

Communities of Practice (COP)

ประจำปีงบประมาณ 2552

ครั้งที่ 8

เรื่อง การพัฒนาความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ

ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2552

วิทยากร 1. น.ส.สุกฤตา พงศาปาน นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ
 2. น.ส.นันทวัน กันมา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ผู้เข้ารับการอบรมพัฒนา จำนวน.....40.....คน

สาระ

การปฏิรูประบบราชการและการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 4 มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หลักธรรมาภิบาล หรือ Good Governance คือ การบริหารงานของภาครัฐในทุกๆด้านโดยชอบธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกส่วนของสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรม ด้านกฎหมายมีเสถียรภาพ มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

องค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นการกำหนดขอบเขตวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (ยุคใหม่) คือ Plan Do Check Act

Plan = การวางยุทธศาสตร์

Do = การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

Check = การติดตามประเมินผล

Action = การนำไปปฏิบัติ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ การปรับปรุงการให้บริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยมี Call Center 1111 และ GCS หรือ Government Counter Service เคาน์เตอร์บริการประชาชน บนสถานีรถไฟฟ้ามหานคร
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

วินัยสำหรับข้าราชการ โดย

วินัย คือ แบบแผนความประพฤติหรือข้อปฏิบัติ โดยข้าราชการต้องซื่อสัตย์สุจริต ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ รักษาความลับ ปฏิบัติตามคำสั่ง และรักษาชื่อเสียง

จุดมุ่งหมายและขอบเขตของวินัยข้าราชการ

1. เพื่อให้ราชการดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อความเจริญ ความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ
3. เพื่อความผาสุกของประชาชน
4. เพื่อสร้างภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีของทางราชการ

คุณธรรมและจริยธรรมข้าราชการ

วันที่ 1 เมษายน เป็นวันข้าราชการพลเรือน

พระบรมราโชวาท พ.ศ.2552 เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน

“การปฏิบัติงานทุกอย่างของข้าราชการ มีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และประชาชนทุกคน ข้าราชการทุกฝ่ายทุกระดับจึงต้องทำความเข้าใจในความสำคัญข้อนี้ให้ถ่องแท้ แล้วเพียรพยายามปฏิบัติงานของตนด้วยความตั้งใจ จริงใจ และด้วยความรับผิดชอบอย่างสูง เพื่อจรรยาข้าราชการของสำนักงาน ก.พ.

1. ความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อ
2. การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
3. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
4. ความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
5. การไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
6. การเคารพบุคคลและองค์การ
7. การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

การบริหารทรัพยากรบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551: ระบบตำแหน่งและความก้าวหน้า โดยสำนักงาน ก.พ.

1. สร้างความเป็นมืออาชีพ

- จัดกลุ่มประเภทตำแหน่งข้าราชการเป็น 4 กลุ่ม คือ ตำแหน่งประเภทบริหาร ตำแหน่งประเภทอำนวยการ

ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป

ตำแหน่งประเภทบริหาร

- มีระดับสูงและระดับต้น
- หัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง คือ ปลัดกระทรวง
- หัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม คือ อธิบดี

ตำแหน่งประเภทอำนวยการ

- มีระดับสูงและระดับต้น
- ระดับสูง คือ ผอ.สำนักหรือเทียบเท่า และผู้ตรวจราชการกรม
- ระดับต้น คือ ผอ.กองหรือเทียบเท่า

ตำแหน่งประเภทวิชาการ

มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน 5 ชั้น

คือ ปฏิบัติการ = C3-5

ชำนาญการ = C6-7

ชำนาญการพิเศษ = C8

ตำแหน่งประเภททั่วไป

ปฏิบัติงาน = C3-4

ชำนาญงาน = C5-6

อาวุโส = C7-8

ทักษะพิเศษ = C9

สายงาน

1. สายงานเปิด เช่น สายงานนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รับทุกวุฒิที่หน่วยราชการเห็นควรแล้วแต่ดุลยพินิจ
2. สายงานกึ่งปิด เช่น สายงานนักวิชาการเกษตร ได้รับวุฒิปริญญาตรี โท เอก ในสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพในทางที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือสาขาวิชาอื่นที่ กพ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ได้
3. สายงานปิด เช่น สายงานนายสัตวแพทย์

เทคนิคการพูดและการนำเสนอ

การพูด

- ความหมาย :
1. กระบวนการสื่อสารความคิด
 2. การแสดงออกของอารมณ์ ความรู้สึก
 3. สัญลักษณ์แห่งความเข้าใจ
 4. เครื่องมือสื่อสารที่มีอานุภาพ

แนวคิดพื้นฐานของศิลปะการพูด

ต้องพูดดี พูดเป็น

การพูด เป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ รวมถึงพรสวรรค์และพรแสวง มีการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อให้พูดเป็น ซึ่งต้องมองตัวเองให้ออก ต้องรู้จักวางบุคลิกภาพให้ดีขึ้น การฝึกอาจจะฝึกจากการแนะนำตัว โดยทักทายผู้ใหญ่มาก่อน

ลักษณะของการพูดดี พูดเป็น

1. มีวัตถุประสงค์
2. มีถ้อยคำดี (พูดดีเป็นศรีแก่ตัว : พูดจากใจจริง ถ้อยคำมีประโยชน์ ภาษาพูดดี ผู้ฟังพอใจ)
3. มีความเหมาะสม ทั้งกาลสมัย โอกาส เวลา สถานที่ และผู้ฟัง (ตามสถานภาพหรือตำแหน่ง)
4. มีศิลปะดี

รูปแบบของการพูด

1. การพูดจูงใจหรือชักชวน ต้องพูดถูกต้อง น่าฟัง น่าเชื่อ ซึ่งอาจจะต้องเน้นเสียง ลีลา คำพูด (อาจารย์ให้ออกไปพูดหน้าห้องเรียน พร้อมทั้งติชมให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น)
2. การพูดบอกเล่า บรรยาย
3. การพูดบันทึก
“ไม่ว่าจะเป็นการพูดแบบไหน สิ่งที่สำคัญที่สุด คือต้องมีความมั่นใจในตัวเองให้มากที่สุด วิธีที่ดีที่สุดก็คือการฝึกพูดเป็นประจำ ซึ่งการสร้างคามมั่นใจนั้น การแต่งกายก็สามารถช่วยได้ 50% ดังนั้นควรเลือกชุดที่ใส่แล้วมั่นใจ

การนำเสนอ

ความหมาย : เป็นวิธีการสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ ความคิดสู่ผู้ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการสื่อสารทางเดียว หรือสองทาง การจะเลือกวิธีไหนนั้นขึ้นอยู่กับสไตล์ของงานและผู้ที่จะนำเสนอ แต่อาจจะเลือกทำแบบเรียบไปก่อน

ระดับการนำเสนอ : 1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร 2. การนำเสนอเพื่อการกระตุ้นเร้าเรา 3. การนำเสนอเพื่อชักชวนให้ปฏิบัติตาม

วิธีการนำเสนอ : 1. การนำเสนอโดยวาจา 2. การนำเสนอโดยเอกสาร 3. การนำเสนอโดยผ่านสื่อ ซึ่งแต่ละวิธีมีข้อดี ข้อเสียต่างกัน อาจต้องใช้หลายวิธีผสมกัน เช่น ใช้ทั้งการพูด ประกอบเอกสารและ PowerPoint ด้วย

กระบวนการนำเสนอ :

1. ขั้นเตรียมการนำเสนอ
2. ขั้นรวบรวมข้อมูลและจัดระบบข้อมูล
3. ขั้นการซ้อมก่อนการนำเสนอ
4. ขั้นนำเสนอ
5. ขั้นการติดตามและประเมินผล

ขั้นเตรียมการนำเสนอ

1. การเตรียมตัวเอง
2. การเตรียมรู้จักผู้ฟัง ทราบสถานภาพผู้ฟัง วัตถุประสงค์การฟัง พื้นฐานผู้ฟัง ท่าทีผู้ฟัง
3. การเตรียมเนื้อหา มีส่วนประกอบคือ บทนำ 5-10% ให้น่าสนใจ เนื้อหา 80-90% ฟังแล้วกลมกลืน ให้เข้าใจตามลำดับขั้นตอน สรุป 5-10% ให้สรุปอย่างประทับใจผู้ฟัง
4. การเตรียมบรรยากาศการนำเสนอ ต้องจัดทำแผนการนำเสนอ คือ จัดทำเค้าโครง กำหนดวิธีการ สื่อ เวลา ในการนำเสนอ

การเตรียมตัวเอง

1. การเตรียมตัวเอง
2. การเสริมสร้างบุคลิกภาพ
3. การใช้เสียง
4. การออกเสียง
5. ภาษาที่ใช้ ต้องถูกต้องตามหลักการใช้ถ้อยคำ และให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

สาเหตุการประหม่าและการแก้ไข

<u>สาเหตุ</u>	<u>การแก้ไข</u>
1. การขาดความมั่นใจในเรื่องที่จะพูด	1. การศึกษาเรื่องที่จะพูดให้เข้าใจ
2. การมองเห็นจุดอ่อนของตัวเองมากเกินไป	2. การศึกษาทำความเข้าใจรู้จักผู้ฟัง
3. เกิดความขัดแย้งในตนเอง	3. การใช้สายตาดูขณะพูด
4. กลัวผู้ฟัง	4. การทรงตัวให้สมดุล
5. กลัวความผิดพลาดในการพูด	5. การเตรียมพร้อมด้านร่างกาย และจิตใจ
6. ความเครียด	6. การหายใจลึกๆ ก่อนการพูด
	7. การฝึกซ้อมก่อนการพูด

ประสิทธิภาพการนำเสนอ

1. การนำเสนอเสร็จในเวลาที่กำหนด ได้ครบถ้วนทุกประเด็น
2. การพูดด้วยน้ำเสียงเป็นธรรมชาติ
3. ไม่มีอาการประหม่า
4. ใช้สื่อได้อย่างคล่องแคล่วเหมาะสม
5. ตอบคำถามได้ครบถ้วน
6. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เรียบร้อย
7. โสตทัศนูปกรณ์ทำงานได้ดี
8. บรรยายากาศการนำเสนอดี

ประสิทธิผลการนำเสนอ

1. ผู้ฟังสนใจติดตาม
2. ผู้ฟังแสดงท่าทางเข้าใจ
3. ผู้ฟังพึงพอใจ
4. ผู้ฟังช่วยปกป้อง สนับสนุน
5. ผู้ฟังจับประเด็นได้ครบถ้วน
6. ผู้ฟังเห็นชอบกับเรื่องที่น่าเสนอ
7. ผู้ฟังอนุมัติตามเสนอ
8. ผู้ฟังนำเรื่องที่น่าเสนอไปเผยแพร่

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ความหมาย : มนุษยสัมพันธ์ เป็นศาสตร์และศิลปะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร สังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งความรัก ความเข้าใจที่ดีต่อกัน อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ทั้งชีวิตส่วนตัวและการบรรลุเป้าหมายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมิตลอดชีวิตการทำงาน

สาเหตุที่ทำให้ไม่มีใครคบหาสมาคม

1. ไม่ตรงเวลา 8% 2. เห็นแก่ตัว 12% 3. ไม่มีน้ำใจ 25% 4. ขาดการพูดที่ดี 55%

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมนุษยสัมพันธ์ คือ ความประทับใจแรกพบ ความไว้วางใจต่อกัน ความคาดหวังต่อกัน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. ยิ้มสບสายตา
2. พุดจาปราศรัย
3. ใฝ่ใจจำชื่อ เทคนิคคือ แรกพบให้ทักทาย ถามชื่อ แล้วทักทายด้วยชื่อ หากจำไม่ได้ให้รีบถาม รู้จักการสนทนาก่อนจะเดินจากไป และอาจจะหาสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อช่วยในการจำ
4. เชื้อถ้อยกย่อง
5. มองโลกในแง่ดี
6. มีจิตการให้
7. เข้าใจผู้อื่น
8. เพียบพูนปิยะวาจา
9. รู้ค่าการฟัง ให้ฟังอย่างตั้งใจ เข้าใจ สนใจ ไม่แสดงการเบื่อหน่าย ไม่ตัดบทกลางคัน ฟังจบสรุปประเด็นได้ และเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหายไป
10. จริงจังและจริงใจ หากไม่มีคุณสมบัติข้อนี้ ข้ออื่นที่กล่าวมาไม่สามารถทำได้ (ไม่มี ความหมาย)