๒๕๔๘) การสร้างนวัตกรรมองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และสมรรถนะขององค์กร
- 2) วิเคราะห์ และกำหนดสิ่งขัดขวางและสิ่งสนับสนุน
- 3) ออกแบบวัฒนธรรมนวัตกรรมขององค์กร การพัฒนา แนวทางแก้ปัญหา และกิจกรรมนำร่อง มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

3.1 ภาวะผู้นำด้านนวัตกรรม เริ่มต้นจากระดับบริหาร เพื่อให้เกิด

3.1.1 การพัฒนาด้านความสามารถและพฤติกรรม

3.1.2 การเรียนรู้จากประสบการณ์

3.1.3 กฎผู้นำด้านกระบวนการนวัตกรรม

3.2 การกระจายอำนาจให้พนักงาน ด้วยวิธีทำทันที (Quick-Hits)

3.2.1 ให้พนักงานส่งแนวคิดใหม่ๆ

3.2.2 แนวทางการแก้ปัญหาของธุรกิจ/กระบวนการดำเนินงานโดยนำมาปฏิบัติจริง

3.3 สมรรถนะของกำลังพล ด้วยวิธีเรียนรู้จากการทำงาน (Action Learning) พัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้วยกิจกรรมแก้ปัญหาทางธุรกิจ

3.4 ทบทวนผลลัพธ์ และพัฒนาयरระดับให้สูงขึ้นในการวางแผนการดำเนินการ โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่ข้อ 1 ใหม่

องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) ประกอบด้วย

1. การสร้างองค์กรนวัตกรรม Innovative Organization
2. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การขออนุมัติไปราชการ
4. การยืมเงินทศรองไปราชการ และการส่งชดใช้เงินยืม
5. สวัสดิการด้านการประกันอุบัติเหตุ
6. การเขียนโครงการ

1.การสร้างองค์กรนวัตกรรม Innovative Organization

การดำเนินการจัดการในการทำงานในยุคปัจจุบันที่จัดว่ามีความรุนแรงทางการแข่งขัน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางระบบการค้าเข้าสู่ความ เป็นเสรี และตลาดทั่วโลกเปิดกว้างถึงกันแบบไร้พรมแดนและสังคมมี ลักษณะไร้ขอบเขต (Borderless) จากสาเหตุ ของการเข้าสู่ยุคแห่งโลกาภิวัตน์ (Globalization) มากยิ่งขึ้นนั้น “นวัตกรรม” และการเป็น “องค์กรแห่งนวัตกรรม” ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมทาง องค์กรทางการศึกษา มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน ที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร รวมถึงทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานและการผลิตบัณฑิตจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรทันต่อการเปลี่ยนแปลง และยังช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างให้เกิดความได้เปรียบ ทางการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและระดับโลกต่อไปจำกัดความของนวัตกรรมองค์กร

“นวัตกรรมองค์กร” หมายถึง องค์กรที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิดเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่ แตกต่างและเป็นประโยชน์ขึ้นมา (McKeown, 2008)

“นวัตกรรมองค์กร” หมายถึง องค์กรที่มีการทำในสิ่งที่แตกต่างจากสิ่งเดิมที่มีอยู่หรือเคยประพฤติปฏิบัติอยู่ (Laundy, 2006)

“กระบวนการนวัตกรรมองค์กร” หมายถึง การประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตและการดำเนินงาน รวมไปถึงวิธีการจัดส่งผลิตภัณฑ์จนถึงมือผู้บริโภคอีกด้วย (OECD, 2005) Gibbons (1997) ได้กล่าวไว้ว่า “นวัตกรรม” ในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะผ่านทางด้านตัวผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรม ทางการตลาดของบริษัท

นวัตกรรมองค์กร หมายถึง องค์กรที่มีการนำความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้จนเป็นผลสำเร็จ และแผ่กว้างออกไปจนกลายเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติแก่บุคคลทั่วไป (บุญเกื้อ ควรหาเวช, 2543)

โดยสรุป นวัตกรรมองค์กรจึงเป็นกระบวนการที่เกิดจาก การนำความรู้ ทักษะและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาผสมผสาน กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรแห่งนวัตกรรมหรือการนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการการดำเนินงานใหม่ๆ จะมุ่งเน้นที่การสร้างประโยชน์และตอบสนองต่อความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการมอบประโยชน์ทางการ ประหยัดเวลา การเพิ่มความสะดวกสบาย รวมถึงการนำเสนอ วิธีการจัดการที่มีคุณภาพที่สูงขึ้น

วิวัฒนาการและแหล่งที่มานวัตกรรม

1. วิวัฒนาการนวัตกรรม

นวัตกรรม เกิดขึ้นมาในสังคมเศรษฐกิจของมนุษย์มาเป็นเวลานาน ซึ่งได้มีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาหรือยุคสมัย เพื่อให้เกิดเหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุดในสภาพสังคมและ

เศรษฐกิจซึ่ง Freeman และ Soete (1997: 153) ได้สรุปให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมในยุคก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรมจนถึงปัจจุบัน

2. แหล่งที่มาของนวัตกรรม

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค (2549: 16-20) อธิบายว่าจุดกำเนิดนวัตกรรมในธุรกิจมาจาก 2 แหล่ง คือ

1) การคิดค้นภายในองค์กร องค์กรมักจัดตั้งหน่วยงานวิจัยและพัฒนาขึ้นภายในองค์กร และจัดหาผู้ที่มีความสามารถในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ หรือการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ซึ่งการเกิดนวัตกรรมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่องนั้น โดยทั่วไปมักมาจากการกระตุ้นนวัตกรรม โดยการใช้วัฒนธรรม องค์กรเป็นกลไกผลักดันให้บุคลากรทั้งหมดขององค์กรตื่นตัว สร้างความแปลกใหม่และความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ ให้กับองค์กร

2) การแลกเปลี่ยน เรียนรู้และรับนวัตกรรมจากภายนอกหรือนวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) หมายถึง เปิดรับแนวคิดใหม่จากภายนอก ซึ่งจะทำให้แนวคิดใหม่ๆ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และหลากหลายกว่า รวมถึงอาจจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการพัฒนาเองทั้งหมด อาจใช้การจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า หรืออาจจะร่วมมือในเชิงพันธมิตรกับหน่วยงานที่มีความพร้อมและบุคลากรในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ เพื่อร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมจากความถนัดของทั้งคู่ เป็นต้น เทคนิคสำคัญในการพัฒนา การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และรับนวัตกรรมจากภายนอก หรือนวัตกรรมแบบเปิด ได้แก่

(1) ซื้อมาเทคโนโลยีหรือแนวคิดใหม่จากองค์กรภายนอก อาจเป็นการซื้อนวัตกรรมที่องค์กรนั้นคิดค้นขึ้นมาอยู่แล้ว หรือจะเป็นการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อให้พัฒนาเทคโนโลยีตามลักษณะที่ต้องการ

(2) การร่วมมือในรูปแบบต่างๆ กับองค์กรอื่น เพื่อนำความรู้ความสามารถและทรัพยากรเข้ามาใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับบุคลากรของกิจการ

(3) เข้าร่วมลงทุนและ/หรือเข้าซื้อกิจการในหน่วยงานเล็กที่มีศักยภาพสูง เพื่อนำจุดเด่นของหน่วยงานดังกล่าวเข้ามาใช้พัฒนาต่อไปในอนาคต

(4) การจัดตั้งศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล และแนวคิดใหม่ๆ ระหว่างกันในวงกว้าง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เข้ามามีบทบาทในการสร้างความคิดใหม่ๆ

ประเภทของนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรมได้มีผู้แบ่งไว้หลากหลาย ซึ่งสามารถรวบรวมได้ ดังนี้

1. ประเภทนวัตกรรมแบ่งตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547: 6; ภาณุ ลิ้มมานนท์, 2549: 21-22; Robert, 1995: 5-6)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ได้ปรับปรุงหรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์

อย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญคือ การพัฒนาคุณสมบัติและลักษณะของผลิตภัณฑ์ ในการออกแบบต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แบ่งได้ 2 แบบ คือ (1) ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ (Tangible Product) หรือสินค้าทั่วไป (Goods) (2) ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้(Intangible Product) หรือการบริการ (Service)

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้ กระบวนการและเทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการดำเนินงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้น

3) นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation) การสร้างนวัตกรรมทางการจัดการนั้นองค์กรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์กร ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารขององค์กรในลักษณะที่เป็นงานประจำ กับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

4) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) จะเกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการใหม่ที่เกิดจากการสร้างขึ้นใหม่ หรือ ปรับปรุงสิ่งเดิม เช่น การปรับปรุงลักษณะการทำงาน เทคโนโลยี การใช้งาน หรือด้านอื่นๆ

5) นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Business Model Innovation)จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้น

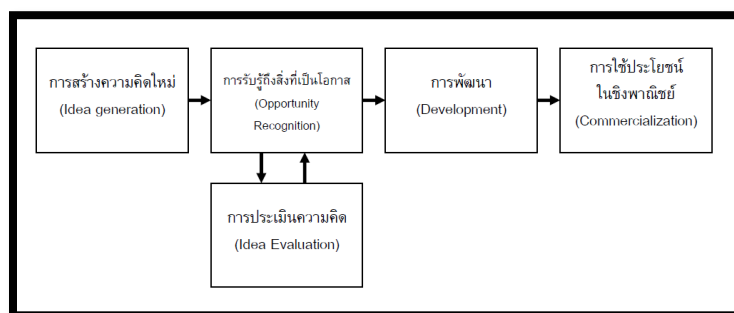
6) นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) คือ การพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ไปโรมชั่นหรือราคา

7) นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation) คือ การสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจ เป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการและบริหารองค์กรซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริการจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร

กระบวนการนวัตกรรม

Harvard Business School (2003: xi-xii) และ Sherwood (2001: 10) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการนวัตกรรม คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร โดยกระบวนการนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

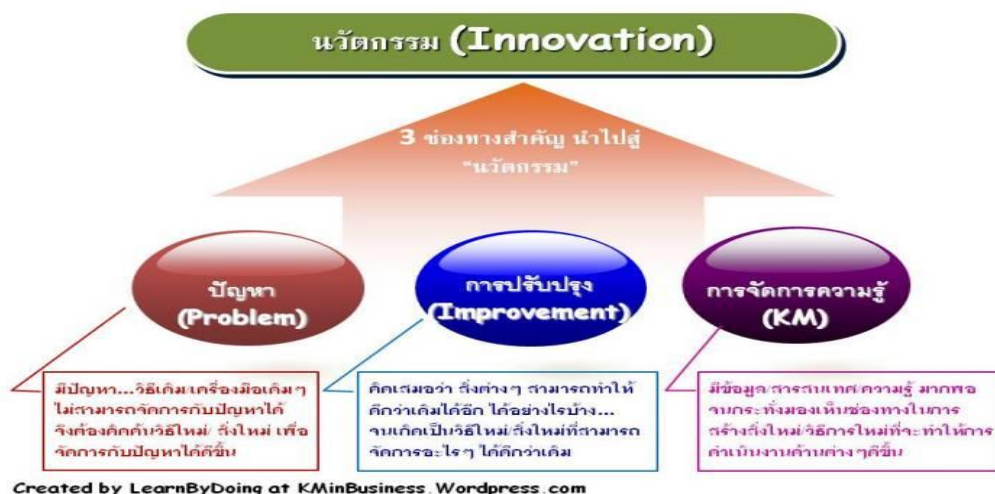
1. การสร้างความคิดใหม่ (Idea Generation) ความคิดใหม่ๆ เกิดขึ้น
2. การรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นโอกาส (Opportunity Recognition) การวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสความเป็นไปได้ทางธุรกิจหรือที่เรียกว่า “โอกาสทางธุรกิจ”
3. การประเมินความคิด (Idea Evaluation) การคัดเลือกความคิดที่คิดว่ามีความก้าวหน้า
4. การพัฒนาความคิด (Development) การปรับเปลี่ยนความคิดจากแนวคิดไปสู่แนวทางการทำงาน
5. การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ (Commercialization) การนำความคิดไปสู่กระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติจริงในองค์กร



Harvard Business School (2003: 80-129) ได้เสนอว่าองค์กรจะต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาเป็นนวัตกรรมในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าองค์กรนวัตกรรมนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- 1) กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- 2) มีวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- 3) ผู้นำในองค์กรเห็นความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- 4) มีองค์กรที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- 5) มีพนักงานและทีมงานที่มีความคิดสร้างสรรค์
- 6) มีระบบการให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงาน
- 7) มีระบบการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมในการสร้างนวัตกรรม
- 8) มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง
- 9) มีการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร

นวัตกรรม (Innovation)...สร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรได้



การพัฒนาองค์กรไปสู่ นวัตกรรม (Innovation) สามารถสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรได้จาก 3 ช่องทางที่สำคัญ ดังนี้

1) **ต้องการแก้ปัญหา (Problem)** – องค์กรมีปัญหาที่สร้างความเสียหายให้กับองค์กร ไม่สามารถแก้ไขหรือจัดการได้ด้วยวิธีการเดิมๆ หรือเครื่องมือเดิมๆ จนต้องคิดค้นวิธีการ/ สิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อช่วยแก้ปัญหา นั้นให้หมดไป เช่น การแก้ปัญหาด้วยการวิเคราะห์จากผังก้างปลา (Cause and Effect Analysis) , Why-Why Analysis เป็นต้น จนนำไปสู่การสร้างวิธีการ/สิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยจัดการกับปัญหา

2) **ต้องการปรับปรุง (Improvement) ให้ดีกว่าเดิม** – องค์กรอาจไม่มีปัญหาอะไร แต่ต้องการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีกว่าเดิม ด้วยการปลุกฝังให้คนในองค์กรคิดว่าสิ่งที่เป็นอยู่นี้จะทำให้ดีขึ้นได้อีกได้ อย่างไรบ้าง และส่งเสริมให้มีการคิดและทำเพื่อสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ จนกระทั่งเกิดเป็นวิธีการ/สิ่งใหม่ที่ทำให้ชีวิตดีกว่าเดิม เช่น การนำหลักการ Kaizen มาใช้ จนนำไปสู่การพัฒนาวิธีการใหม่ๆ/ เครื่องมือใหม่ เพื่อทำให้การทำงาน/ การใช้ชีวิตง่ายขึ้นญี่ปุ่นใช้วิธีนี้เยอะมาก..จนมีสินค้าใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย

3) **มีความรู้ที่สำคัญจากระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management-KM)** จนเห็นช่องทางนำไปสู่การสร้างสิ่งใหม่ที่จะทำให้การทำงาน/ชีวิตดีขึ้น – องค์กรที่มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี จะมีข้อมูล (Data), สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge) มากพอ มีระบบการวิเคราะห์ และ ประเมินผลที่ถูกต้อง, แม่นยำ และรวดเร็ว องค์กรจะมองเห็นช่องทางที่จะสร้างความแปลก แตกต่างและโดดเด่น ที่เป็นความต้องการของตลาด จนกระทั่งนำไปสู่การพัฒนา/สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ใช้งานได้จริง และเป็นที่ต้องการของตลาดได้ไม่ยาก

จากแนวคิดการพัฒนาองค์กรไปสู่นวัตกรรม ด้วย 3 ช่องทาง การสร้างองค์กรนวัตกรรมจึงต้องนำกระบวนการ การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เข้ามาออกแบบการสร้างองค์กรนวัตกรรม ดังนั้น องค์กรนวัตกรรม ประกอบไปด้วย ผลลัพธ์ กระบวนการ การบริการ และการบริหารจัดการ เพื่อสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงาน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสามารถในการปรับตัวให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน ในที่นี้ไม่ได้จำกัดแค่ หน่วยงานวิจัย พัฒนา แต่หมายรวมถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีแนวคิดในการบริหารองค์กรแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมไว้ด้วย



2. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการ ถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการ ผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการ รู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

1.การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติผู้รับบริการผู้รับบริการมีความสำคัญ และฟังผู้รับบริการพูดและสนทนันต์ด้วยความ

2.การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนียวหน่าย เย็นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จ

3.การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรง เวลา และบริการให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่า

4.การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5.การบริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความ รับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6.การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มี คุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7.การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกต้องและ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว

8.การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้าน คุณภาพและ ปริมาณอย่างครบถ้วน

พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ

“พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ และเอาใจใส่ในการบริการ ดังนั้นจึงได้จัดอบรมทางวิชาการและสอนงานทางปฏิบัติ มีการจัดชั้นตอนใน การทำงาน เพื่อการเรียนรู้ตามขั้นตอนในด้านการอบรมทางจิตใจก็ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ มีขันติ หมายถึงอดทน อดกลั้น ไม่โกรธ รู้จักข่มใจและคิดเสมอว่าประชาชนคือผู้ให้แก่เรา”

ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีที่มีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

การเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ

ผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมาแต่เด็ก ซึ่งอยู่ในวัยที่จะใส่ทักษะใด ๆ เข้าไว้ได้ดี ตามที่คนรุ่นเก่าสรุปประสบการณ์เป็นคติเตือนใจว่า “ไม้อ่อนดัด ง่าย ไม้แก่ดัดยาก” ฉะนั้นไม่ว่าจะฝึกนิสัยโดยผู้อื่น หรือโดยตนเองก็ตาม บุคคลเหล่านี้จึงสั่งสมนิสัยในการ เป็นผู้ให้บริการได้ดี หมายถึง การมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind)

การให้บริการแก่คนที่มักไม่มีปัญหาเพราะเราย่อมมีความเต็มใจจะให้บริการเป็นทุนเดิม อยู่แล้ว แต่การให้บริการแก่ผู้ซึ่งไม่ต้องชะตาหรือไม่ถูกโฉลกกันเป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝนใจ การบริการประชาชนเราไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ เพราะจะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกให้เป็นราย ๆ หรือปฏิบัติแตกต่าง กันไม่ได้

(พระราชวรมุณี (ประยูร ธมมจิต.โต) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจ เพื่องานบริการไว้ ดังนี้ “เราเป็นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขา บริการประชาชนดีเด่น ถามว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเราก็เท่า คำตอบคือไม่ก็เท่าหรือมากกว่า แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีน้ำใจ เพราะฉะนั้นคนก็ประทับใจเขา มากกว่า ที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้นอาจไม่ใช่ทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไป หน้อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน้อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการให้บริการ เขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขาเอื้ออาทรประชาชนเขาจะมีจรรยาบรรณ นี่คือนจรรยาบรรณหน้า เพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือการทางานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้ลึกลับว่าถูกบังคับ ถ้า ข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคน จะอยู่อย่างมีความสุข”

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักว่าตนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความ รับผิดชอบสำคัญ เป็นงานที่ทำหาความสามารถทั้งในการวางตน การพัฒนาบุคลิกภาพ การส่งสมนัสย์ที่ดีงาม ให้พร้อมเสมอในการปฏิบัติงาน การฝึกฝนตนเองให้มีความอดทนอดกลั้น และรู้จักข่มใจเป็นสิ่งสำคัญมาก

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บุคคลและหน่วยงาน

การสร้างภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งขึ้น เมื่อมีการแข่งขันสูงขึ้นในทางธุรกิจ การแข่งขันกันสร้างภาพลักษณ์ ตั้งแต่ระดับสูงไปถึงระดับล่าง มีการสร้างภาพลักษณ์โดยรวมขององค์การ (Corporate Image)

การสร้างภาพลักษณ์ให้บุคคลหรือองค์การ เป็นงานที่มีผลได้อย่างมากมาย จนกลายเป็น งานอาชีพทั้งงานด้านประชาสัมพันธ์ และงานด้านโฆษณา เพราะมีผลโดยตรงต่อการตลาด ซึ่งจะทำให้สินค้า ขายได้ดีขึ้น หรือได้สะดวกและง่ายขึ้น ทำให้ผู้นิยมติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับมากขึ้นเป็นผลต่อการดำเนิน ธุรกิจ และการปฏิบัติหน้าที่การงานได้ดีขึ้น

การสร้างภาพลักษณ์มีหลักการควรคำนึงถึงซึ่งอาจกำหนดให้ง่ายแก่การจดจำว่าต้อง ระลึกถึง “ 2A 1PR” เป็นอักษรนาของคำ 4 คำ ได้แก่

Acceptable	เป็นที่ยอมรับ
Appropriate	เหมาะสม
Possible	เป็นไปได้
Realistic	สมจริง

วิธีสร้างภาพลักษณ์อาจกระทำได้หลายแนวทางตามความเหมาะสมกับสภาพส่วนบุคคล แต่ละคนและสภาพขององค์การ วิธีที่ใช้ปฏิบัติโดยทั่วไป จะต้องกระทำอย่างเป็นกระบวนการโดยมีขั้นตอน ปฏิบัติที่จะต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ดังนี้

1. คำนึงให้พบจุดเด่นจุดด้อยว่ามีอยู่อย่างไร
2. ใจกว้างยอมรับสิ่งที่เป็นจริง
3. เปรียบเทียบสิ่งที่เป็นกับสิ่งที่คนอื่นคิด
4. สร้างความพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นภาพที่เราอยากให้เป็น
5. แสวงหาการสนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน
6. สื่อสารทุกวิถีทางตามความเหมาะสม
7. ส่งเสริมการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติในภาพลักษณ์ที่ต้องการ
8. ดำเนินการให้มีสถาบันหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ สนับสนุนภาพลักษณ์ที่ต้องการ
9. ตอกย้ำความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เป็น ไม่มีความแตกต่างกัน
10. มีมาตรการป้องกันการกระทำใด ๆ ที่สวนทางกับภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างขึ้น
11. หมั่นทบทวนตรวจสอบถึงความคิดของบุคคลและสถาบันต่าง ๆ ต่อภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้น

12. ประเมินผลและพัฒนาภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่อง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง เป็นการทำให้คนต่าง ๆ เขานึกถึงตัวเราว่าเป็นคนดีอย่างไร ในความคิดคำนึงของเขา เราอาจไม่สามารถทำให้คนทุกคนเห็นว่า เราเป็นคนดี คนเก่ง และวิเศษเลิศล้ำ ไปทุกสิ่ง เราจะต้องเลือกสร้างภาพที่เป็นไปได้และเหมาะสมแก่ตัวเรา โดยลองพิจารณาเลือกภาพลักษณ์ในทางที่ดี ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกดี มีเสน่ห์ ทางานเก่ง
2. รับผิดชอบ ติดตามงานดี
3. ขยันอดทน ทำงานไม่ผิดพลาด
4. สุขภาพ เรียบร้อย พุดน้อยใจเย็น
5. คล่องแคล่ว ว่องไว ไว้วางใจได้
6. ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย
7. เก่ง ฉลาด รับผิดชอบสูง
8. โอบอ้อม อารี มีน้ำใจ
9. ละเอียด รอบคอบ ชอบช่วยเหลือ
10. ซื่อสัตย์ สุจริต เก็บความลับดี มีความจริงใจ
11. เรียบง่าย นิสัยดี มีมารยาท
12. เป็นผู้ใหญ่น่าเชื่อถือ
13. เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ อธิยาศัยดี
14. รับผิดชอบ เอาใจใส่ สนใจงาน
15. อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี

ผู้ให้บริการจะต้องพยายามค้นพบตัวเองว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ว่า มีภาพลักษณ์อย่างไรอันเป็นที่ยอมรับ

การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน จะต้องเป็นไปในทางที่ดีและมีความเป็นไปได้ ต้องศึกษาสังเกตให้ถี่ถ้วนมองหาจุดเด่น และข้อดีของหน่วยงานในทางที่จะทำให้หน่วยงานได้รับความเชื่อถือศรัทธา และไว้วางใจ

การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้าง ความรู้สึกที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการ จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม ได้รับการ สนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรมดา

ด้านบุคคลจะต้องสร้างความรู้สึกให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อน่ารังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคคลากรมีคุณภาพทำงานมี ประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

ด้านสถานที่ จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมอง ซึ่งการ รักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และมีการลงทุนที่ไม่มาก แต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และ อุปกรณ์

สำนักงานให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิดทำการ วิธีติดต่องาน แผนกต่าง ๆ

ด้านการดำเนินการ จะต้องให้ความรู้สึกเชื่อมั่นว่า ชื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน และสังคม

การวางตัวในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน

ต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสมถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้น สนองความต้องการของประชาชน รู้จักทักทายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ไม่พูดมากแต่พูดให้เกิดประโยชน์ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม เพื่อความสบายใจของประชาชน โดยทั่วไปอาจใช้พฤติกรรม “4ส” ในการวางตัว ดังต่อไปนี้

สง่า ให้ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกเห็น เดิน ยืน นั่ง ตัวตรง ไม่หลุกหลิก ไบหน้า เกลี้ยงเกลา ผมแผ้ว เรียบร้อย

สะอาด ออบน้ำชำระร่างกาย แต่งกายเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นน่ารังเกียจ

สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ไม่ส่งเสียงดังเอะอะ

สงบ รับฟังคำบ่นจากประชาชน หลีกเลี้ยงการโต้เถียง ตำหนิไม่พูดเพื่อเจ้าไร้สาระ

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่มีความแน่ใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็แทบจะไม่เข้าใจด้วยซ้ำไปว่า บุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีไบหน้าท่าทางและรูปร่างที่ดีเป็นเครื่องสื่อแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยมเลื่อมใสศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียง รูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด

บุคลิกภาพของคนเรานั้นว่ามีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพ การพบปะติดต่อกับบุคคลนานาชาติดีแม้กระทั่งการพบปะกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆจะให้ความรู้สึก นิยมยกย่อง นับถือ ให้ความรัก เอ็นดู เกลี้ยง หรือมีทัศนคติอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเอง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น

“บุคลิกภาพ” เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ อันประกอบด้วย รูปร่าง ลักษณะ อากัปกิริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึก นึกคิด อารมณ์ เราจึงอาจแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนที่เกี่ยวกับกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่าผ่าเผย ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่ลุกหลี่ลุกลอน

2. เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะแก่บุคคล และถูกกาลเทศะ

ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร

วิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นอาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจคอ กว้างขวาง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำ กระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความ ตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ มี 7 ประการ

1. การมอง
2. การแต่งกาย
3. การพูด
4. การเดิน
5. การแสดงท่าทาง
6. ทักษะในการทำงาน
7. สุขภาพ

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด

บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธา และความสนใจของผู้ฟังอย่างมาก บุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏ ให้เห็นอย่างชัดเจน ในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถตรึงอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อย ตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็จะมีผล ทำลายความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของ ผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ

การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงกระทำ ได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของ ประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูล สถิติ การให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับของคู่แข่งและเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหา ข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจ ความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการ อาจพิจารณาจากเรื่องต่างๆไปแล้ว จึง นำไปพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

1. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
2. สิ่งที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจ
3. สิ่งที่เป็นบริการของคู่แข่ง

4. สิ่งที่ดีถือว่าเป็นการให้บริการระดับโลก

หัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหารือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

3. การขออนุมัติไปราชการ

แนวทางการขออนุมัติการเดินทางไปราชการ การเดินทางไปราชการ ได้แก่

1. การไปปฏิบัติราชการชั่วคราวนอกที่ตั้งสำนักงานซึ่งปฏิบัติราชการปกติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาหรือตามหน้าที่ที่ปฏิบัติราชการโดยปกติ
2. การไปสอบคัดเลือกหรือเข้ารับการศึกษาตามที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
3. การไปช่วยราชการไปรักษาการในตำแหน่งหรือไปรักษาราชการแทน
4. การเดินทางไปราชการ เฉพาะระหว่างเวลาที่อยู่ในราชอาณาจักรของผู้ซึ่งรับราชการประจำในต่างประเทศ
5. การเดินทางข้ามแดนชั่วคราว เพื่อปฏิบัติราชการในดินแดนต่างประเทศตามข้อตกลงระหว่างประเทศ

การฝึกอบรม หมายความว่า การอบรม การประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ การฝึกศึกษา การดูงาน การฝึกงานหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรและช่วงเวลาจัดที่แน่นอนมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ

1. การเดินทางไปราชการภายในประเทศ

1.1 การเดินทางไปราชการที่มีค่าใช้จ่ายให้ถือปฏิบัติดังนี้

เสนอขออนุมัติเดินทางไปราชการ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเสนอต่อผู้มีอำนาจเซ็นต์เป็นผู้ลงนามอนุมัติ เว้นแต่กรณีที่ผู้มีอำนาจเซ็นต์ไปราชการหรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ รองคณบดีที่รักษาราชการแทนเป็นผู้ลงนามแทน ทั้งนี้ ให้องค์การดำเนินการขออนุมัติการเดินทางไปราชการล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ เมื่อได้รับอนุมัติเดินทางไปราชการแล้ว จึงจะเดินทางไปราชการได้ กรณีการเดินทางไปราชการประเภทพัฒนาตนเองให้แบบฟอร์มข้อตกลงก่อนการเดินทางไปราชการ พร้อมบันทึกขออนุมัติเดินทางไปราชการด้วย และหลังจากสิ้นสุดการเดินทางไปราชการแล้ว ให้จัดส่งแบบรายงานหลังการเดินทางไปราชการที่งานทรัพยากรบุคคลภายใน 7 วัน

1.2 การเดินทางไปราชการที่ไม่มีค่าใช้จ่ายให้ถือปฏิบัติดังนี้

เสนอขออนุมัติเดินทางไปราชการ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นผู้ลงนามอนุมัติ ทั้งนี้ ให้องค์การดำเนินการขออนุมัติการเดินทางไปราชการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ

และให้ระบุถึงแหล่งเงินหรือผู้สนับสนุนในการเดินทางไปราชการด้วย เมื่อได้รับอนุมัติเดินทางไปราชการแล้วจึงจะเดินทางไปราชการได้

1.3 กรณีเดินทางไปราชการโดยใช้รถของมหาวิทยาลัยฯให้ดำเนินการขออนุญาตการใช้รถจากหน่วยงานพาหนะและให้แนบแบบฟอร์มการขอใช้รถมาพร้อมกับบันทึกข้อความการขออนุมัติเดินทางไปราชการทุกครั้ง กรณีขอใช้รถยนต์ส่วนตัวเดินทางไปราชการและมีการเบิกค่าใช้จ่าย ให้ทำบันทึกข้อความการขอใช้รถยนต์ส่วนตัวเสนออนุมัติพร้อมกับบันทึกข้อความขออนุมัติเดินทางไปราชการ หากไม่มีการเบิกค่าใช้จ่ายไม่ต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถยนต์

1.4 การขออนุมัติเดินทางไปราชการที่ใช้งบประมาณของงานวิจัย ให้หน่วยงานต้นเรื่องเสนอเรื่องผ่านงานวิจัยก่อนทุกครั้ง

1.5 กรณีมีการใช้งบประมาณพัฒนาบุคลากรรายคนหรือ เกินจำนวนต่อคน ให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาและลงความเห็นให้ใช้งบประมาณ นั้น

1.6 การเดินทางไปราชการ**กรณีเร่งด่วน**จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จและได้รับการอนุมัติก่อนการเดินทางทุกครั้ง **ทั้งนี้ไม่มีนโยบายอนุมัติย้อนหลัง**

2.การเดินทางไปราชการต่างประเทศ

2.1 การเดินทางที่มีค่าใช้จ่ายให้ถือปฏิบัติดังนี้

การเดินทางไปราชการต่างประเทศที่มีค่าใช้จ่าย ให้เสนอขออนุมัติเดินทางไป ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเสนออธิการบดี/รองอธิการบดีที่รับผิดชอบ พิจารณาให้ความเห็นไว้แต่กรณีที่อธิการบดี/รองอธิการบดีไปราชการหรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้รองอธิการบดีที่รักษาราชการแทนเป็นผู้ลงนามแทน ทั้งนี้การขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศกรณีมีค่าใช้จ่ายให้ดำเนินการขออนุมัติก่อนเดินทางอย่างน้อย 1 เดือน

2.2 การเดินทางที่ไม่มีค่าใช้จ่ายให้ถือปฏิบัติดังนี้

การเดินทางไปราชการต่างประเทศที่ไม่มีค่าใช้จ่าย ให้เสนอขออนุมัติเดินทางไปราชการต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเสนออธิการบดี/รองอธิการบดี พิจารณาให้ความเห็น ไว้แต่กรณีที่อธิการบดี/รองอธิการบดีไปราชการหรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้ รองอธิการบดีที่รักษาราชการแทนเป็นผู้ลงนามแทน ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุถึงแหล่งเงินหรือผู้สนับสนุนในการเดินทางไปราชการด้วย การขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศกรณีไม่มีค่าใช้จ่ายให้ดำเนินการขออนุมัติก่อนเดินทางอย่างน้อย 1 เดือน

2.3 **กรณีเร่งด่วน**จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จและส่งเรื่องไปถึงกองบริหารงานบุคคล (กบ.) ก่อนการเดินทางไปราชการทุกครั้ง **ทั้งนี้ไม่มีนโยบายอนุมัติย้อนหลัง** (อ้างอิงตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔)

4. การยืมเงินตรงไปราชการ และการสงขตใช้เงินยืม

การยืมเงินราชการและเงินตรงราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งของการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ซึ่งการดำเนินงานตามกิจกรรมบางรายการจำเป็นต้องมีเงินงบประมาณเพื่อสำรองไว้ใช้จ่าย เช่น การเดินทาง ไปราชการ การจัดอบรมสัมมนา การประชุมราชการ เป็นต้น กองคลัง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินการดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือเรื่อง การยืมเงินราชการและเงินตรงราชการ เพื่อให้สำนัก/กอง ต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำจำกัดความ

“หน่วยงานผู้ให้ยืม” หมายความว่า หน่วยงานที่เป็นผู้จ่ายเงินยืมให้แก่ผู้ยืม

“เงินยืม” หมายความว่า เงินที่ส่วนราชการจ่ายให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือการปฏิบัติราชการอื่นใด ทั้งนี้ไม่ว่าจะจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายหรือเงินนอกงบประมาณ

“ผู้ยืม” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราวที่ยืมเงินราชการ เพื่อใช้ในการเดินทางไปราชการหรือการปฏิบัติราชการอื่นใดในราชการ

“หลักฐานการจ่าย” หมายความว่า หลักฐานที่แสดงว่าได้มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับหรือเจ้าหน้าที่ตามข้อผูกพันโดยถูกต้องแล้ว สัญญาการยืมเงิน หมายถึง เอกสารสำคัญที่กระทรวงการคลังกำหนดให้บุคคลใดในส่วนราชการใช้ เป็นหลักฐานในการยืมเงินจากส่วนราชการเพื่อปฏิบัติราชการ ตามแบบ 8500 หรือสัญญาการยืมเงินและการ ใช้บัตรเครดิตราชการ

ระบบ GFMS หมายถึง ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS)

ประเภทของเงินยืม

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. เงินยืมราชการจ่ายจากเงินตรงราชการ
2. เงินยืมราชการจ่ายจากเงินงบประมาณ
3. เงินยืมราชการจ่ายจากเงินนอกงบประมาณ

เงินยืมราชการ คือ การยืมเงินงบประมาณเพื่อใช้ในการเดินทางไปราชการ การจัดประชุม ฝึกอบรม/สัมมนา ซึ่งมีลักษณะการเบิกจ่ายเงินเป็นจำนวนมาก หรือกรณีที่ส่งสัญญายืมเงินล่วงหน้าก่อนใช้เงิน ไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ การยืมเงินประเภทนี้ต้องทำการวางเบิกเงินงบประมาณผ่านระบบ GFMS

เงินทรงรอราชการ คือ เงินที่กระทรวงการคลังอนุญาตให้ส่วนราชการมีไว้สำรองจ่ายตามที่ระเบียบกำหนด การจ่ายเงินยืมประเภทนี้จะพิจารณาจากการยืมเงินในวงเงินไม่มาก สามารถขอใช้เงินยืมได้รวดเร็วหรือกรณี เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ไม่สามารถวางเบิกผ่านระบบ GFMS ได้ทัน

ผู้มีสิทธิยืมเงิน

ผู้มีสิทธิยืมเงิน คือ ผู้ที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการให้ไปปฏิบัติราชการ จัดอบรม สัมมนา จัดประชุม ฯลฯ ได้แก่

- 1.ข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- 2.พนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราว (ต้องทำสัญญาค้ำประกันโดยให้ข้าราชการเป็นผู้ค้ำประกัน)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการยืมเงิน

1. ใช้แบบสัญญาการยืมเงิน หรือแบบสัญญาการยืมเงินและการใช้บัตรเครดิตราชการ ตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยพิมพ์หรือเขียนตัวบรรจง จำนวน 2 ฉบับ พร้อมเอกสารประกอบ เช่น ประมาณการค่าใช้จ่าย หนังสืออนุมัติโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม หนังสือ อนุมัติเดินทางไปราชการ เป็นต้น

2. ส่งสัญญาการยืมเงินถึงกองคลัง ก่อนวันเดินทาง/วันที่ต้องการใช้เงิน ส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ

3. ผู้ยืมจะต้องได้รับอนุมัติให้ไปราชการและต้องเป็นผู้ร่วมเดินทางไปราชการในครั้งนั้นด้วย

4. การยืมเงินเพื่อการใดให้ใช้เพื่อการนั้น

5. ต้องไม่มีเงินยืมค้างชำระหนี้สัญญาเดิม

6. เงินนอกงบประมาณจะยืมได้เฉพาะการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของเงินนอกงบประมาณประเภทนั้น

7. หากผู้ยืมเงินเป็นพนักงานราชการหรือลูกจ้างชั่วคราว จะต้องทำสัญญาค้ำประกันโดยให้ข้าราชการเป็นผู้ค้ำประกัน

8. ผู้ยืมเงินที่ไม่มีเงินใดๆ ที่ส่วนราชการจะหักส่งใช้คืนเงินยืมได้ให้นำหลักทรัพย์มาวางเป็นประกัน พร้อมทั้งทำสัญญาวางหลักทรัพย์ หรือหาบุคคลที่กระทรวงการคลังกำหนดมาทำสัญญาค้ำประกันไว้ ต่อส่วนราชการ

9. การยืมเงินสำหรับการปฏิบัติราชการที่ติดต่อกับเกี่ยวกับปีงบประมาณปัจจุบันไปถึงปีงบประมาณถัดไปให้เบิกเงินยืมงบประมาณปีปัจจุบัน โดยให้ถือว่าเป็นรายจ่ายของงบประมาณปีปัจจุบัน ดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ไม่เกิน 90 วัน

2) ปฏิบัติราชการอื่นๆ ไม่เกิน 30 วัน

10. การจ่ายเงินยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักรให้จ่ายได้สำหรับระยะเวลาการเดินทางที่ไม่เกิน 90 วัน หากมีความจำเป็นเกินกว่าที่กำหนดต้องขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังก่อน

11. เงินที่ยืม ผู้ยืมจะต้องส่งหลักฐานการจ่ายและเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ดังนี้

1) กรณีเดินทางไปประจำต่างสำนักงาน หรือการเดินทางไปราชการประจำในต่างประเทศ หรือ กรณีเดินทางกลับภูมิลำเนาเดิม ให้ส่งคืนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเงิน

2) กรณีเดินทางไปราชการอื่น รวมทั้งการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ภายใน 15 วัน นับจากวันเดินทางกลับมาถึง

3) ยืมเงินเป็นค่าใช้จ่ายอื่นนอกจาก 1) หรือ 2) ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเงิน

12. หากมีการยกเลิกสัญญาการยืมเงินด้วยเหตุสุดวิสัยตาม ให้รับดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้มีอำนาจ อนุมัติยกเลิกสัญญาการยืมเงินและส่งคืนเงินโดยเร็ว

การจ่ายเงินยืม

1. กองคลังจะจ่ายเงินยืมให้แก่ผู้ยืมเงินก่อนถึงกำหนดเดินทาง/ ใช้จ่ายเงิน 1 วันทำการ

2. เมื่อผู้ยืมเงินได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ให้รับสำเนาสัญญายืมเงินคืน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการยืมเงินลงทะเบียนควบคุมการยืมเงินและนำส่งเงินยืมต่อไป การขอใช้เงินยืม การยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในราชการ เมื่อผู้ยืมเงินใช้จ่ายเงินยืมตามวัตถุประสงค์เรียบร้อยแล้วให้ ผู้ยืมเงินส่งหลักฐานการจ่าย และ/ หรือเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ภายในกำหนดระยะเวลา ดังนี้

1. เดินทางไปราชการภายในราชอาณาจักรชั่วคราว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่กลับมาถึง

2. เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่กลับมาถึง

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา ค่าเบี้ยประชุม ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเงิน

4. เงินยืมราชการอื่นๆ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเงิน

5. สวัสดิการด้านการประกันอุบัติเหตุ

ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เรื่อง ประกาศทำประกันอุบัติเหตุกลุ่มของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปี 2562

1. กำหนดคุณสมบัติผู้มีสิทธิในการเสนอราคา

2. ผู้สนใจติดต่อรับซองเอกสาร กองคลัง งานพัสดุ และตามรายละเอียดที่เว็บไซต์

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดยื่นซองเสนอราคา ตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ

2. เปิดซองตามคุณสมบัติในร่าง TOR

3. งานพัสดุดำเนินการเรื่องของสัญญา

4. บริษัทประกันให้บัตรประกันพร้อมกรมธรรม์

หมายเหตุ : ให้สิทธิบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ ทำประกันอุบัติเหตุนี้ได้

ขั้นตอนการใช้สิทธิประกันภัยอุบัติเหตุ

นักศึกษาประสบอุบัติเหตุ

มีบัตรประกันอุบัติเหตุ

ยื่นบัตรประกันอุบัติเหตุกับทางโรงพยาบาลคู่สัญญากับบริษัท เพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล โดยไม่ต้องสำรองจ่ายวงเงินคุ้มครอง 30,000 บาท/อุบัติเหตุ 1 ครั้ง
ไม่มีบัตรประกันอุบัติเหตุ

นักศึกษาประสบอุบัติเหตุ

1. สำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล พร้อมแจ้งแพทย์เจ้าของไข้ เรื่องขอใบรับรองแพทย์ระบุอุบัติเหตุ (ฉบับจริง) และใบเสร็จรับเงิน (ฉบับจริง) วงเงินคุ้มครอง 30,000 บาท/อุบัติเหตุ 1 ครั้ง เพื่อใช้ประกอบเอกสารคำร้องขอรับเงิน
2. ยื่นเอกสารขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน ที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา
 - 2.1 กรอกแบบฟอร์มขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน (ขอได้จากเจ้าหน้าที่)
 - 2.2 ใบเสร็จรับเงิน (ฉบับจริง)
 - 2.3 ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)
3. สรุปรายการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน และรวบรวมเอกสาร ส่งตัวแทนบริษัทประกันฯ ทุก ๆ 15 วัน เพื่อ นำเอกสารตรวจสอบความถูกต้องตามเงื่อนไขของบริษัทประกันฯ (ช่วงกลางเดือน และ ปลายเดือน)
4. ตัวแทนบริษัทประกันฯ นำเช็คค่าสินไหมทดแทนของนักศึกษาตามรายชื่อนักศึกษา ภายใน 15 วัน
5. เจ้าหน้าที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาจัดเตรียมเอกสารการจ่ายเช็คให้กับนักศึกษา และแจ้งให้นักศึกษามารับเช็คค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนการใช้สิทธิประกันภัยเสียชีวิต

นักศึกษาเสียชีวิต : กรณีอุบัติเหตุ

ผู้รับผลประโยชน์/ทายาทแจ้งเจ้าหน้าที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาและบริษัท
ยื่นเอกสารประกอบการเบิกค่าสินไหม

1. กรอกแบบฟอร์มขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน(ขอได้จากเจ้าหน้าที่)
2. สำเนาใบมรณบัตร
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียชีวิต
4. สำเนาทะเบียนบ้านที่ระบุคำว่า “ตาย” ของผู้เสียชีวิต
5. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของบิดาและมารดา ผู้รับผลประโยชน์

6. สำเนาทะเบียนบ้านของบิดาและมารดา ผู้รับผลประโยชน์
7. สำเนาหนังสือรับรองการเสียชีวิตจากสถานพยาบาล
8. สำเนาบันทึกรประจำวันจากสถานีตำรวจ
9. สำเนาใบขึ้นสูตรพลิกศพ
10. สำเนาใบรับรองการตาย

เจ้าหน้าที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและรวบรวมส่งบริษัท
บริษัทพิจารณาจ่ายสินไหม และตรวจสอบเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง ติดต่อกับผู้รับผลประโยชน์/
ทายาท โดยตรง

นักศึกษาเสียชีวิต : กรณีโรคทั่วไป

ผู้รับผลประโยชน์/ทายาทแจ้งเจ้าหน้าที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาและบริษัท ยื่นเอกสารประกอบการ
เบิกค่าสินไหม

1. กรอกแบบฟอร์มขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน(ขอได้จากเจ้าหน้าที่)
2. สำเนาใบมรณบัตร
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียชีวิต
4. สำเนาทะเบียนบ้านที่ระบุคำว่า “ตาย” ของผู้เสียชีวิต
5. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของบิดาและมารดา ผู้รับผลประโยชน์
6. สำเนาทะเบียนบ้านของบิดาและมารดา ผู้รับผลประโยชน์
7. สำเนาหนังสือรับรองการเสียชีวิตจากสถานพยาบาล (ผู้รับผลประโยชน์รับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ
จำนวน 1 ชุด)

เจ้าหน้าที่งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและรวบรวมส่งบริษัท
บริษัทพิจารณาจ่ายสินไหม และตรวจสอบเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง ติดต่อกับผู้รับผลประโยชน์/ทายาท
โดยตรง

6. การเขียนโครงการ

โครงการ หมายถึง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “โครงการ” (Project) คือ “แผนงานหรือเค้าโครงการตามที่กำหนดไว้” โครงการเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งในการวางแผนพัฒนาองค์กร ช่วยให้องค์กรมองเห็นภาพและทิศทางในการพัฒนาหน่วยงานภายในองค์กร มีขอบเขตการติดตามและประเมินผลได้

โครงการเป็นลักษณะของการจัดกิจกรรม หรือดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทา ลด หรือขจัดปัญหา และความต้องการในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น การเขียนโครงการเพื่อมารองรับแผนงาน ย่อมเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการติดตามและประเมินผล ถ้าโครงการบรรลุผลสำเร็จ นั้นหมายความว่าแผนงานและนโยบาย นั้น บรรลุผลสำเร็จด้วย

โครงการหมายถึงกระบวนการทำงานที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลายๆกิจกรรม และเป็นการทำงานที่ต้องปฏิบัติไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการกำหนดระยะเวลาและงบประมาณที่จำกัด มี

ความสำคัญของโครงการ

ในปัจจุบันโครงการได้นำมาใช้อย่างแพร่หลายในวงการต่างๆ ตั้งแต่ระดับบุคคลไปจนถึงระดับรัฐบาล จึงกล่าวได้ว่าโครงการมีความสำคัญสำหรับทุกองค์การ ซึ่งสรุปความสำคัญดังนี้

1. เป็นการสนองนโยบายขององค์การ
2. เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายได้เร็วขึ้น
4. ประหยัดทรัพยากรเพราะมีโครงการเป็นตัวกำหนดการให้อย่างชัดเจน

ลักษณะสำคัญของโครงการ

โครงการหนึ่งๆ จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญๆ คือ

1. ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยๆ ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกันภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) ที่ชัดเจน วัดได้ และปฏิบัติได้ โครงการหนึ่งๆอาจมีมากกว่าหนึ่งวัตถุประสงค์
3. ต้องมีการกำหนดระยะเวลาว่าจะเริ่มต้นเมื่อไร และสิ้นสุดเมื่อไร ถ้าหากไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมหรือ ไม่มีการกำหนดขอบเขตของเวลา (Time Boundary) ไม่ถือว่าเป็นโครงการ แต่จะเป็นลักษณะของงานประจำ หรืองานปกติ

4. ต้องกำหนดสถานที่ให้ชัดเจนว่าโครงการจะดำเนินการที่ไหนเพื่อสะดวกในการดำเนินงาน และการติดตามผลและประเมินผลโครงการ แต่ถ้าเลือกสถานที่พื้นที่ดำเนินโครงการที่ไม่เหมาะสมแล้วย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่ายหรือลงทุนมาก ผลตอบแทนอาจไม่คุ้มค่า การติดตามและการประเมินโครงการก็จะทำได้ยาก
5. ระบุบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการให้ชัดเจน
6. การเขียนโครงการต้องระบุแหล่งงบประมาณให้ชัดเจน เช่น งบประมาณแผ่นดิน หรืองบประมาณเงิน

รายได้ เป็นต้น และระบุงบประมาณค่าใช้จ่ายในหมวดค่าตอบแทน หมวดค่าใช้สอย หมวดวัสดุ ทั้งนี้ทำให้ง่ายในการดำเนินการและควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โครงการที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

1. สามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถสนองต่อความต้องการของชุมชน และนโยบายหน่วยงานและนโยบายชาติได้
3. มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถดำเนินงานและปฏิบัติได้
4. รายละเอียดของโครงการต้องสอดคล้องและสัมพันธ์กัน คือ วัตถุประสงค์ของโครงการต้องสอดคล้องกับหลักการและเหตุผล วิธีการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับประสงค์เป็นต้น
5. เป็นโครงการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และสอดคล้องกับแผนงานหลักของหน่วยงานและสามารถติดตามประเมินผลได้
6. ต้องได้รับการสนับสนุนในด้านทรัพยากรและงบประมาณ
7. ต้องระบุระยะเวลาดำเนินงาน คือ ระบุวันเวลาที่เริ่มต้นเมื่อใด และสิ้นสุดโครงการเมื่อใด
8. สามารถติดตามและประเมินผลได้จริง

ขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มโครงการ

งบประมาณแผ่นดิน หมายถึง งบประมาณที่มหาวิทยาลัยได้รับจัดสรรจากสำนักงบประมาณตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

งบประมาณเงินรายได้ หมายถึง งบประมาณที่มาจากรายได้ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ว่าด้วยเงินรายได้ พ.ศ.2552 หมวด 1 ข้อ 6

1. เงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
2. เงินผลประโยชน์
3. เงินทุกการศึกษา เงินกองทุน เงินบริจาค หรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาค
4. เงินรับฝาก

- 5.เงินอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก
6. เงินอุดหนุนจากราชการส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนอื่นๆ
7. เงินค่าบำรุงกิจกรรมนักศึกษาและค่าบำรุงกีฬา
8. เงินรายได้จากการบริการทางวิชาการ
- 9.เงินรายได้โครงการเงินทุนหมุนเวียน
10. เงินรายได้อื่นๆ

มหาวิทยาลัยได้จัดสรรรายรับนั้นตามระเบียบว่าด้วยเงินรายได้ฯ และหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ประจำปี โดยผ่านการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ/แผนงาน/ยุทธศาสตร์กระทรวง/พันธกิจมหาวิทยาลัย/ประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย/ประเด็นยุทธศาสตร์หน่วยงาน/กลยุทธ์วิธีการตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน : หน่วยงานสามารถดูข้อมูลได้จากแผนภูมิความเชื่อมโยงแผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558

ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ความเห็นชอบ

แผนงานพื้นฐาน หมายถึง แผนงานที่ดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปกติประจำตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงานนั้นๆ หากหยุดดำเนินการอาจก่อให้เกิดความเสียหายในการให้บริการสาธารณะภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะงานและปริมาณงานที่ชัดเจนต่อเนื่อง เป็นการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้ดำเนินการมาเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาถึงขีดความสามารถในการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานในปีหน้างบประมาณที่ผ่านมา แผนงานพื้นฐานมีการจัดระบบของแผนงาน ตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

แผนงานยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนงานที่ดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเชิงนโยบาย ที่ต้องการผลักดันหรือเห็นความสำคัญในช่วงหนึ่ง โดยกำหนดให้การจัดการงบประมาณเป็นลักษณะ Project based มีที่มาของโครงการ เช่น นโยบายสำคัญของรัฐบาล ข้อเสนอของนายกรัฐมนตรี นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ เป็นต้น

แผนงานบูรณาการ หมายถึง แผนงานที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ หรือยุทธศาสตร์สำคัญที่คณะรัฐมนตรีกำหนดให้หน่วยงานรับงบประมาณตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไป ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดและแผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนมีความประหยัดและคุ้มค่า สามารถบรรลุเป้าหมาย เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของแผนงานบูรณาการ

ยุทธศาสตร์กระทรวง คือ แนวทาง มาตรการ หรือวิธีการดำเนินงานสำคัญๆ อันถือเป็นกุญแจสำคัญต่อการบรรลุตามเป้าหมายการให้บริการกระทรวงที่ได้มีการกำหนดไว้รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการมอบหมายงานให้หน่วยงานของกระทรวงรับไปดำเนินการต่อ

พันธกิจมหาวิทยาลัย หมายถึง ขอบเขตภารกิจ บทบาทหน้าที่ ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุวิสัยทัศน์

ประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย หมายถึง ยุทธศาสตร์ที่สภามหาวิทยาลัยฯ อนุมัติซึ่งเป็นแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการดำเนินงานสำคัญๆ อันถือเป็นกุญแจสำคัญต่อการบรรลุตามเป้าหมายการให้บริการมหาวิทยาลัยที่ได้มีการกำหนดไว้รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการมอบหมายงานให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยรับไปดำเนินการต่อโดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กระทรวง

กลยุทธ์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย) คือ วิธีการขับเคลื่อนหน่วยงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยให้ระบุกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยว่าโครงการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยง สอดคล้อง หรือต่อบทกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานใดได้บ้าง ทั้งนี้ต้องเป็นกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่ได้รับอนุมัติหรือเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ตัวชี้วัด (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย) คือ ตัวชี้วัดที่สามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยให้ระบุตัวชี้วัดกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยว่าโครงการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยง สอดคล้อง หรือต่อบทกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยใดได้บ้าง ทั้งนี้ต้องเป็นกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่ได้รับอนุมัติหรือเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ประเด็นยุทธศาสตร์หน่วยงาน แนวทาง มาตรการ หรือวิธีการดำเนินงานสำคัญๆ อันถือเป็นกุญแจสำคัญต่อการบรรลุตามเป้าหมายการให้บริการหน่วยงานที่ได้มีการกำหนดไว้รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการมอบหมายงานให้หน่วยงานของหน่วยงานรับไปดำเนินการต่อโดยสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงาน) คือ วิธีการขับเคลื่อนหน่วยงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยให้ระบุกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงานว่าโครงการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยง สอดคล้อง หรือต่อบทกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงานใดได้บ้าง ทั้งนี้ต้องเป็นกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงานที่ได้รับอนุมัติหรือเห็นชอบจากคณะกรรมการที่หน่วยงานแต่งตั้งขึ้นเรียบร้อยแล้ว

ตัวชี้วัด (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มหน่วยงาน) คือ ตัวชี้วัดที่สามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยให้ระบุตัวชี้วัดกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มหน่วยงานว่าโครงการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยง สอดคล้อง หรือต่อบทกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มหน่วยงานใดบ้าง ทั้งนี้ต้องเป็นกลยุทธ์วิธีการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มหน่วยงานที่ได้รับอนุมัติหรือเห็นชอบจากคณะกรรมการที่หน่วยงานแต่งตั้งขึ้นเรียบร้อยแล้ว

ผลผลิต/โครงการ หมายถึง ผลการดำเนินงานตามกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นผลผลิต (Product) หรือการให้บริการ (Service) ที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐบาล เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการองค์กรภายนอก หน่วยงาน หรือประชาชน โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา รวมทั้งค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมหรือที่กำหนดขึ้นใหม่ในระหว่างปีงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ ควรมีลักษณะชัดเจน รัดกุม และเข้าใจง่าย อ่านแล้วรู้เลยว่าโครงการนี้ต้องการทำอะไรอาจจะระบุชื่อได้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย โดยกำหนดให้ครอบคลุมโครงการเดียวหรือหลายโครงการที่มีลักษณะงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งตอบสนองวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

งบรายจ่ายอื่น ซึ่งสามารถระบุชื่อโครงการได้ตามหมวดหมู่ดังต่อไปนี้ โครงการบริการวิชาการ โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โครงการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ

1.1 โครงการบริการวิชาการ คือ ลักษณะโครงการให้บริการวิชาการด้านวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน

หรือเอกชน อันก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการแก่สังคม โดยอาศัยความรู้และความสามารถทางวิชาการและการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภายใต้โครงการดังนี้

1.1.1 โครงการประชุม/สัมมนา/อบรม/อบรมเชิงปฏิบัติการด้านวิชาการ กิจกรรมการประชุม/สัมมนา คือ การที่คณะบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเข้าร่วมประชุม/สัมมนากัน โดยการนำของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้รู้ในลักษณะที่แต่ละคนหันหน้าเข้ามาปรึกษาหารือกัน หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่จะมุ่งพิจารณากันโดยเฉพาะ โดยการนำเอาประสบการณ์เดิมมาสร้างเป็นแนวปฏิบัติใหม่จัดได้ว่าเป็นการฝึกอบรมประเภทหนึ่ง เป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ร่วมสัมมนา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือเพื่อเป็นการเตรียมตัวให้ก้าวหน้าเหมาะสมกับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบ (ทัศนีย์ วิศาลเวชกิจ, 2524, หน้า 1)

การอบรม/อบรมเชิงปฏิบัติการ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ที่จัดขึ้นเพื่อมุ่งส่งเสริมเพิ่มพูนบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลใดๆ ให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรของตนตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น (สุจิตรา จันทนา, 2539, หน้า 339)

บุคคลที่เข้าร่วมการประชุม/สัมมนาจะเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเพราะบุคคลที่เข้าร่วม การสัมมนาจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้จากสาขาต่างๆ มารวมตัวกัน ส่วนการฝึกอบรมเป็นการรวมผู้ที่มีความรู้ ความสามารถน้อย มาฝึกเพื่อให้ความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้นเพื่อเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะมุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับ การอบรม เป็นหลักให้มีพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น ส่วนการประชุม/สัมมนาเป็นเพียงการเข้าร่วมเพื่อหาแนวทางในการตัดสินใจหรือกำหนด นโยบายในการแก้ปัญหาเพียงเท่านั้นไม่ได้มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ที่เข้าร่วมการประชุม/สัมมนาหลังจากการประชุม/สัมมนาแล้วแต่เพียงอย่างเดียว หรือถ้าจะมีผู้ใดที่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังจากการประชุม/สัมมนาก็ไม่เป็นไรเพราะไม่ได้เป็นวัตถุประสงค์หลักของการจัดประชุม/สัมมนาแต่ถ้าหลังจากการประชุม/สัมมนาจะมีการนำเอาผลของการประชุม/สัมมนานั้นไปดำเนินการอย่างไร ต่อไปก็ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้ที่ต้องการนำผลการประชุม/สัมมนาไปใช้ดำเนินการต่อไป

1.1.2 โครงการจัดนิทรรศการด้านวิชาการ เป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยให้การเผยแพร่ข้อมูลทางการศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ ด้านผลงานวิจัย การพัฒนางานด้าน วิชาการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่ โดยจัดกิจกรรมการ ให้บริการทางวิชาการและการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลการ เพื่อใช้เป็นสื่อสำหรับให้ความรู้ความเข้าใจใน ข้อมูลด้านวิชาการต่างๆ ทั้งทางด้านการศึกษา การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้รับบริการด้านต่างๆ ให้ความเชื่อมั่นเกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัย และเป็น แนวทางการในการตัดสินใจการเข้าศึกษาต่อ

1.1.3 โครงการฝึกอบรมด้านวิชาการเพื่อถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ เป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยนำเอาความรู้ด้านวิชาการไปอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นถ่ายทอดด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาขึ้น ในสถานที่หนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์อย่าง หนึ่งไปใช้ที่อื่นเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีจะต้องครอบคลุมถึง องค์ ความรู้หรือประสบการณ์ต่างๆ การฝึกทักษะคำแนะนำต่างๆ ที่ช่วยในการใช้องค์ความรู้ได้อย่างชำนาญหรือ อย่างมีประสิทธิภาพ การนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม เช่น การลดต้นทุน การ เพิ่มผลผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การปรับปรุงวิธีการผลิต การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ และการปรับปรุงขั้นตอน เป็นต้น

1.1.4 โครงการให้บริการข้อมูล/การเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการผ่านสื่อต่างๆ เป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการ แลกเปลี่ยนความคิดและเผยแพร่ประสบการณ์ด้านวิชาการในการให้บริการผ่านทางสื่อการเรียนรู้ต่างๆ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลการบริการเผยแพร่สู่สาธารณะ

1.2 โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ ลักษณะโครงการเกี่ยวกับ การอนุรักษ์วัฒนธรรม พื้นฟู อนุรักษ์ สืบสานพัฒนา เผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม สร้างสรรค์ ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นรากฐานการ พัฒนาองค์ความรู้ที่ดีขึ้น ภายใต้โครงการดังนี้

1.2.1 โครงการทำนุบำรุงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย เป็นกิจกรรมการอนุรักษ์ และสืบทอดศาสนา ศิลปวัฒนธรรม เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ถวายเทียนพรรษาเป็นการสืบทอดประเพณีไทยต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความเป็นสัญลักษณ์ของชาติ

1.2.2 โครงการสร้างคุณค่าศิลปวัฒนธรรมเชิงรุก เป็นกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมภาคตะวันออก ให้คงอยู่โดยการมีส่วนร่วมขององค์ภายนอกและมุ่งให้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สร้างความภาคภูมิใจของคนในชาติและเพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินชีวิตในสังคมยุคใหม่ โดยรักษารวบรวมองค์ความรู้ดั้งเดิมด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม พื้นบ้าน ท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยท้องถิ่น เทคโนโลยีพื้นบ้าน และสุนทรียศาสตร์ รวมทั้งภาพลักษณ์ของเมืองและมหาวิทยาลัย ควรสำรวจและจัดทำทะเบียนบัญชี และทรัพย์สินทางศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1.2.3 โครงการบูรณาการศิลปวัฒนธรรมกับกิจกรรมนักศึกษา เป็นกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมกับกิจกรรมนักศึกษา โดยมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ปลูกฝังจิตสำนึก มีจิตอาสา นำไปให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและสังคม เช่น การใช้ภาษาไทย การรู้จักเคารพผู้อาวุโส การไหว้ ศิลปกรรมแบบไทย อาหารไทย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามกาลเทศะเหมาะกับวัย

1.2.4 โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมตามแนวทางพระราชดำริ เป็นกิจกรรมเพื่อรณรงค์สร้างความเข้าใจ ความสำนึกรัก และหวงแหนในมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ รวมทั้งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์รักษามรดกทางวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์ของชาติให้มากยิ่งขึ้น

1.2.5 โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรมในภาคตะวันออก เป็นกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจทางวัฒนธรรมภาคตะวันออก โดยใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ และสื่อต่างๆ ศึกษาค้นคว้าและหารูปแบบวิธีการ เนื้อหาที่ใช้ในการเผยแพร่ ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม และสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมทางวัฒนธรรม

1.3 โครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา คือ โครงการมุ่งเน้นการบริหารแบบมีเป้าหมาย ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และมีธรรมาภิบาล ทั้งด้านการบริหารงบประมาณ บุคลากรและการบริหารกระบวนการ ทั้งนี้ในด้านบริหารบุคลากรเน้นการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร ในส่วนของกระบวนการทำงานเน้นให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การประสานความร่วมมือทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในกระบวนการทำงานทุกภารกิจ รวมไปถึงเป้าหมายในการผลิตและพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพ ภายใต้โครงการดังนี้

1.3.1 โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมที่ต้องการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษา ระบบการจัดการศึกษาในทุกๆระดับ พัฒนาการเรียนการสอน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและ ภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน อันจะนำไปสู่ผลผลิตที่มีคุณภาพ

1.3.2 โครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา เป็นกิจกรรมที่ต้องการพัฒนาอาจารย์และบุคลากร เป็นกระบวนการหรือการดำเนินงานด้วยวิธีการต่างๆ ที่เป็นการช่วยให้อาจารย์และบุคลากรได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ เทคนิควิธีการต่างๆ ในด้านการปฏิบัติงาน และการสอนให้ทันต่อเหตุการณ์ซึ่งเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพของคณาจารย์ให้ดำเนินการะหน้าที่และบทบาทของอาจารย์และบุคลากร ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานของสถาบันบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เช่น การสัมมนา การฝึกอบรม/อบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น

1.3.3 โครงการพัฒนาหลักสูตร เป็นกิจกรรมที่ต้องการจัดการเนื้อหาวิชาและการพัฒนาจัดทำหลักสูตร ซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้ดีขึ้น หรือเกิดหลักสูตรใหม่ขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเหมาะสมกับนักศึกษา ที่ต้องการศึกษาให้ทันต่อยุคสมัยและสภาพสังคม

1.3.4 โครงการพัฒนาห้องสมุด/สื่อการสอน/สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง/ผลิตตำรา เป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิตสื่อการสอน ผลิตตำรา เป็นเครื่องมือของอาจารย์ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการสอนและการจัดการการศึกษา เป็นเครื่องมือของผู้เรียนในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้แก่ตนเอง นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนการพัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุด จัดแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายกระจายอยู่ทุกที่ให้เป็นกลไกในการแสวงหาความรู้ของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมทั้งให้แหล่งเรียนรู้ของภาคเอกชนที่เข้ามาร่วมสนับสนุน

1.3.5 โครงการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้ด้านงานประกันคุณภาพการจัดการศึกษา เพราะปัจจุบันได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องมีการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกแห่งและรายงานการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกปีการศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทบทวนปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของตนเองให้ได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา มาตรฐานใดที่ทำได้ดีแล้วก็ต้องรักษาให้ดีขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภายใน และคุณภาพผู้เรียน ตลอดจนการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ อย่างเพียงพอที่จะส่งผลให้สถานศึกษาดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในหลักสูตรของระดับคุณภาพไว้ให้มีความยั่งยืน ส่วนมาตรฐานที่ยังไม่ได้คุณภาพเป็นที่น่าพอใจ ก็จะต้องมีการทบทวนปรับปรุงต่อไป

1.3.6 โครงการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ตัวอย่างเช่น การบริหารงานของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และงานกิจกรรมนักศึกษา โดยเฉพาะกิจกรรมนักศึกษา เช่น กิจกรรมทางด้านกีฬา กิจกรรมทางด้านบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เป็นปัจจัยอันสำคัญในการช่วยพัฒนานิสิตนักศึกษาให้เป็นคนที่สมบูรณ์แบบ นอกเหนือจากความเป็นเลิศทางวิชาการโดยกิจกรรมนักศึกษาจะช่วยสร้างบุคลิกภาพและคุณสมบัติที่ดีของนักศึกษา ดังนั้น การพัฒนานิสิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อมทั้งร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การเรียนการสอนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียวไม่อาจพัฒนาให้เกิดลักษณะดังกล่าวได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยกระบวนการและกลวิธีที่จะช่วยพัฒนาดังกล่าว คือกิจกรรมนักศึกษา

1.4 **โครงการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย** คือ โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการวิจัย และพัฒนานวัตกรรม รวมทั้งให้นักวิจัยมีโอกาสเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพและมีแนวความคิดเพื่อนำมาทำงานวิจัย ให้พัฒนาและทันสมัยยิ่งขึ้น

1.5 **ชื่อโครงการย่อย/กิจกรรม** เพื่อให้เห็นถึงแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนหากโครงการใดมีการจำแนกการดำเนินงานเป็นหลายๆ โครงการย่อย/กิจกรรม ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกันต้องระบุรายการโครงการย่อย/กิจกรรม จะได้ทราบถึงรายการโครงการย่อย/กิจกรรม ที่จะเกิดขึ้น

2. ประเภทโครงการ

2.1 ให้ระบุรายละเอียดลักษณะประเภทของโครงการที่จัด

- โครงการเชิงป้องกัน คือ โครงการที่คาดว่าปัญหาจะเกิดขึ้นในหน่วยงานและหน่วยงานต้องการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้น
- โครงการเชิงแก้ไข คือ โครงการที่เกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานและหน่วยงานต้องการแก้ไขปัญหาให้ไปในแนวทางที่ดีขึ้น หรือแก้ไขปัญหาที่นั้นให้ยุติลง
- โครงการเชิงพัฒนา คือ โครงการที่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้อยู่แล้ว แต่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น

2.2 ให้ระบุรายละเอียดลักษณะประเภทของโครงการที่จัด

- โครงการใหม่ คือ โครงการที่มีความประสงค์จะดำเนินการในปีงบประมาณและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการภายในปีงบประมาณเดียวกัน
- โครงการต่อเนื่อง คือ โครงการที่ไม่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สำเร็จภายในระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ ต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป และต้องมีแผนรองรับการดำเนินงานที่ชัดเจน
- โครงการประจำ คือ งานที่ดำเนินการอยู่ตามภารกิจประจำ

ผู้รับผิดชอบโครงการ ระบุผู้รับผิดชอบโครงการนั้นเนื่องจากสะดวกในการติดตามและประเมินผลโครงการ หากพบว่าโครงการมีปัญหาจะได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

3. **ผู้รับผิดชอบโครงการ** ระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในโครงการนี้ เหตุที่ต้องระบุผู้รับผิดชอบโครงการนั้นเนื่องจากสะดวกในการติดตาม หากพบว่าโครงการมีปัญหาจะได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

4. **หลักการและเหตุผล** ต้องบรรยาย ความเป็นมา เหตุผล ปัญหา ความจำเป็น ความสำคัญที่ต้องการดำเนินโครงการนี้ ระบุให้ชัดเจนว่าจัดทำขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา จัดทำขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา ที่เป็นอยู่ หรือจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาสิ่งที่ได้อยู่ให้ดีขึ้น ชี้แจงให้เห็นว่าทำไมถึงต้องดำเนินโครงการนี้ขึ้นมาเพื่ออะไร หากเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหา พร้อมทั้งชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานตาม

โครงการ และเป็นโครงการที่ดำเนินตามนโยบาย หรือสอดคล้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจหน้าที่เห็นชอบและอนุมัติโครงการที่นำเสนอให้ดำเนินการได้พร้อม ทั้งให้ การสนับสนุนงบประมาณ และปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ

กรณีที่เป็นโครงการใหม่ ต้องเขียนหลักการ ที่มา นโยบาย แผน ความสำคัญที่ต้องการจัดทำ โครงการ และผลที่จะได้รับหรือประโยชน์ จากการดำเนินโครงการนี้

กรณีที่เป็นโครงการต่อเนื่อง ต้องอ้างถึงผลของการจัดทำโครงการในปีที่ผ่านมาว่ามีข้อดีอย่างไร นำมาพัฒนางานต่อไปให้ดีขึ้นอย่างไร พร้อมทั้งเอาข้อบกพร่องมาแก้ไขให้หมดไป และผลที่ได้รับ หรือ ประโยชน์ควรที่จะทำอย่างต่อเนื่อง

5. วัตถุประสงค์ ควรเขียนให้สอดคล้องกับหลักการและเหตุผล และชื่อโครงการ ควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ โดยวัตถุประสงค์จะเป็นตัวบอกว่าโครงการต้องการให้เกิดอะไรขึ้นบ้าง ระบุวัตถุประสงค์ให้ ชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลกัน สามารถวัดและประเมินผลได้ และควรเป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ ควรมากเกินไป ในส่วนของตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ต้องสามารถกำหนดได้ชัดเจน และต้องสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของโครงการ โดย 1 วัตถุประสงค์ใหญ่จะต้องมีตัวชี้วัด **2 ด้าน คือ**

1) ผลผลิต (Output) คือ สิ่งที่ทำออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ (ที่ทุก คน

หลับตาจะเห็นภาพตรงกัน) ที่จัดทำขึ้นหรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือบุคลากรได้ใช้ ประโยชน์จากกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งวัดได้เมื่อสิ้นสุดการกระทำ หรือ คือการตอบคำถามที่ว่าจะได้รับอะไร จากการดำเนินงานและหรือกิจกรรม นั้นๆ เช่น ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด , ร้อย ละของผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น , คะแนนสอบที่เราทำได้ , การประหยัดต้นทุน การ ประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา (ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพ)

2) ผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ซึ่ง ต้อง

ใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่ง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือคือการตอบ คำถามที่ว่าทำไมจึงมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิต

ตัวอย่างการเขียนวัตถุประสงค์/ตัวชี้วัด 2 ด้าน

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ด้านภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาเซียน	1. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เพิ่มขึ้นและสามารถสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด (ผลผลิต)	ร้อยละ	80
	2. ผู้เข้าร่วมโครงการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำได้ (ผลลัพธ์)	ร้อยละ	80

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการ(บุคลากร คณะ/หน่วยงาน) มีความรู้ความเข้าใจ ในวิเคราะห์โครงการ/การเขียนโครงการ/การเขียนวัตถุประสงค์/ ตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีได้อย่างถูกต้อง	1. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในวิเคราะห์ โครงการ/การเขียนโครงการ เพิ่มขึ้น (ผลผลิต)	ร้อยละ	80
	2. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์ โครงการ/การเขียนโครงการให้สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติราชการประจำปีได้อย่างถูกต้อง (ผลลัพธ์)	ร้อยละ	80

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
1. เพื่อแนะแนวหลักสูตรและ การศึกษาต่อในสาขาวิชาด้าน วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์	1. จำนวนการออกประชาสัมพันธ์ (ผลผลิต)	ครั้ง	10

5. กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/ผู้เข้ารับบริการ และคณะผู้ดำเนินการ โครงการ ซึ่งก่อให้เกิดกิจกรรมและค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินการโครงการ จะแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

5.1 ผู้เข้าร่วมโครงการ/ผู้เข้ารับบริการ เป็นการบอกให้ทราบว่ากลุ่มบุคคลใดหรือหน่วยงานใด ที่ เข้าร่วมโครงการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้ และควรระบุปริมาณของผู้เข้าร่วมโครงการให้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5.2 คณะผู้ดำเนินโครงการ เป็นการบอกให้ทราบถึงคณะผู้จัดโครงการทั้งหมดซึ่งนับรวมวิทยากร ด้วยกรณี ข้อ 6.1 และ ข้อ 6.2 มีผู้เข้าร่วมโครงการเป็นคนเดียวกันให้ใส่ไว้ที่ ข้อ 6.1 (ผู้เข้าร่วมโครงการและ คณะผู้ดำเนินโครงการเป็นคนเดียวกันไม่นับซ้ำ)

6. แผนการดำเนินงานโครงการ คือ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ หรือภารกิจที่จะต้องปฏิบัติในการ ดำเนินโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในระยะการเตรียมโครงการ รวบรวมกิจกรรม ตามขั้นตอนแล้วนำมา เรียงลำดับ ว่าควรทำอะไรก่อน-หลัง หรือพร้อมๆกัน แล้วเขียนไว้ตามลำดับ ตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการจนถึง ขั้นตอนการใช้จ่ายงบประมาณ ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการในช่วงใดบ้าง ทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับกับ กิจกรรมที่จะดำเนินงาน

7. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (C_Check) เพิ่มเติม

การติดตาม การควบคุม และการประเมินผลโครงการเพื่อให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เสนอโครงการควรระบุวิธีการ เครื่องมือ แนวทาง และระยะเวลาใดจึงจะเหมาะสมที่ใช้ ในการติดตามประเมินผลโครงการให้ชัดเจน ว่ามีการติดตามและประเมินผลอย่างไร เช่น การใช้แบบสอบถาม การทำแบบทดสอบก่อนและหลังการร่วมเข้าร่วมโครงการ ว่ามีผลประเมินที่ต่างกันอย่างไร ต้องระบุชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพ ทั้งภายในและภายนอก รวมไปถึงตามตัวชี้วัด พรบ. งบประมาณรายจ่ายประจำปี

7.1 การติดตามประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นการติดตามว่าผู้เข้าโครงการได้รับ ประโยชน์อะไรบ้างที่มาเข้าโครงการในครั้งนี้ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นหรือไม่

7.2 การประเมินประโยชน์

- สำหรับโครงการบริการวิชาการ เป็นการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการ ให้บริการทางวิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือไม่ รวมทั้งการประเมินผลที่เกิดกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านการนำความรู้ ความ เชี่ยวชาญไปใช้ประโยชน์ การสื่อสาร การชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการและประชาชน เป็นการติดตามว่าเมื่อ ดำเนินโครงการเสร็จสิ้นแล้วผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชน/องค์กร เป็นไปให้ที่ดีขึ้นหรือไม่ มีการนำไปพัฒนา ชุมชน/องค์กร ต่อหรือไม่ สามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น

- สำหรับโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นสรุปผลสำเร็จว่าชุมชน/องค์กร ได้รับ ประโยชน์จากการดำเนินโครงการจริงหรือไม่ นำไปใช้พัฒนาและสร้างคุณค่าต่อชุมชน/องค์กร ได้จริงหรือไม่ อย่างไร

- สำหรับโครงการอื่นๆ เป็นสรุปผลสำเร็จว่าผู้เข้าร่วมโครงการ ได้รับประโยชน์จากการ ดำเนิน

โครงการจริงหรือไม่ นำไปใช้พัฒนาและสร้างคุณค่าต่อตนเองและหน่วยงาน ได้จริงหรือไม่ อย่างไร

7.3 การติดตามตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมายผลผลิต/ผลลัพธ์ (ตามข้อ5)

เป็นการติดตามว่าโครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วบรรลุตามวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดเป้าหมายผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตั้งไว้สำเร็จและสามารถวัดได้จริงหรือไม่ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในโครงการดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลและประเมินผล คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล โครงการ เพื่อให้ผู้เข้าโครงการแสดงถึงพฤติกรรมที่สามารถวัดได้หรือสังเกตได้ และสามารถกำหนดออกมาเป็น ตัวเลข หรือสัญลักษณ์อื่นๆได้ ดังนั้นผู้ติดตามผลโครงการต้องรู้เรื่องเครื่องมือในการติดตามผลและประเมินผล โครงการเป็นอย่างดี จึงจะติดตามผลและประเมินผลโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตาม วัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการดังกล่าว เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลโครงการมีหลาย ชนิดแต่ต้องเลือกใช้ชนิดใดขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลเป็น

สำคัญ เช่น แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบตรวจสอบรายการ เป็นต้น

8. สถานที่ดำเนินโครงการ ระบุสถานที่ให้ชัดเจนและแน่นอนในการดำเนินโครงการ และตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้กำหนดไว้

9. วันที่ดำเนินกิจกรรมในโครงการ จะดำเนินโครงการเมื่อใด (ตามแผนการเบิกจ่ายเงินเพื่อไปใช้ในการดำเนินโครงการ) และสิ้นสุดการดำเนินการโครงการเมื่อใด

10. งบประมาณ เป็นประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ควรจำแนกรายการให้ชัดเจน เช่น รายรับ ระบุแหล่งที่มาของงบประมาณ เช่น ได้รับจัดสรรงบประมาณมาจากที่ไหน หรือ กรณีที่เป็นการหารายได้จากการบริการวิชาการ ให้ประมาณการรายรับอย่างละเอียดถึงที่มาของแหล่งรายได้นั้นด้วย เช่น ได้จากค่าลงทะเบียน เป็นต้น หรือ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งเงินทุนอื่นก็ให้ระบุมาให้ชัดเจนด้วย

รายจ่าย ระบุรายจ่ายประมาณ หมวดเงิน ที่จะใช้ในการดำเนินโครงการโดยละเอียด และให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังตามนโยบายการประหยัดของมหาวิทยาลัยฯ โดยแต่ละหน่วยงานต้องประสานกับ กองคลัง หรืองานคลังแต่ละวิทยาเขต ก่อนเสนอขออนุมัติโครงการ

หมวดเงินรายจ่ายในการดำเนินโครงการแบ่งเป็น 3 หมวดดังนี้

- a. หมวดค่าตอบแทน เช่น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าสมนาคุณ เป็นต้น
- b. หมวดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น
- c. หมวดค่าวัสดุ เช่น ค่าวัสดุสำนักงาน เป็นต้น

11. เป้าหมาย/ตัวชี้วัดงบประมาณ : ผลผลิต/ผลลัพธ์งบประมาณ

ตัวชี้วัด เป็นดัชนีชี้วัด หรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยเป็นหน่วยวัด

ที่ควรมีผลเป็นตัวเลขที่นับได้จริง และต้องสื่อถึงเป้าหมายในการปฏิบัติ เพื่อสร้างความชัดเจนในการกำหนดการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ผลผลิต คือ ผลของการดำเนินงานตามกิจกรรม ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต หรือการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบบริการให้บริการโดยตรง หรือโดยการใช้วัสดุสิ่งของ สิ่งก่อสร้าง เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการหน่วยงานหรือประชาชน โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา รวมทั้งค่าใช้จ่าย

ผลลัพธ์ คือ ผลสำเร็จ หรือประโยชน์ ของการจัดทำผลผลิต ซึ่งเป็นผลภายหลังการนำผลผลิตไปใช้ หรือผลแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากผลผลิต

เป้าหมายเชิงปริมาณ ความสำเร็จของวัตถุประสงค์ของโครงการที่สามารถวัดได้เชิงตัวเลขกับความความสำเร็จ โดยระบุจำนวนตัวเลขที่ต้องการ หรือผู้ที่เราจะกระทำ เช่น จำนวน.....คน จำนวนเท่าไร ร้อยละ อัตราส่วน ความถี่

เป้าหมายคุณภาพ เป็นการคาดหวังล่วงหน้าหลังจากที่สิ้นสุดโครงการ เป็นเชิงประมาณว่าอยู่ในระดับใด หรือประสิทธิภาพของสิ่งนั้นๆ เช่น ระดับความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความพึงพอใจ เป็นต้น

เป้าหมายเชิงเวลา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเทียบกับแผนที่วางไว้คิดเป็นร้อยละเท่าไร หากมีการคาดเคลื่อน ร้อยละก็จะปรับลด-เพิ่มตามระยะเวลาที่คาดเคลื่อนไป

เป้าหมายเชิงต้นทุน คือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในโครงการ โดยไม่รวมงบลงทุน (กรณีโครงการใหญ่ที่มีในส่วนของงบลงทุน)

12. ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากโครงการบรรลุแล้วกล่าวถึงความสำเร็จของโครงการว่าจะเกิดอะไรขึ้นในทางตรงและทางอ้อม โดยระบุให้ชัดเจนว่าใครจะได้รับประโยชน์ และผลกระทบนั้นอย่างไร ซึ่งต้องเป็นไปในทางที่ดี ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

13. ปัญหา/อุปสรรค คาดว่าจะเกิดปัญหา/อุปสรรค อะไรบ้างที่ทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จ
 ทำให้โครงการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

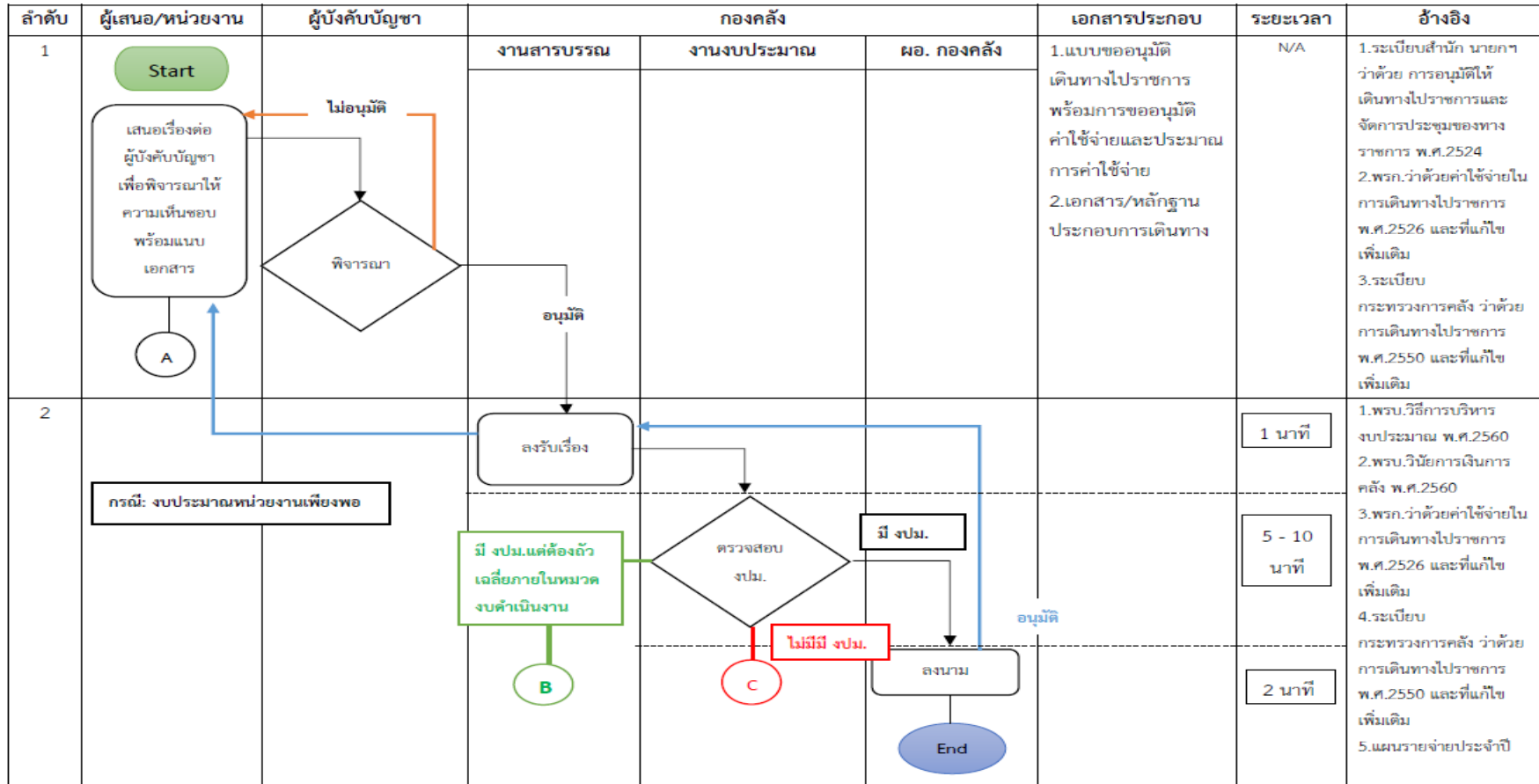
14. แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน จากปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นผู้รับผิดชอบโครงการมีแนวแนวทางในการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนา ให้โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ได้อย่างไร

15. การรายงานผล หน่วยงานต้องจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 1 เล่ม พร้อมแผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น จัดส่งมายังกองนโยบายและแผน หลังจากเสร็จสิ้นโครงการไม่เกิน 45 วัน เพื่อที่กองนโยบายและแผนจะได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานโครงการเสนอต่อ อธิการบดี/คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สิน/สภามหาวิทยาลัย และสำนักงานงบประมาณต่อไป

ภาคผนวก

ขั้นตอนการขออนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
 หน่วยงาน:สำนักงานอธิการบดี

ขั้นตอนการขออนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
 หน่วยงาน:สำนักงานอธิการบดี



ขั้นตอนการขออนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
หน่วยงาน:สำนักงานอธิการบดี (ต่อ)

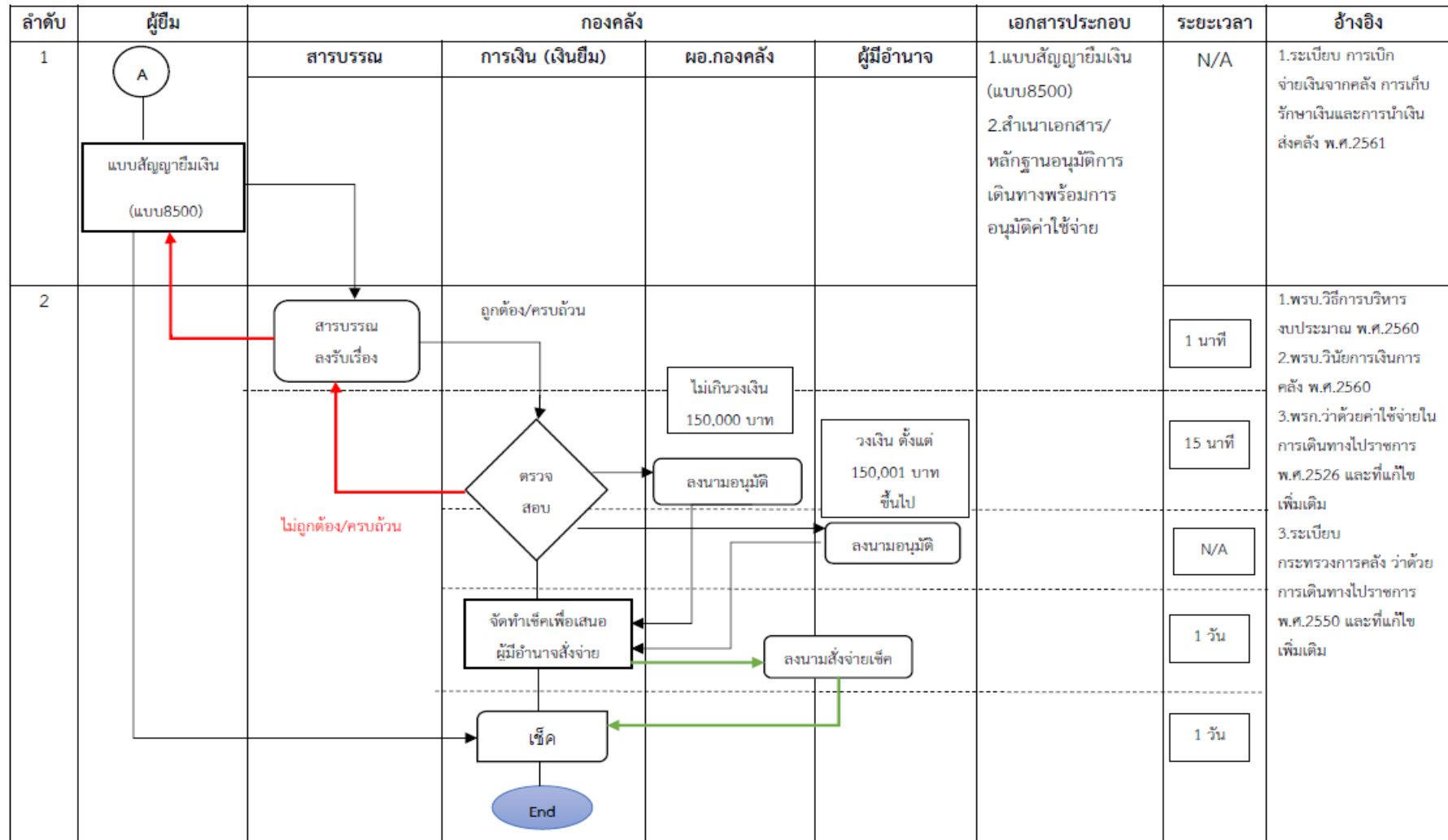
ผู้เดินทาง/หน่วยงาน	กองคลัง			ผู้มีอำนาจ/อธิการบดี	ระยะเวลา	การอ้างอิง	
	งานสารบรรณ	งานงบประมาณ	ผอ.กองคลัง				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">กรณี: งบประมาณของหน่วยงานเพียงพอ แต่ต้องถัวเฉลี่ยภายในหมวดงบดำเนินงาน</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">สารบรรณ ลงรับเรื่อง</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">ตรวจสอบ งบประมาณ</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">เสนอการบริหาร งบประมาณของ หน่วยงาน</div>		5 - 10 นาที	1.พรบ.วิธีการบริหาร งบประมาณ พ.ศ.2560 2.ระเบียบ การเบิกจ่ายเงินจาก คลัง การเก็บรักษาเงินและการ นำเงินส่งคลัง พ.ศ.2561	
			อนุมัติ/ไม่อนุมัติ				5 - 10 นาที
			อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		พิจารณา การบริหาร งบประมาณ		N/A

ขั้นตอนการขออนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
หน่วยงาน:สำนักงานอธิการบดี (ต่อ)

ผู้เดินทาง/หน่วยงาน	กองคลัง			ระยะเวลา	การอ้างอิง
	งานสารบรรณ	งานงบประมาณ	ผอ.กองคลัง		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">กรณี: งบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอ</div>				5 - 10 นาที	1.พรบ.วิธีการบริหาร งบประมาณ พ.ศ.2560 2.ระเบียบ การเบิกจ่ายเงินจาก คลัง การเก็บรักษาเงินและการ นำเงินส่งคลัง พ.ศ.2561
				5 - 10 นาที	

1. ขั้นตอนการขอยืมเงินตรงราชการ

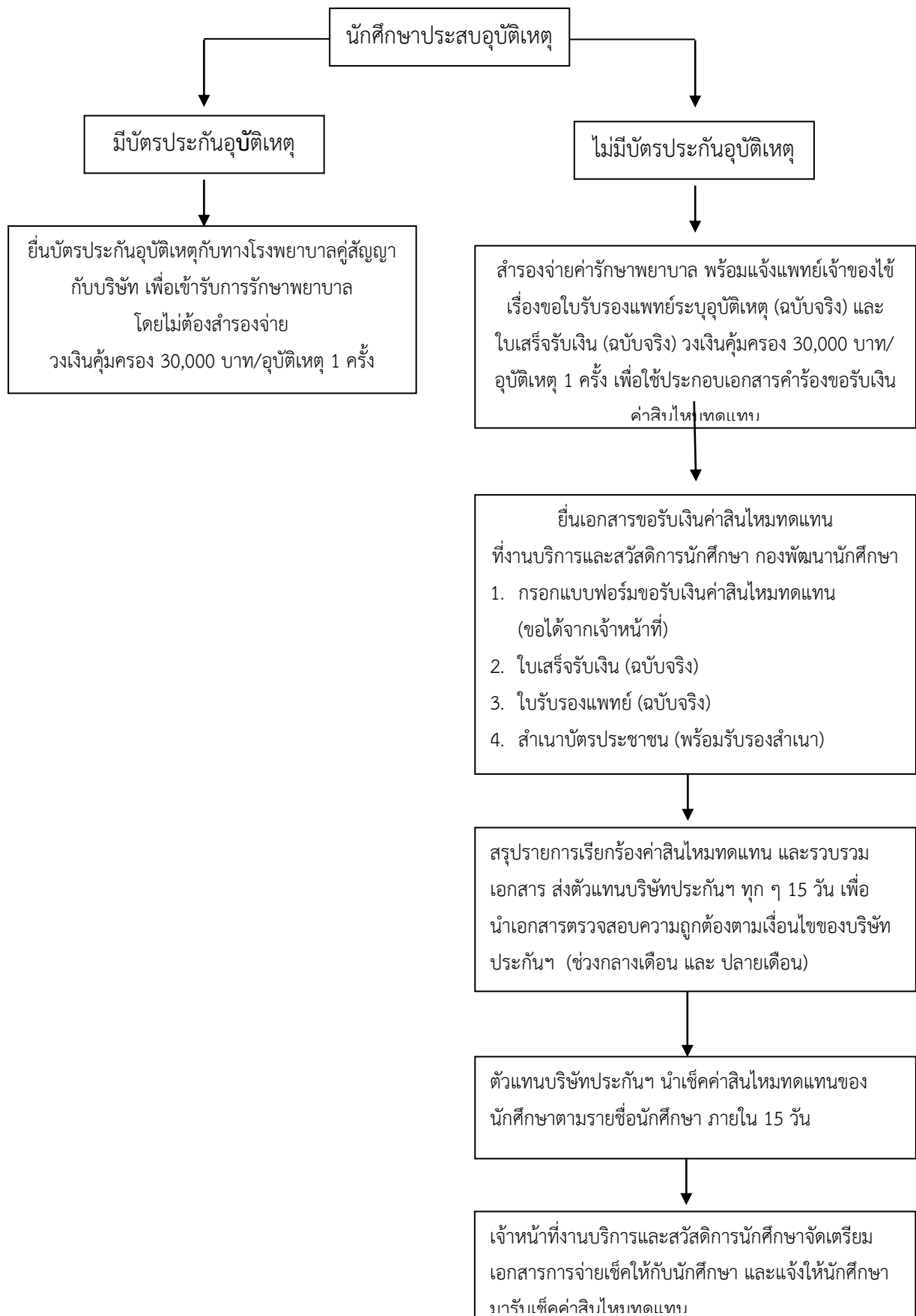
ขั้นตอนการขอยืมเงินตรงราชการ



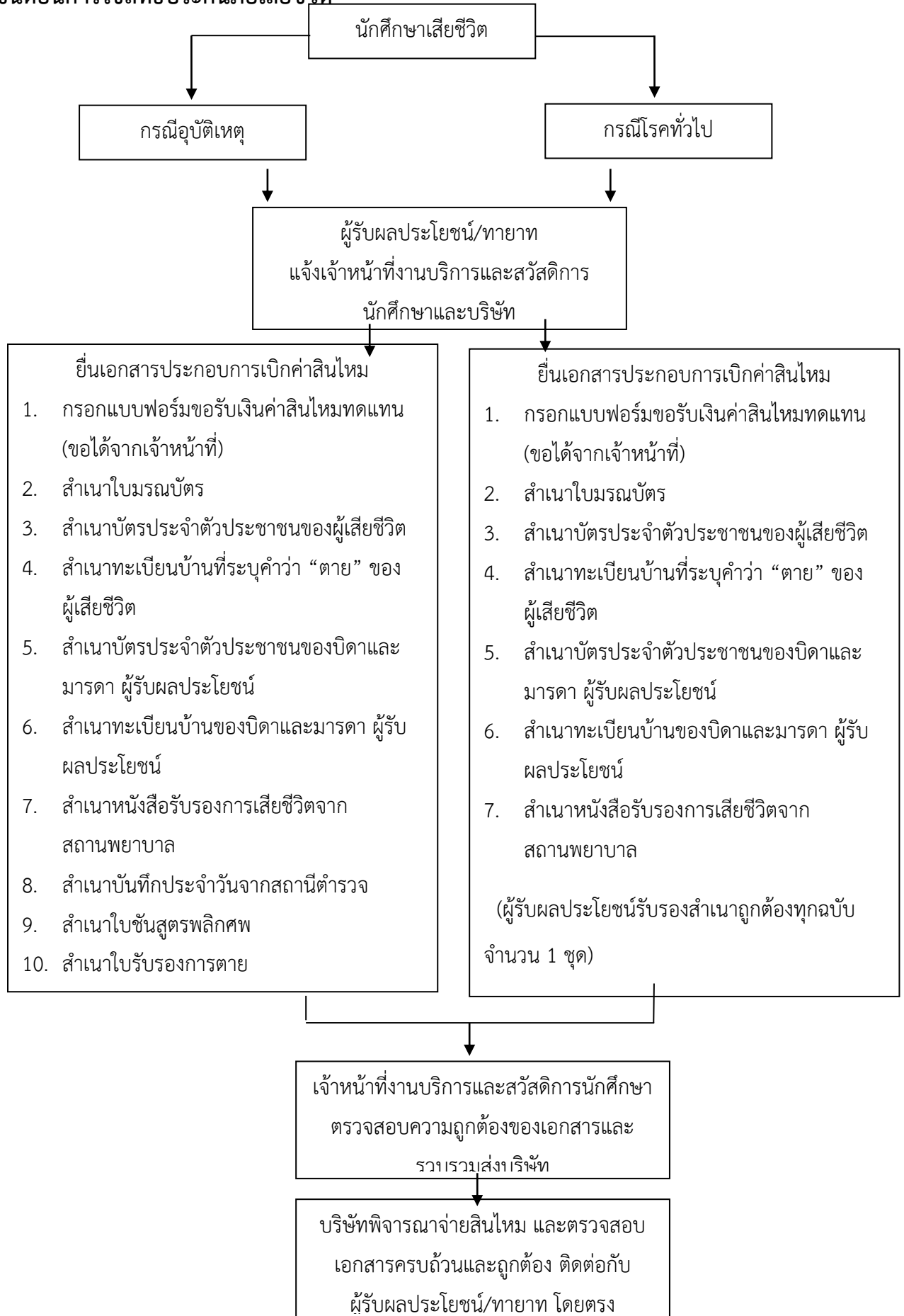
ขั้นตอนการส่งเช็คใช้เงินยืมทรอกราชการ
หน่วยงาน:สำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	ผู้ยืม	กองคลัง					เอกสารประกอบ	ระยะเวลา	อ้างอิง
1	<p>Start</p> <p>เอกสารการส่งเช็คใช้เงินยืม</p>	สารบรรณ	หัวหน้างานการเงิน	หัวหน้างานงบประมาณ	ผู้มีอำนาจ	การเงิน (เงินยืม)	การเงิน (เบิกจ่าย)	N/A	1.ระเบียบ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2561 1.พรบ.วิธีการบริหารงบประมาณ พ.ศ.2560 2.พรบ.วินัยการเงินการคลัง พ.ศ.2560 3.พรก.ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2		<p>ลงรับเรื่อง</p> <p>ตรวจสอบ</p> <p>ควบคุมงบประมาณ</p> <p>ลงนามอนุมัติการเบิกค่าใช้จ่าย</p> <p>รับเอกสารส่งเช็คพร้อมเรียกคืนเงินสด</p> <p>เงินสด</p> <p>End</p>	<p>ถูกต้อง/ครบถ้วน</p> <p>ไม่ถูกต้อง/ครบถ้วน</p>					<p>1 นาที</p> <p>10-20 นาที</p> <p>3 นาที</p> <p>N/A</p> <p>1-2 วัน</p> <p>N/A</p>	<p>4.ระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p> <p>5.ระเบียบ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2561</p>

ขั้นตอนการใช้สิทธิประกันภัยอุบัติเหตุ



ขั้นตอนการใช้สิทธิประกันภัยเสียชีวิต



แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติในการดำเนินโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

- งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้
 งบเงินอุดหนุน งบรายจ่ายอื่น

หน่วยงาน.....

ผลผลิต: (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ได้ 1 ช่องเท่านั้น)

- ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
 ผลผลิตผลงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 ผลผลิตผลงานการให้บริการวิชาการ
 ผลผลิตผลงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้

1. ชื่อโครงการใหญ่.....

1.1 ชื่อโครงการย่อย/กิจกรรม

ชื่อโครงการย่อยที่ 1/กิจกรรม :

ชื่อโครงการย่อยที่ 2/กิจกรรม :

2. ผู้รับผิดชอบโครงการ ชื่อ..... คณะ/สาขาวิชา/ภาควิชา

โทรศัพท์มือถือ.....โทรศัพท์/โทรสาร

3. หลักการและเหตุผล (บรรยาย ความเป็นมา เหตุผล ปัญหา ความจำเป็น ความสำคัญ ที่ต้องการดำเนินโครงการนี้ พร้อมทั้ง ระบุให้ชัดเจนว่าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ หรือเพื่อพัฒนาสิ่งที่ติดอยู่แล้วให้ดีขึ้น)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. วัตถุประสงค์ / ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์โครงการ

มีความสอดคล้องกับหลักการและเหตุผล และชื่อโครงการ ควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถวัดและประเมินผลได้ ไม่ควรมีหลายข้อ และต้องกำหนดตัวชี้วัดวัตถุประสงค์ของโครงการว่าต้องการอะไร

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย
	1. (ผลผลิต)		
	2. (ผลลัพธ์)		

5. กลุ่มเป้าหมายทั้งหมดรวม.....คน (ผู้เข้าร่วมโครงการ/ผู้เข้ารับบริการ และคณะผู้ดำเนินการโครงการถ้าเป็นคนเดียวกันไม่นับซ้ำ)

5.1 ผู้เข้าร่วมโครงการ/ผู้เข้ารับบริการ จำนวน คน

ประเภท	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน (คน)	บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน (คน)
ผู้บริหาร		
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
นักศึกษาชั้นปีที่.....		
ชุมชน/องค์กร		
ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส		
บุคคลทั่วไป		
อื่นๆ (ระบุ.....)		
รวมทั้งสิ้น		

5.2 คณะผู้ดำเนินการโครงการ จำนวน คน

ประเภท	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน (คน)	บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน (คน)
ผู้บริหาร		
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
นักศึกษาชั้นปีที่.....		
วิทยากร		
อื่นๆ (ระบุ.....)		
รวมทั้งสิ้น		

6. แผนการดำเนินงานโครงการ (ข้อ 6.1 –6.4 ใส่เครื่องหมาย ✓ ข้อ 6.5 ใส่เป็นตัวเลข)

กิจกรรม	ปี 2560			ปี 2561								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
6.1.การวางแผนงาน												
1.1 การวางแผนการดำเนินการ เช่น แต่งตั้งกรรมการ /ขออนุมัติโครงการ												
1.2 การดำเนินงานตามแผน เช่น การจัดเตรียมงานเอกสารอุปกรณ์												
6.2. ลักษณะในการดำเนินกิจกรรม ในโครงการตามตารางกำหนดการ เช่น การสัมมนา การฝึกอบรม การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาดูงาน												
2.1												
2.2												
6.3. เรื่อง/หัวข้อการบรรยาย ระบุ												
3.1												
3.2												
6.4. การติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน												
6.5. แผนการเบิกจ่ายเงิน หน่วย : ล้านบาท (ทศนิยม 3 ตำแหน่ง)												

7. สถานที่ดำเนินโครงการ (โปรดระบุ) ชื่อสถานที่.....อำเภอ.....จังหวัด.....

8. วันที่ดำเนินกิจกรรมในโครงการ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ถึง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

9. งบประมาณ.....บาท

- รายรับ**
- งบประมาณจากมหาวิทยาลัยบาท
- งบประมาณจากการเก็บค่าลงทะเบียน (ถ้ามี)บาท/คน
- งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่น (ถ้ามี)บาท

รายจ่าย

งบประมาณ.....บาท (- ตัวอักษร -)

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าตอบแทน
1.....
2.....
ค่าใช้สอย
1.....
2.....
ค่าวัสดุ
1.....
2.....
รวมทั้งสิ้น

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการกองคลัง/งานคลังของแต่ละวิทยาเขต)

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ระบุผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการนำผลผลิตจากโครงการไปใช้ประโยชน์)

.....

.....

11. ปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินงาน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

12. แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน (ถ้ามี)

.....
.....
.....

โครงการ

ลงชื่อ.....ผู้รับผิดชอบ
(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
หัวหน้าหน่วยงาน คณบดี/ผู้อำนวยการ
...../...../.....

